|  |  |
| --- | --- |
| Projekt: | Lepšie verejné politiky pre marginalizované rómske komunity |
| Organizácia: | Človek v ohrození, n. o. |
| Operačný program: | Efektívna verejná správa |
| Kód žiadosti o NFP: | NFP314011L915 |
| Názov aktivity: | Hlavná aktivita č. 1, Skvalitňovanie sociálnych služieb MRK |
| Názov výstupu: | Analýza |
| Názov analýzy: | Analýza metodických pokynov a usmernení v oblasti sociálnych služieb podporujúcich marginalizované rómske komunity |
| Subjekt, ktorému sa návrh opatrenia predkladá: | Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR |

Analýza metodických pokynov a usmernení v oblasti sociálnych služieb podporujúcich marginalizované rómske komunity

# Kvetoslava Repková

Bratislava, 2019

# Obsah

[Zoznam skratiek 3](#_Toc14186079)

[Zoznam schém a tabuliek 4](#_Toc14186080)

[Úvod 5](#_Toc14186083)

[1 Cieľ analýzy v kontexte projektovej logistiky 5](#_Toc14186084)

[2 Kontinuita a legitimita analytickej práce 8](#_Toc14186085)

[3 Východiskové kritériá a pojmy pre účely analýzy 9](#_Toc14186086)

[4 Koncept analýzy a metóda 11](#_Toc14186087)

[5 Š-P-V/D analýza 13](#_Toc14186089)

[5.1 Štrukturálno-obsahové aspekty metodickej práce 13](#_Toc14186090)

[5.1.1 Prehľad dokumentov relevantných pre účely analýzy 13](#_Toc14186091)

[5.1.2 Vývoj dokumentov zameraných na štandardy KC 16](#_Toc14186092)

[5.1.3 Štandardizácia terénnej sociálnej práce a terénnej práce v sociálne vylúčených komunitách 25](#_Toc14186093)

[5.1.4 Vývoj dokumentov zameraných na jednotlivé odborné činnosti v SSKI (metodiky odborných činností) 27](#_Toc14186094)

[5.1.5 Sumarizácia štrukturálno-obsahových aspektov dokumentov 30](#_Toc14186095)

[5.2 Procesné aspekty metodickej práce 34](#_Toc14186096)

[5.2.1 Prieskum k procesným aspektom metodickej činnosti (metodika, organizácia) 35](#_Toc14186097)

[5.2.2 Najdôležitejšie zistenia k procesným aspektom metodickej činnosti 35](#_Toc14186098)

[5.3 Výstupové (dopadové) aspekty metodickej práce 39](#_Toc14186099)

[5.3.1 Prieskum k výstupovým (dopadovým) aspektom metodickej činnosti (metodika a organizácia) 39](#_Toc14186100)

[5.3.2 Najdôležitejšie zistenia k výstupovým (dopadovým) aspektom metodickej činnosti 39](#_Toc14186101)

[5.4 Sumarizácia k procesným a výstupovým (dopadovým) aspektom metodickej činnosti 41](#_Toc14186102)

[Zhrnutie analýzy a záver 43](#_Toc14186103)

[Referencie 44](#_Toc14186104)

[Príloha A 46](#_Toc14186105)

# Zoznam skratiek

ESF – Európsky sociálny fond

EFRR – Európsky fond regionálneho rozvoja

HA – hlavná aktivita

IA MPSVR SR – Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky

KC – komunitné centrum

MPSVR SR – Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky

MRK – marginalizovaná rómska komunita

NFP – nenávratný finančný príspevok

NP – Národný projekt

NP KC – Národný projekt Komunitné centrá

NP PVSSKIKÚ – Národný projekt Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni

NP TSP – národný projekt Terénna sociálna práca

NP TSP-I. – národný projekt Terénna sociálna práca v obciach – I.

NP KC-MRK – Národný projekt Komunitné centrá v mestách a obciach s prítomnosťou MRK – I. fáza

NP TSP-TP – Národný projekt Terénna sociálna práca a terénna práca v obciach s prítomnosťou MRK

OP – operačný program

SSKI – sociálne služby krízovej intervencie

Štandardy KC 2011 - Štandardy komunitných centier zameraných na prácu s marginalizovanými komunitami pre potreby výziev ROP na výstavbu a rekonštrukciu komunitných centier spolufinancovaných z EFRR

Štandardy KC 2014 - Štandardy komunitných centier Národného projektu Komunitné centrá

Štandardy KC 2018 - Štandardy komunitných centier

ÚSVSRRK – Úrad splnomocnenca vlády Slovenskej republiky pre rómske komunity

ZSS – zákon o sociálnych službách

# Zoznam schém a tabuliek

## Schémy

Schéma1: Analýza metodických pokynov a usmernení v oblasti sociálnych služieb ako súčasť vecno-procesnej logistiky projektu

Schéma2: Integrovaný prístup k metodickej práci a k jej analýze v rámci HA1 projektu (Š-P-V/D analýza)

Schéma3: Sumarizácia posunov v aktualizáciách Štandardov KC medzi rokmi 2011 – 2018

Schéma 4: Prepojenie teórie a praxe v rámci komplexne poňatej metodickej práce a podpory

## Tabuľky

Tab1: Prehľad dokumentov vydaných v rámci jednotlivých NP v časovej línii

# Úvod

Tento analytický materiál vznikol ako ďalší z plánovaných výstupov projektu **„Lepšie verejné politiky pre marginalizované rómske komunity“** (NFP 314010L915) financovaného v rámci OP Efektívna verejná správa. Cieľom projektu je „*zvýšenie kvality verejných politík sociálneho začleňovania marginalizovaných rómskych komunít* (ďalej len „MRK“) *prostredníctvom prenosu špecifického know-how organizácie Človek v ohrození, n. o., ako aj iných mimovládnych organizácií a aktérov pôsobiacich v danej téme v Prešovskom samosprávnom kraji, k tvorcom verejných politík v danej oblasti*“ (s. 2 Žiadosti o poskytnutie NFP).

Zameraniu projektu je podriadený aj cieľ, obsah a metóda tohto materiálu venovaného **analýze metodických pokynov a usmernení v oblasti sociálnych služieb** (ďalej len „SS“) **podporujúcich MRK**, nakoľko SS sa považujú za jeden z priamych nástrojov podpory sociálneho začleňovania jednotlivcov, rodín alebo komunít do spoločnosti (§2 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov, ďalej len „ZSS“). Realizátor projektu ako jeden z najväčších poskytovateľov SS orientovaných na MRK a komunitný rozvoj na Slovensku má ambíciu „... *podieľať sa na zlepšovaní podoby a fungovania komunitných centier* (ďalej len „KC“), *rovnako ambíciu prispieť k ďalšiemu rozvoju komunitnej sociálnej práce na Slovensku*“ (s. 4 Žiadosti o poskytnutie NFP). Táto je odborným jadrom uvedeného druhu SS, zároveň jedinečnou a nenahraditeľnou formou podpory a pomoci MRK. Preto **je dôležité skúmať, ako je metodicky usmerňovaná činnosť poskytovateľov SS zameraných na podporu MRK** (osobitne poskytovateľov KC).

# Cieľ analýzy v kontexte projektovej logistiky

Za účelom vymedzenia cieľa, obsahu a metódy pre spracovanie analytického dokumentu je aplikovateľný širší projektový kontext, ktorý sme podrobne popísali v rámci predchádzajúceho dokumentu zameraného na analýzu legislatívy SS v prospech MRK. Preto na tomto mieste zmienime len základnú *odbornú premisu projektu*, podľa ktorej sú SS súčasťou integrovanej verejnej politiky zameranej na podporu sociálneho začleňovania MRK. V súlade s touto premisou je projekt štrukturovaný do troch vzájomne súvisiacich hlavných aktivít (ďalej len „HA“) tvoriacich **vecné domény** **(oblasti)** odborného záujmu realizátora. Ide konkrétne o tieto vecné domény:

*HA1: Skvalitňovanie sociálnych služieb pre MRK*

*HA2: Skvalitňovanie aktívnych politík trhu práce pre MRK*

*HA3: Skvalitňovanie politík finančnej gramotnosti v MRK*

Vecné domény sú doplnené o aktivity zamerané na *Podporu sieťovania aktérov v politikách sociálnej inklúzie MRK (HA4).*

Tri hlavné vecné domény (HA1 – HA3) sú prepojené tromi štrukturálnymi druhmi **činností** špecifickými pre OP Efektívna verejná správa, ktoré sa budú vykonávať v každej z vecných domén. Konkrétne ide o činnosti:

* monitoringu,
* hodnotenia,
* návrhu opatrení na zlepšenia v predmetných vecných doménach.

V rámci jednotlivých vecných domén sú plánované **konkrétne aktivity**, pričom jednou z aktivít v rámci HA1 je aj *analýza metodických pokynov a usmernení,* ktoré boli doposiaľ v SS spracované za účelom pozitívne podporiť činnosť poskytovateľov SS intervenujúcich v prospech osôb a rodín žijúcich v MRK, rovnako v prospech MRK ako takých. Analýza je realizovaná v rámci monitoringu politík SS vykonávaných smerom k MRK, pričom jej postavenie v rámci celkovej vecno-procesnej logistiky projektu znázorňuje schéma.

*Schéma1: Analýza metodických pokynov a usmernení v oblasti sociálnych služieb ako súčasť vecno-procesnej logistiky projektu*

HA4: Sieťovanie aktérov

**Nadväzujúce procesné domény**:

monitorovanie – hodnotenie - návrh riešení

\*Ide len o jednu z viacerých aktivít plánovaných v rámci HA1

Zdroj: voľné spracovanie autorky podľa Žiadosti o NFP

V súlade so širším odborným kontextom a projektovou logistikou je **cieľom analýzy** zvýšiť porozumenie, ako sa v rámci metodických pokynov a usmernení v oblasti SS interpretujú a hlbšie rozpracovávajú záväzky formulované v ZSS v oblasti podpory segregovaných lokalít (MRK) v záujme pozitívne usmerniť činnosť poskytovateľov SS. Systematizované poznatky o štrukturálno-obsahovom zameraní metodických pokynov a usmernení sa stanú v ďalšom pokračovaní projektu základom pre hlbšie pochopenie a vyhodnocovanie činnosti poskytovateľov SS, osobitne poskytovateľov KC a terénnej sociálnej práce[[1]](#footnote-1). Spoločne s výsledkami analýzy legislatívy SS by mali napokon poslúžiť ako základ pre formuláciu návrhov opatrení zameraných na integrovanejšiu verejnú politiku pre MRK, ktorej súčasťou sú aj SS.

# 2 Kontinuita a legitimita analytickej práce

Legitimitu zadania vypracovať po analýze legislatívy SS (Repková, 2019) analýzu metodických pokynov a usmernení pre činnosť poskytovateľov SS, osobitne poskytovateľov KC a terénnej sociálnej práce, facilitujú viaceré kľúčové okolnosti:

1. *všeobecnosť legislatívy SS*

ZSS iba rámcovo upravuje otázky odborných postupov, ako zabezpečovať výkon jednotlivých odborných činností a aktivít u poskytovateľov jednotlivých druhov a foriem SS tak, aby sa reflexívne zohľadňovali špecifiká cieľových skupín, sociálny, kultúrny a ekonomický kontext činnosti poskytovateľa SS, príp. iné kontextuálne faktory. Preto je nevyhnutné legislatívu SS komplementovať s dodatočnými materiálmi (štandardmi, metodikami, pokynmi...), ktoré poskytovateľom SS jasnejšie sprístupňujú filozofiu a účel ZSS a zjednocujú ich odborný pohľad na východiská a metódy svojej práce. Potrebu dopĺňania generickej (všeobecnej) legislatívy SS komplementárnymi dokumentmi metodicko - odporúčajúcej povahy ilustruje vyjadrenie autorského tímu aktuálnych Štandardov KC (Čerešníková et al., 2018, s. 9):

„Činnosť komunitného centra nie je striktne daná – s výnimkou odborných činností, ďalších činností taxatívne menovaných v zákone o sociálnych službách; každé KC do istej miery má slobodu v rozhodovaní o tom, aké aktivity a činnosti bude realizovať, čo je veľmi dobrá východisková pozícia pre zapájanie cieľových skupín do formovania činnosti KC (model zdola nahor) a reagovanie na špecifické potreby jednotlivých komunít, s ktorými KC pracuje“.

Možno sa domnievať, že bez komplementárnych dokumentov a sprievodnej práce metodických tímov by nebola zabezpečená porovnateľná dostupnosť osôb a rodín v krízových životných situáciách, osobitne tých, ktorí žijú v segregovaných lokalitách (MRK), ku kvalitných SS, nebola by garantovaná primeraná úroveň SS pre všetkých.

1. *rezervy legislatívy SS v oblasti podpory komunitného rozvoja*

Výsledky vykonanej analýzy legislatívy SS (Repková, 2019), okrem iného, ukázali, že:

* doterajšie skúsenosti v podmienkach SR nasvedčujú prítomnosti niektorých nerovnováh v inštitucionálnom etablovaní a podpore činnosti komunitne organizovaných SS zameraných (aj) na MRK (ide napr. o extenzívny rozvoj počtu poskytovateľov SS krízovej intervencie (ďalej len „SSKI“), pri súčasnom nenaplnení ambície systematicky ich podporovať v oblasti budovania kapacít, vrátane kapacít stať sa partnerom pre odborný dialóg pri tvorbe verejných politík v prospech MRK na rozličných úrovniach),
* pretrváva dôraz na individuálnu prácu s jednotlivcami a skupinami osôb v segregovaných lokalitách (riešenie individuálnych sociálnych problémov) pri slabšom zastúpení práce s komunitou a jej zdrojmi (riešenie komunitných problémov),
* nerovnováha v zameranosti na oba aspekty práce v prospech MRK je facilitovaná ako určitými nedôslednosťami (rezervami) platnej právnej úpravy SS (bližšie pozri Repková, 2019), tak pretrvávajúcimi postojmi verejnosti;

1. *existencia metodických dokumentov ako výstupov realizovaných národných projektov* (ďalej len „NP“)

Od roku 2014, odkedy sa začali realizovať NP zamerané na osoby v krízových životných situáciách, predovšetkým osoby žijúce v MRK, sa zintenzívňovalo úsilie zapojených aktérov NP prinášať „pridanú hodnotu“ projektových iniciatív, a to snahou o zvyšovanie profesionality poskytovateľov SSKI; nástrojom napĺňania takéhoto úsilia bolo od počiatku spracovávanie rozličných metodických usmernení a pokynov smerom k vyššej štandardizácii a profesionalizácii výkonu poskytovateľov SSKI;

1. *význam metodických dokumentov očami aktérov*

V rámci NP Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni považovali zapojení aktéri spracované a vydané materiály za jednu z najsilnejších stránok NP, za príspevok k rozvoju poskytovateľov SSKI, zvýšenie profesionality ich postupov a práce, za nástroj štandardizácie ich činnosti (Repková, Bobáková a Čierna, 2019).

**Význam metodických dokumentov pre jasnosť odbornej pozície zamestnancov a zamestnankýň SS (vybrané výsledky výskumu)**

V roku 2017 sme realizovali výskum zameraný na mapovanie postavenia a úloh sociálnej práce v rozličných druhoch SS (v domácej opatrovateľskej službe, vo vybraných rezidenčných SS pre staršie osoby a osoby so zdravotným postihnutím, vo vybraných SSKI a v službe včasnej intervencie). Skúmali sme názory aktérov angažovaných v týchto druhových sektoroch SS na jasnosť a zrozumiteľnosť úloh, ktoré majú sociálni pracovníci a pracovníčky plniť u poskytovateľov SS. Výskum ukázal, že respondenti a respondentky, ktorí/ktoré reprezentovali druhový sektor SSKI, uvádzali oveľa častejšie než tí, ktorí zastupovali sektor dlhodobej starostlivosti, že postavenie a úlohy sociálnych pracovníkov a pracovníčok sú u poskytovateľov jasné. Zistenie sme interpretovali (aj) v kontexte systematickej metodickej práce tímov NP a metodických materiálov spracovávaných v oblasti SSKI už od roku 2014[[2]](#footnote-2), od začiatku realizácie NP zameraných na osoby v krízových situáciách, osobitne z dôvodu života v MRK. Porovnateľná systematická metodická práca v projektoch zameraných na SS dlhodobej starostlivosti do roku 2018 absentovala (Repková, 2018).

# 3 Východiskové kritériá a pojmy pre účely analýzy

Pre výber dokumentov, ktoré budú predmetom analýzy, uplatníme tieto **inkluzívne kritériá**:

*IK1:* dokumenty, ktoré bezprostredne súvisia so SS, t. j. hlbšie (interpretatívne) rozpracovávajú jednotlivé ustanovenia ZSS pre účely usmernenia praxe poskytovateľov SS v odbornej práci s klientelou;

*IK2:* dokumenty súvisiace s vybranými SSKI cieľovo zameranými (aj) na osoby a rodiny žijúce v segregovaných lokalitách (MRK) a na lokality samotné (osobitne ide o dokumenty súvisiace s výkonom terénnej sociálnej práce, či s činnosťou KC);

*IK3:* dokumenty spracované v rámci rozličných projektových iniciatív, osobitne v rámci NP realizovaných od roku 2014 v pôsobnosti Implementačnej agentúry Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky (ďalej len „IA MPSVR SR“) a Úradu splnomocnenca vlády Slovenskej republiky pre rómske komunity (ďalej len „ÚSVSRRK“);

*IK4:* dokumenty, ktoré sú verejne dostupné na webových sídlach týchto organizácií, a teda sú určené pre širšie odborné využitie a analyzovanie.

Na základe uvedených kritérií vymedzujeme pre účely analýzy **dokument** ako akýkoľvek zverejnený materiál týkajúci sa oblasti SS, ktorý vznikol ako výstup projektov orientovaných na osoby, rodiny a komunity v krízových situáciách (s osobitným dôrazom na podporu MRK) so zámerom aktívne usmerniť činnosť poskytovateľov SS v podpore a pomoci týmto cieľovým skupinám.

V rámci NP boli vydávané aj viaceré materiály (dokumenty), ktoré **nebudú predmetom našej analýzy** (uplatnia sa pri nich **vylučujúce kritériá**). Ide najmä o:

* strategické dokumenty či akčné plány, ktoré boli pre účely SS vydané na národnej úrovni (napr. dokument Národné priority rozvoja SS na roky 2015-2020),
* komplexný dokument metodickej povahy *„Implementácia podmienok kvality do praxe poskytovateľov sociálnych služieb – metodické východiská“* (Repková et al., 2015), ktorý vznikol v roku 2015 za účelom usmerniť poskytovateľov všetkých druhov a foriem SS pri zavádzaní systému kvality SS do vlastnej praxe podľa požiadaviek ZSS,
* evaluačné správy jednotlivých NP, či už súviseli s priebežnou, kontextuálnou alebo dopadovou evaluáciu,
* dokumenty, ktoré spracovali riadiace a metodické tímy NP za účelom usmerňovať zapojených poskytovateľov SSKI ohľadom ich priamej účasti v NP (napr. vzor k ohláseniu výberové konania; hodnotiace kritériá pre schvaľovanie žiadostí k účasti v NP); tieto nebudú bližšie analyzované, nakoľko súvisia skôr s manažérsko-administratívno-prevádzkovými aspektmi účasti poskytovateľa v nejakom konkrétnom NP, než priamo s odbornou činnosťou poskytovateľa SS vo vzťahu ku klientele (viď uplatnené inkluzívne kritérium 1),
* dokumenty, ktoré štandardizujú poskytovanie takých druhov SSKI, ktoré nemajú vo svojom účele priamo zakomponovanú zložku podpory komunitného rozvoja (napr. štandardy pre nízkoprahovú sociálnu službu pre deti a rodinu, či štandardy nízkoprahového denného centra).[[3]](#footnote-3)

Na základe uplatnenia vyššie uvedených inkluzívnych, rovnako vylučujúcich kritérií týkajúcich sa dokumentov zameraných na SS, **budú predmetom analýzy** tie, ktoré boli vydané v rámci týchto NP:

* NP Komunitné centrá (ďalej len „NP KC“; IA MPSVR SR, 2014-2015);
* NP Terénna sociálna práca (ďalej len „NP TSP“; IA MPSVR SR, 2014-2015);
* NP Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni (ďalej len „NP PVSSKIKÚ“; IA MPSVR SR, 2016-2019);
* NP Terénna sociálna práca v obciach – I. (ďalej „NP TSP-I.“; IA MPSVR SR, 2016-2019);
* NP Komunitné centrá v mestách a obciach s prítomnosťou MRK – I. fáza (ďalej len „NP KC-MRK; ÚSVSRRK, 2017-2019);
* NP Terénna sociálna práca a terénna práca v obciach s prítomnosťou MRK (ďalej len „NP TSP-TP; ÚSVSRRK, 2017-2019).

# 4 Koncept analýzy a metóda

Pre účely konceptuálneho nastavenia analýzy dokumentov (metodických pokynov a usmernení) vychádzame z premisy, že pre naplnenie cieľa projektu nie je postačujúce poznať/analyzovať ich štrukturálno-obsahové zameranie (*štruktúry*). Rovnako je dôležité zisťovať, ako sa dokumenty tvorili, ako boli do ich prípravy zapojení samotní poskytovatelia SS, ako sa s dokumentmi oboznamovali a „učili“ ich využívať vo svojej pomáhajúcej praxi (*procesy*). Napokon je dôležité zisťovať a analyzovať, ako poskytovatelia SS hodnotia dopad dokumentov (metodických pokynov a usmernení) na ich vlastnú prácu (*výstupy/dopady*).

Analytický triangel štruktúry – procesy – výstupy/dopady (ďalej len „Š-P-V/D analýza“) je výrazom **integrovaného prístupu k metodickej práci** zameranej na ovplyvňovanie činnosti poskytovateľov SS akéhokoľvek druhu a bude tvoriť základnú osnovu tejto analýzy. Svojou poslednou časťou (V/D) budú výsledky analýzy premostené s pokračujúcimi aktivitami v rámci HA1 projektu – s procesom monitoringu SS. Integrovanú logistiku analýzy dokumentov (metodických pokynov a usmernení) v rámci HA1 projektu znázorňuje schéma.

*Schéma2: Integrovaný prístup k metodickej práci a k jej analýze v rámci HA1 projektu (Š-P-V/D analýza)*

# 

**Analýza legislatívy**

**Monitoring**

Zdroj: autorka

V súlade s  Š-P-V/D logistikou budú pre účely analýzy využité tieto **metódy**:

1. *metóda analýzy dokumentov*

Analyzované budú štrukturálne a obsahové aspekty jednotlivých dokumentov (metodických pokynov a usmernení) podľa rámcových analytických otázok formulovaných nižšie;

1. *metóda kvalitatívneho pološtrukturovaného rozhovoru*

Bude využitá na účely analýzy procesov tvorby a výstupov/dopadov vydaných dokumentov (metodických pokynov a usmernení) na činnosť poskytovateľov KC. Aplikovaná bude v priamej komunikácii so  zástupcami a zástupkyňami tých KC, ktoré sú angažované v projekte prostredníctvom organizácie Človek v ohrození, n. o., čím sa napĺňa cieľové zameranie projektu – zvýšenie kvality verejných politík sociálneho začleňovania MRK prostredníctvom prenosu špecifického know-how organizácie Človek v ohrození, n. o. Metodika pološtrukturovaného rozhovoru, vrátane jeho osnovy, tvorí prílohu A tohto materiálu.

# 5 Š-P-V/D analýza

V jadrovej časti materiálu sa budeme podrobne venovať analýze štrukturálno-obsahových, procesných a dopadových aspektov dokumentov (metodických pokynov a usmernení) vydaných v rámci vyššie uvedených NP a spĺňajúcich inkluzívne kritériá ustanovené v časti 3 analýzy.

## 5.1 Štrukturálno-obsahové aspekty metodickej práce

V tejto časti analýzy zosumarizujeme, aké dokumenty boli pre účely metodického ovplyvňovania poskytovateľov SSKI zameraných na podporu komunitného rozvoja v období rokov 2011/2014-2018 spracované a zverejnené. Následne budeme jednotlivé dokumenty analyzovať podľa ustanovených analytických otázok.

### 5.1.1 Prehľad dokumentov relevantných pre účely analýzy

K vykonaniu analýzy je v prvom kroku potrebné zosumarizovať, ktoré dokumenty zodpovedajúce inkluzívnym kritériám boli v relevantnom období (roky 2011/2014 – 2018) spracované a zverejnené pre účely ich širšieho využitia. V prehľadovej tabuľke sú usporiadané primárne podľa časovej línie (v akom období boli spracované a zverejnené), nie podľa subjektového princípu, t.j. v rámci akého NP boli vydané a akou organizáciou. Dôvodom voľby časovej línie je, okrem iného, skutočnosť, že dokumenty typu štandardov či metodických materiálov, ktoré boli vydané v pôsobnosti IA MPSVR SR za účelom realizácie NP tejto organizácie (NP KC, NP PVSSKIKÚ, či TSP), sa napokon od roku 2017/2018 využívajú aj pre účely NP realizovaných v pôsobnosti ÚSVSRRK (NP KC-MRK; NP TSP-TP).

*Tab1: Prehľad dokumentov vydaných v rámci jednotlivých NP v časovej línii*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Názov NP/**  **kontext** | **Obdobie realizácie** | **Názov dokumentu** | **Rok vydania** |
| ROP | 2007-2013 | Štandardy komunitných centier zameraných na prácu s marginalizovanými komunitami pre potreby výziev ROP na výstavbu a rekonštrukciu komunitných centier spolufinancovaných z EFRR | 2011 |
| NP KC | 2014-2015 | Štandardy komunitných centier NP KC | 2014 |
| NP TSP | 2014-2015 | Štandardy terénnej sociálnej práce a terénnej práce v sociálne vylúčených komunitnách | 2015 |
| NP PVSSKIKÚ | 2015/2016-2019 | Systém benchmarkingu komunitných centier | 2015 |
| Metodiky komunitných centier, nízkoprahových denných centier a nízkoprahových sociálnych služieb pre deti a rodinu | 2015 |
| NP PVSSKIKÚ | 2015/2016-2019 | Preventívne aktivity | 2017 |
| Proces komunitnej práce | 2017 |
| Komunitná práca | 2017 |
| Sociálne poradenstvo | 2017 |
| Mapovanie a analýza potrieb | 2017 |
| Dobrovoľnícke programy a podpora dobrovoľníctva | 2017 |
| Kluby pre matky s deťmi | 2017 |
| Nízkoprahové kluby pre deti a mládež | 2017 |
| Práca so ženami ohrozenými násilím v kontexte vybraných SSKI | 2017 |
| Pracovné poradenstvo | 2017 |
| Tvorba plánu činnosti | 2017 |
| Odborná činnosť: pomoc pri príprave na školskú dochádzku a školské vyučovanie a sprevádzanie dieťaťa do a zo školského zariadenia | 2017 |
| NP KC - MRK | 2017-2019 | Sprievodca pre zapojené subjekty do NP KC-MRK | 2017 |
| NP PVSSKIKÚ | 2015/2016-2019 | Štandardy komunitných centier | 2018 |
| Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov | 2018 |
| Individuálne plánovanie | 2018 |
| Komunitná rehabilitácia | 2018 |
| Neformálne vzdelávanie, kurzy, tréningy, školenia | 2018 |
| Záujmová činnosť | 2018 |
| Sociálna rehabilitácia | 2018 |
| Pomoc pri príprave na školské vyučovanie a sprevádzanie dieťaťa do a zo školského zariadenia | 2018 |

Zdroj: autorka

Ako je z prehľadu založenom na časovej línii vydávania dokumentov zrejmé, od roku 2014 bolo možné identifikovať **tri významné obdobia**, kedy boli pripravované a zverejňované metodické dokumenty relevantné pre prácu poskytovateľov SS zameraných (aj) na podporu sociálnej inklúzie MRK a ich komunitného rozvoja:

1. nadväzujúc na prvé štandardy KC vydané v roku 2011 v pôsobnosti ÚSVSRRK vznikli v rokoch *2014-2015* prvotné metodické dokumenty zamerané na štandardy KC, benchmarking KC, metodiky pre výkon jednotlivých odborných činností v KC, ale aj štandardy terénnej sociálnej práce a terénnej práce v sociálne vylúčených komunitách;
2. pokračujúce metodické práce vyvrcholili v roku *2017*, kedy boli v rámci NP PVSSKIKÚ a NP KC-MRK vydané materiály metodicky viazané na jednotlivé odborné činnosti v SSKI (v KC, v nízkoprahových sociálnych službách pre deti a rodinu a v nízkoprahových denných centrách);
3. napokon to bol rok *2018*, kedy boli v rámci NP PVSSKIKÚ vydané ďalšie metodické dokumenty (vrátane štandardov KC), ktoré sa stali základom metodického usmerňovania poskytovateľov zapojených nielen v rámci NP PVSSKIKÚ, ale aj NP KC-MRK.

Z prehľadu ďalej vyplýva, že s ohľadom na **charakter,** **mieru komplexnosti** a **právne ukotvenie v ZSS** možno vydané dokumenty deliť do viacerých skupín:

1. *dokumenty štandardizujúce konkrétny druh SSKI* (ide o centrálne dokumenty viazané na daný druh SSKI, ktoré rozpracovávajú základné náležitosti zakladania a fungovania poskytovateľov v oblasti východiskových hodnôt, ktoré SS sledujú, procesných aspektov, personálnych aspektov a prevádzkových aspektov ich odbornej činnosti: napr. štandardy KC; štandardy terénnej sociálnej práce a terénnej práce);
2. *dokumenty metodicky usmerňujúce výkon jednotlivých odborných činností poskytovateľa SSKI – metodiky odborných činností* (ide o metodické pokyny, usmernenia či akékoľvek iné dokumenty na „nižšej úrovni“ určené na bližšie popísanie konkrétnych odborných činností, ktoré sa podľa ZSS vykonávajú vo viacerých druhoch SSKI: napr. metodika pre sociálne poradenstvo; metodika pre preventívne aktivity; metodika pre sociálnu rehabilitáciu);
3. *dokumenty metodicky usmerňujúce výkon súvisiacich odborných činností* (ide o metodické pokyny, usmernenia či akékoľvek iné dokumenty na „nižšej úrovni“, ktoré bližšie popisujú ďalšie odborné činnosti súvisiace s pomocou a podporou klientely SSKI, ktoré však nie sú explicitne uvedené v ustanovení §16 ZSS ako odborná činnosť: napr. metodika dobrovoľníctva; metodika na prácu so ženami ohrozenými násilím; metodika individuálneho plánovania).

Napokon je z prehľadu zrejmé, že v jednotlivých obdobiach sa nevydávali len obsahovo nové dokumenty. Niekedy šlo skôr o **aktualizáciu** dokumentov z predchádzajúceho obdobia v snahe reagovať na potreby praxe. Autorský tím najnovších Štandardov KC (Čerešníková et al., 2018) vyjadril legitimitu „nekončiaceho príbehu“ aktualizácie štandardov nasledovne:

„Dôvodov, prečo sme pristúpili k aktualizácii existujúcich štandardov komunitných centier, bolo niekoľko. Najvýznamnejším z nich bola reflexia potrieb z praxe ... Počas procesu ich tvorby sa o dokumente konzultovalo a pripomienkovalo ho široké spektrum odborníkov a odborníčok v oblasti sociálnych služieb a v oblasti práce vo vylúčených lokalitách ... Výsledkom procesu konzultácie je súčasná verzia Štandardov komunitných centier, ktorá však taktiež nie je statickým dokumentom, ale predpokladá sa, že na základe pripomienok z praxe alebo pri prípadnej zmene legislatívy je možná ich ďalšia revízia v budúcnosti“ (Čerešníková et al., 2018, s. 5-6)

Pre účely analýzy dokumentov sme formulovali sériu východiskových otázok, ktoré budú tvoriť osnovu analytickej práce.

**Základné analytické otázky:**

*Ako sú dokumenty štrukturované a obsahovo naplnené (na čo sú zamerané; čomu sa primárne venujú)?*

*Ako sa dokumenty menili v priebehu času: menila sa zásadne ich hodnotová alebo obsahová štruktúra? Reagovalo sa v jednotlivých spracovaniach dokumentov na zmenu legislatívy či skôr na potreby praxe, príp. na obe podmieňujúce okolnosti?*

*Ak pribúdali nové dokumenty, na čo boli zamerané a čo podmieňovalo potrebu ich spracovania?*

Otázkam takéhoto druhu sa budeme venovať v rámci analýzy štrukturálno-obsahových aspektov zverejnených dokumentov. Ich analýza nebude založená na hodnotiacich kritériách, hodnotenie nie je primárny účel analýzy. Ak sa vyskytne hodnotiaci prvok, tento bude obsiahnutý skôr v rozhovoroch s poskytovateľmi KC a v ich reflexiách na význam dokumentov pre ich bežnú prácu (teda v analýze zameranej na procesy a výstupy/dopady).

### 5.1.2 Vývoj dokumentov zameraných na štandardy KC

V rámci tejto skupiny sa budeme venovať predovšetkým komplexnejším dokumentom zameraným na stanovenie štandardov fungovania KC ako druhu SSKI:

1. Štandardy komunitných centier zameraných na prácu s marginalizovanými komunitami pre potreby výziev ROP na výstavbu a rekonštrukciu komunitných centier spolufinancovaných z EFRR (ÚSVSRRK, 2011; ďalej len „Štandardy KC 2011“);
2. Štandardy komunitných centier NP KC (IA MPSVR SR, 2014; ďalej len „Štandardy KC 2014“;)
3. Štandardy komunitných centier (Čerešníková et al., 2018; ďalej len „Štandardy KC 2018);
4. Systém benchmarkingu komunitných centier (Čerešníková et al., 2015)

#### Štandardy KC 2011

Zásadný význam pre počiatky usmerňovania činnosti poskytovateľov KC, rovnako verejných autorít, ktoré ich mali finančne podporovať, mali **Štandardy KC 2011** vydané ÚSVSRRK. Ich kľúčová pozícia spočívala najmä v tom, že vznikli v čase, kedy ešte nebolo KC ustanovené v ZSS ako druh SSKI. Miestnej samospráve sa len odporúčalo zakladať KC pre účely vykonávania komunitnej rehabilitácie (§82 ods. 3 ZSS platný do 31. decembra 2013). Aj keď boli Štandardy KC 2011 primárne vydané za účelom podpory výstavby a rekonštrukcie KC z Európskeho fondu regionálneho rozvoja (ďalej len „EFRR“), boli pomerne komplexne štrukturované. Budeme sa im venovať podrobnejšie, nakoľko formulovali základ pre ďalšiu štandardizačnú a metodickú prácu. Štandardy bližšie vymedzovali:

* *Poslanie KC*

Poslanie KC bolo formulované ako *posilnenie MRK prostredníctvom komplexného prístupu*, pričom komplexnosť mala tri dimenzie:

* komplexnosť odbornej práce (zameranosť na podporu všetkých oblastí života ľudí a komunít – zamestnanosť, vzdelávanie, komunitný rozvoj, asistencia samospráve a ďalším inštitúciám);
* komplexnosť z hľadiska cieľových skupín (aktivity zamerané na príslušníkov a príslušníčky MRK, rovnako na ostatné obyvateľstvo obcí);
* komplexnosť v kontexte celkového komunitného rozvoja a plánu sociálnych služieb obce/mesta (KC malo vychádzať z komunitného plánu SS mesta/obce následne rozpracovaného do plánu činnosti KC).
* *Klientelu KC*

Klientela KC sa vymedzovala ako *integrovaná*, a to dvojakým spôsobom:

* išlo o príslušníkov a príslušníčky MRK pre ich vysokú mieru ohrozenia sociálnou exklúziou, ale aj o ostatné obyvateľstvo obce,
* zohľadňovali sa potreby jednotlivca (a rodiny), ale aj potreby celej komunity.
* *Pracovníkov/pracovníčky KC*

KC boli personálne postavené na práci profesionálnych pracovníkov a pracovníčok s uzatvorenými pracovno-právnymi vzťahmi s obcou alebo iným zriaďovateľom, v kombinácii s možnými službami dobrovoľníkov a dobrovoľníčok.

* *Typy subjektov, ktoré zriaďujú KC*

Explicitne bolo určené, že projektom budú podporené mestá a obce ako zriaďovatelia KC podľa zákona č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení, v platnom znení.

* *Otázky priestorového umiestnenia KC*

Odporúčalo sa zriaďovať KC v lokalitách, kde žije väčší počet príslušníkov a príslušníčok MRK (išlo o uplatňovanie princípov nízkoprahovosti a bezprostrednosti vo vzťahu k primárnej klientele), so súčasným zohľadňovaním integračnej funkcie KC vo vzťahu k celej komunite.

* *Rámcové požiadavky na priestory a vybavenie KC*

Požiadavky boli odvodzované od plánu KC (ciele, úlohy a personál) a od neho sa odvodzovali tri možné úrovne vybavenia KC:

1. základné (najmä pre komunitné aktivity);
2. rozšírené (pre komunitné aktivity, individuálne poradenstvo; uspokojovanie hygienických potrieb ľudí a pre kurzy varenia);
3. maximálne (nad rámec vyššie uvedeného vybavenia aj priestory pre rozvoj remeselných zručností).

* *Odporúčané požiadavky na aktivity KC*

Boli ustanovené *dva okruhy služieb*, ktoré sa v rámci podporených KC mohli v rozličnej forme a miere kombinovať, pričom musela byť garantovaná udržateľnosť činnosti KC aj po ukončení projektovej podpory:

1. obligatórne služby (základné a špecializované sociálne poradenstvo, terénna sociálna práca, komunitná práca a komunitná rehabilitácia, sociálna rehabilitácia, terénna zdravotná asistencia, nízkoprahové programy pre deti a mládež, výchovno-vzdelávacie a aktivizačné služby);
2. fakultatívne služby (včasná intervencia, podpora zamestnanosti, pastorácia a evanjelizácia).

* *Odhadované náklady na výstavbu a rekonštrukciu KC*

Pri odhade nákladov sa vyžadovalo reflektovanie potrieb a možností konkrétnych lokalít, samospráv a komunít, a v súlade s tým sa odporúčalo zriaďovať *tri typy KC*, vždy podľa opodstatnenosti vo vzťahu k zisteným potrebám:

1. KC s minimálnymi nárokmi na priestory (do 150m²);
2. KC so strednými nárokmi na priestory (do 200 m²);
3. KC s maximálnymi nárokmi na priestory (do 250 m²).

* *Odporúčania pre Riadiaci orgán Regionálneho operačného programu ohľadom nastavenia podmienok výzvy určenej na podporu výstavby a rekonštrukcie KC.*

Ako je z uvedeného textu zrejmé, prvotné národné štandardy KC boli obsahovo pomerne komplexné, boli založené skôr na širšom koncepte KC (bližšie pozri Repková, 2019), s čím súvisela aj skutočnosť, že boli zriaďované podľa zákona o obecnom zriadení. Korešpondoval s tým aj odporúčaný medzisektorový profil činnosti KC (sociálne, zdravotné, vzdelávacie aktivity). KC sa nevymedzovali ako SS, nakoľko k tomu neexistovala príslušná právna opora.

#### Štandardy KC 2014

Všetky ďalšie dokumenty zamerané na štandardizáciu KC nadväzovali na pôvodné Štandardy KC 2011[[4]](#footnote-4), aj keď sa postupne menili ich „legislatívne kotvy“. Počnúc **Štandardmi KC 2014** vydanými IA MPSVR SR v rámci NP KC sa ku KC začalo pristupovať ako k *osobitnému druhu SSKI* ustanovenej s účinnosťou od 1. januára 2014 priamo v ZSS a/alebo ako v intervencii zameranej na *sociálno-právnu ochranu detí a sociálnu kuratelu* podľa zákona č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele (v platnom znení).

Spracovatelia nového vydania štandardov sa v rámci nich snažili vysporiadať s niektorými nežiaducimi efektmi dovtedajšej KC praxe a deficitmi riešení v oblasti komunitného rozvoja. Kriticky poukazovali najmä na: spájanie KC prevažne s rómskou komunitou; absenciu riešení na odstraňovanie vonkajších bariér začleňovania ľudí; jednorazovosť intervencií a na absenciu sieťovania aktérov; slabú reflexivitu na osobitosť kontextu poskytovania služby KC; absenciu etnicky neutrálneho miesta pre rekonštrukciu väzieb medzi vylúčenými osobami a lokalitami a majoritou; či na absenciu preventívnych opatrení. Tomu všetkému pripisovali možné efekty prehlbovania getoizácie a priestorového vylúčenia segregovaných komunít a lokalít od širšej komunity samosprávneho územia, ktoré vytvárali prekážku napĺňania poslania komunitnej práce ako jadrovej činnosti KC (IA MPSVR SR, 2014).

Štandardy KC 2014 vydané v rámci NP KC mali ambíciu tieto nepriaznivé efekty zmeniť. Aj keď platná právna úprava viazala činnosť KC predovšetkým na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie jednotlivcov, dokument štandardizoval činnosť KC najmä cez optiku komunitnej práce (práce s komunitou). Tá sa vymedzovala predovšetkým ako odborná pomoc poskytovaná všetkým obyvateľom komunity, ako nástroj komunitno-občianskeho vzdelávania, prostredníctvom ktorého sa vytvárajú predpoklady a podmienky na zvyšovanie všeobecnej, vzdelanostnej a kultúrnej úrovne obyvateľstva. Účel vydania Štandardov KC 2014 bol formulovaný takto:

„... zjednotiť model KC, profesionalizácia ich činnosti s cieľom posilnenia pozície KC ako jedného z nástroja, ktorý dokáže na lokálnej úrovni účinne koordinovať rôznorodé intervenčné programy a poskytovať komplexné sociálne a komunitné služby, odborné činnosti, iné činnosti a aktivity KC podľa špecifických potrieb cieľových skupín“. (IA MPSVR SR, 2014, s. 3)

Nadväznosť Štandardov KC 2014 na novelizovanú legislatívu SS bola zrejmá aj zo štrukturácie ich obsahu. Text štandardov bol členený na *tri hlavné časti* inšpirované primárne prílohou č. 2 ZSS ustanovujúcou podmienky kvality poskytovanej SS (a to napriek faktu, že dokument sa netitulovať ako „Štandardy kvality KC“):

1. *Procedurálne štandardy*

V rámci procedurálnych štandardov bola vymedzená filozofia a zámer KC ako nástroja pre nachádzanie zdrojov riešenia problémov vo vnútri obce (t. j. sídelnej komunity) a podpory jej celkového rozvoja. Podrobne boli definované ciele KC, vymedzené princípy jeho činnosti a diverzifikované cieľové skupiny. Následne boli podrobne popísané a na príkladoch ilustrované odborné a iné činnosti a aktivity vychádzajúce z analýzy veľkosti a potrieb cieľových skupín pri zachovaní princípu minimálnej komplexnosti intervencií.

Spravidla v súlade so znením vybraných ustanovení ZSS boli špecifikované odborné činnosti vykonávané v KC - sociálne poradenstvo, pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov, pomoc v súvislosti so školskou dochádzkou detí, preventívne aktivity, záujmová činnosť, činnosti strediska osobnej hygieny, podpora zamestnanosti, postpenitenciárna starostlivosť, pastoračné a evanjelizačné aktivity, komunitná práca, komunitný rozvoj a komunitná rehabilitácia. Štandardy sa zaoberali aj otázkami evidencie klientov a klientok a ochranou ich osobných údajov, rovnako nadväznosťou KC na ďalšie služby v lokalite a na spoluprácu s inými organizáciami (opätovne v nadväznosti na znenie jednotlivých kritérií a štandardov kvality podľa prílohy č. 2 ZSS) .

Keďže Štandardy KC 2014 boli spracovávané v období súbežnej realizácie viacerých NP zameraných na osoby v krízových životných situáciách (vrátane života v MRK), bolo možné registrovať istú snahu o ich synergiu. Bolo ustanovené, že v prípade, ak sa v obci vykonáva aj terénna sociálna práca, KC sa pri poskytovaní základného sociálneho poradenstva má riadiť osobitným dokumentom zabezpečujúcim synergiu intervencií na úseku terénnej sociálnej práce, zdravotnej asistencie a KC.

1. *Personálne štandardy*

V rámci tejto verzie štandardov sa už explicitne identifikovali *tri kľúčové pracovné pozície* pre organizácie KC – odborný pracovník poverený riadením KC, odborný pracovník KC a pracovník KC. Pre jednotlivé pozície boli ustanovené súbory činností a príslušné kvalifikačné predpoklady. Tieto sa nie vždy mohli kompletne opierať o platnú úpravu ZSS, nakoľko v §84 ZSS sú ustanovené kvalifikačné predpoklady pre jednotlivé odborné činnosti, nie pre komplexné pracovné pozície pokrývajúce súbory odborných činností vykonávaných v SSKI. Najmä pozícia odborného pracovníka povereného riadením KC bola dosiahnutým stupňom vzdelania viazaná na vykonávanie sociálneho poradenstva a pomoci pri vykonávaní práv a pravom chránených záujmov jednotlivcov v kombinácii s preukázateľnou dĺžkou praxe. Bolo uvedené, že počet zamestnancov a zamestnankýň KC na jednotlivé pozície by sa mal odvodzovať od veľkosti vylúčenej lokality, rovnako od iných faktorov (napr. potrieb celej obce, iných existujúcich služieb v obci, či potenciálu KC). V tejto časti sa dokument krátko venoval aj otázkam profesijného rozvoja pracovníkov/pracovníčok a pracovných tímov, nakoľko tieto otázky tvorili podľa ZSS súčasť súboru kritérií a štandardov kvality SS pre personálnu oblasť.

1. *Prevádzkové štandardy*

Prevádzkové štandardy KC sa vzťahovali k oprávnenosti podporených poskytovateľov KC vykonávať SS podľa ZSS (registrácia) alebo opatrenia sociálno-právnej ochrany detí a sociálnej kurately podľa zodpovedajúceho zákona[[5]](#footnote-5) (akreditácia). Ďalej upravovali otázky prostredia a podmienok poskytovania služby KC ambulantnou alebo terénnou formou, a to aj pre prípady, že je KC umiestnené v segregovanej lokalite, ďaleko od majority a bežnej obce. V záujme neprehlbovať segregáciu a getoizáciu sa v takomto prípade odporúčalo organizovať komunitné aktivity v iných spoločných priestoroch obce (napr. školy, kultúrneho domu či obecného úradu). V tejto časti sa štandardy venovali aj otázkam vybavenie KC, dostupnosti jeho služieb (päť pracovných dní do týždňa, minimálne 30 hodín týždenne), či zabezpečeniu informovanosti širšej verejnosti o poskytovaných službách a aktivitách KC.

Verzia Štandardov z roku 2014 obsahovala v prílohe aj *Etický kódex komunitných pracovníkov NP KC* upravujúci normy ich správania a vystupovania, zodpovednosti voči klientom, kolegom, zamestnávateľom a zamestnávateľským organizáciám, rovnako voči svojej profesii a spoločnosti.

Pozitívny posun od Štandardov KC 2011 k Štandardom KC 2014 možno vnímať najmä v rozsahu rozpracovanosti dimenzie podpory komunitného rozvoja a komunitnej práce prostredníctvom KC; ďalej v rozpracovanosti jednotlivých odborných a iných činností, ktoré sa v KC vykonávajú; rovnako v otázkach štandardizácie personálneho zabezpečenia činnosti KC a zodpovedajúcich kvalifikačných predpokladov pre jednotlivé pracovné pozície, vrátane otázok etického kódexu komunitného pracovníka/pracovníčky. Na strane druhej však treba zmieniť, že miera rozpracovanosti jednotlivých aspektov činnosti KC bola rôzna. Pokiaľ aktivity zamerané na sociálne poradenstvo, pomoc súvisiacu so školskou dochádzkou, na prevenciu či záujmové činnosti boli rozpracované pomerne podrobne a ilustratívne, popis odbornej činnosti zameranej na pomoc pri ochrane práv a právom chránených záujmov ľudí svojím rozsahom prakticky neprekročil dikciu ZSS. Pripisujeme to aj samotnému zneniu ZSS, príbuznosti popisu tejto odbornej činnosti popisu odbornej činnosti sociálneho poradenstva, čo sme kriticky komentovali už aj v rámci analýzy legislatívy SS (Repková, 2019).

Napokon treba oceniť, že širší projektový kontext vydania Štandardov KC 2014 inicioval potrebu harmonizovania (synergizovania) výkonu základného sociálneho poradenstva v rámci viacerých projektových iniciatív (aj keď to nebolo v praxi intenzívnejšie uplatňované, ako indikovali výsledky evaluačnej činnosti NP; Repková, Bobáková a Čierna, 2019).

#### Systém benchmarkingu KC

Za účelom zefektívnenia procesov a celkovej kvality zabezpečovania a poskytovania SS na lokálnej úrovni, osobitne služieb KC ako druhu SSKI, bol v roku 2015 v rámci NP KC spracovaný ďalší významný dokument - **Systém benchmarkingu KC** (Čerešníková et al., 2015). Za osobitnú zmienku stojí špecifický časovo-projektový kontext spracovania dokumentu. Nadväzoval na vydanie Štandardov KC 2014 a na priebeh NP KC, do ktorého vstupovali ako registrovaní a skúsení poskytovatelia KC, tak neregistrovaní „nováčikovia“ bez predchádzajúcej skúsenosti. Dokument tak mal kombinovanú ambíciu usmerniť tie KC, ktoré so svojou činnosťou v roku 2015 a následne len začínali, rovnako inšpirovať tých, ktorí už v predmetnej oblasti mali skúsenosti, aby sa neuspokojili s nastavenými procesmi a dosiahnutými výsledkami.

Aj keď bol skúsenostný kontext poskytovateľov KC odlišný, povinnosti ustanovené podľa ZSS zostávali pre všetkých rovnaké, pričom vychádzali z osobitnej podstaty a účelu KC ako druhu SSKI:

„Všetky aktivity, ktoré KC realizuje, 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 ... Všetky tieto aktivity vyžadujú od pracovníkov a vedenia KC manažérske zručnosti, ktorých základom je schopnosť hodnotenia a plánovania, ale aj neustáleho sa zlepšovania, komparovania svojich výsledkov nielen so sebou samým, ale aj s inými KC. Metóda strategického manažmentu, ktorá prináša koncept 'učenia sa z lepšej praxe', je benchmarking “. (Čerešníková et al., 2015, s. 4)

Autorský tím angažovaný v NP KC spracoval systém benchmarkingu KC s ambíciou ovplyvňovať procesy, ktoré KC vykonávajú (by mali vykonávať), za účelom porovnávania svojich pracovných postupov a poskytovaných služieb s pracovnými postupmi a službami iných KC identifikovaných v danej oblasti ako najlepších, s cieľom *dosahovania systematického zlepšovania*. V takto nastavenom účele dokumentu možno identifikovať jeho sprostredkovanú prepojenosť na systém kvality poskytovaných SS podľa prílohy č. 2 ZSS, ktorý v kritériu a štandarde 2.10 zaväzuje poskytovateľov SS, teda aj poskytovateľov KC, pravidelne vyhodnocovať spôsob poskytovania SS, jej súladnosť s potrebami klientely a ustanoveného cieľa SS.[[6]](#footnote-6)

Dokument sa dôsledne zameriaval na jednotlivé odborné činnosti, ktoré sa vykonávajú v KC ako v druhu SSKI v súlade s príslušným ustanovením ZSS (§24d ZSS). Išlo konkrétne o:

* sociálne poradenstvo a o pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov ľudí;
* pomoc pri príprave detí na školskú dochádzku a školské vyučovanie a sprevádzanie dieťaťa do a zo školského zariadenia (predškolské kluby; kluby pre matky s deťmi; doučovanie; tútoring a mentoring pre deti a mládež; kariérne poradenstvo);
* preventívne aktivity (preventívne programy; formálne alebo neformálne vzdelávacie kurzy, tréningy, školenia; podpora dobrovoľníctva);
* záujmovú činnosť (voľnočasové aktivity a záujmové krúžky; nízkoprahové kluby pre deti a mládež);
* komunitnú prácu, komunitný rozvoj a komunitnú rehabilitáciu;
* aktivity na podporu zamestnanosti (pracovné poradenstvo, pracovné indikátory, zakladanie a prevádzku sociálnych podnikov a pod.).

Pokiaľ Štandardy KC 2014 jednotlivé odborné činnosti spravidla popisovali, príp. krátko ilustrovali, systém benchmarkingu KC komplementárne identifikoval prípadové štúdie (benchmarky), ktoré autorský tím považoval pre zabezpečovanie a výkon týchto činností za excelentné a nasledovania hodné. Pre každú odbornú činnosť boli vymedzené *procesné indikátory kvality* (aké sú predpoklady pre danú odbornú činnosť, aby ju bolo možné vykonávať kvalitne) a *výstupové indikátory kvality* (merateľné ukazovatele kvality vyjadrené napr. v percentách, zmene absolútneho zastúpenia nejakého javu, stavu, atď.). Pre zvýšenie ilustratívnosti a inšpiratívnosti ponúkol autorský tím v závere dokumentu aj súbory *charakteristík úspešného KC* a *charakteristík neúspešného KC*, ktoré boli ustanovené komunitou na základe využitia metódy brainstormingu.

#### Sprievodca pre zapojené subjekty do NP KC – MRK

Predtým, ako zavŕšime trajektóriu procesu dokumentačnej štandardizácie služby KC vydaním Štandardov KC 2018, krátko zmienime ešte jeden dokument vydaný ÚSVSRRK začiatkom roka 2017. Ide o dokument **Sprievodca pre zapojené subjekty do NP KC – MRK**, ktorý bezprostredne nadväzuje na Štandardy KC 2014.

Aj keď bol dokument svojím vecným zameraním orientovaný primárne na usmernenie poskytovateľov KC ohľadom ich vstupu a účasti v NP (vylučujúce kritérium pre analýzu), v úvodnej časti rekapituloval základné *hodnotové východiská* pre činnosť zapojených KC:

* primárne zameranie KC na podporu komunitného rozvoja a komunitnú prácu;
* rešpektovanie princípu, že potreby komunity, skupín a jednotlivcov sú základným meradlom pre stanovovanie činnostného profilu KC;
* integrované cieľové skupiny KC (jednotlivci, skupiny, komunita);
* otvorenosť priestoru KC na stretávanie sa ľudí;
* chápanie KC ako priestoru na vytváranie podmienok pre zvyšovanie všeobecnej, vzdelanostnej a kultúrnej úrovne obyvateľstva obce/mesta.

Keďže bol dokument vydaný začiatkom roka 2017, dôsledne vzťahoval činnosť KC na právne podmienky definované v ZSS (konkrétne na §24d ustanovujúci právny rámec pre činnosť KC ako druhu SSKI). Tým sa líšil od prvotných štandardov KC vydaných ÚSVSRRK v roku 2011, ktoré boli právne ukotvené v zákone o obecnom zriadení.

#### Štandardy KC 2018

Procesy štandardizácie KC zavŕšilo do fázy prípravy tejto analýzy spracovanie a prijatie **Štandardov KC 2018** (Čerešníková et al., 2018). Predstavujú jeden z výstupov NP PVSSKIKÚ a v súčasnosti sa využívajú aj pre potreby NP KC – MRK. Ako uviedol autorský tím štandardov, východiskom pre ich spracovanie a prijatie boli štandardy KC z rokov 2010/2011 a 2014, pričom existovalo viacero dôvodov, prečo sa pristúpilo k ich ďalšej aktualizácii:

„Najvýznamnejším z nich (z dôvodov, pozn. autorky) bola reflexia potrieb z praxe a z prostredia NP PVSSKIKÚ, keď vzišla požiadavka zohľadnenia širšej palety činností a aktivít, ktoré KC v súčasnosti vykonávajú; ďalej požiadavka akcentovania komunitnej práce a komunitnej rehabilitácie ako dôležitých súčastí činnosti KC, ale aj posilnenie štandardov v oblasti práv užívateľov ich služieb. Vzhľadom na existenciu viacerých dokumentov (resp. verzií štandardov) zároveň vyvstala potreba opätovného zjednotenia koncepcie KC pôsobiacich v rámci národných projektov a KC, ktoré sú financované z iných zdrojov. V neposlednom rade, vzhľadom na pripravované hodnotenie SS z hľadiska ich kvality, bolo potrebné zosúladiť štandardy KC so štandardmi (podmienkami) kvality v sociálnych službách“. (Čerešníková et al., 2018, s. 6)

Pre vydanie ostatnej aktualizácie štandardov KC boli teda kľúčové *štyri skutočnosti*:

a) rozširujúci sa činnostný/aktivitný profil KC;

b) nedostatočná právna a praktická ukotvenosť komunitnej práce a komunitnej rehabilitácie v činnosti KC;

c) systém kvality SS;

d) potreba štandardizácie KC bez ohľadu na kontext fungovania poskytovateľa (projektový – mimo/projektový).

Zo štrukturácie aktuálneho dokumentu je čitateľná stále sa zvyšujúca, priam výlučná previazanosť na ZSS, osobitne na znenie prílohy č. 2 upravujúcej podmienky kvality poskytovanej SS (teda aj KC). Táto previazanosť nebola v starších verziách štandardov KC identifikovaná explicitne. Nie je potom prekvapujúce, že celý jadrový text Štandardov KC 2018 je štrukturovaný práve podľa systematiky predmetnej prílohy, teda podľa *štyroch oblastí kvality* (základné ľudské práva a slobody, procedurálne, personálne a prevádzkové štandardy), do ktorých je zoskupených celkovo 21 všeobecne ustanovených kritérií a štandardov kvality SS. Štandardy KC 2018 ich rozpracovávajú z perspektívy špecifík služby KC ako druhu SSKI, čím dokument slúži ako praktický návod pre poskytovateľov KC v porozumení, čo jednotlivé kritériá a štandardy kvality v kontexte ich druhu SS znamenajú a čo robiť, aby ich praktická činnosť zodpovedala požiadavkám na kvalitnú službu KC ustanoveným podľa zákona.

Na rozdiel od predchádzajúcich verzií štandardov KC, štandardy z roku 2018 budujú vo svojich úvodných častiach na silnej *ľudsko-právnej dimenzii*. Toto konštatovanie neznamená, že by v predchádzajúcich verziách štandardov neboli ľudsko-právne otázky pri poskytovaní služby KC zmienené (napr. v rámci vymedzenia princípov činnosti KC). Chýbal im však systém a explicitne využívaný ľudsko-právny naratív. Nadväzujúc na vymedzenie podstaty KC ako druhu SS, princípov a hodnôt práce v KC, nasleduje časť zameraná na otázky ochrany práv užívateľov a užívateliek služieb KC. Sú definované pravidlá takejto ochrany, spôsoby, ako ľudské práva v činnosti KC prakticky dodržiavať, resp. zamedzovať ich porušeniu (vrátane sféry medializácie), rovnako situácie, kedy môže dochádzať ku  konfliktu záujmov inštitúcie (KC) a užívateľa/užívateľky jej služieb.

V súlade so systematikou prílohy č. 2 ZSS nasleduje časť zameraná na *procedurálne štandardy kvality* KC. Špecifikujú sa v nej otázky poslania, cieľov a úloh KC; činností, metód a techník práce v KC; formy a rozsahu poskytovania služby KC; zmluvných vzťahov a evidencie osobných údajov; postavenia KC v kontexte iných verejných služieb; či podpora kvality činnosti KC cez získavanie spätnej väzby aktérov a jej využívanie pre účely vlastného zlepšovania.

V rámci skupiny štandardov zameraných na *personálne otázky* sa ustanovuje odporúčaná personálna štruktúra KC (na rozdiel od predchádzajúcich štandardov doplnená o pracovnú pozíciu spolupracovníka/spolupracovníčky KC, napr. dobrovoľníka/dobrovoľníčky, stážistu/ stážistky), vrátane kvalifikačných predpokladov pre jednotlivé pracovné pozície a požadovaných zručností; rovnako sú zmienené otázky profesijného rozvoja personálu KC.

*Prevádzkové štandardy* KC bližšie špecifikujú prostredie a podmienky poskytovania služby KC, vrátane vybavenia priestorov; rovnako otázky informovanosti o činnostiach a aktivitách KC. Autorský tím novým spôsobom formuluje premisu, že význam KC spočíva predovšetkým v obsahu jeho činnosti, nie v pripútanosti na konkrétne miesto, so stotožňovaním s konkrétnym miestom, ktoré ho môže obmedzovať v činnosti.

Posledná časť Štandardov KC 2018 sumarizuje tzv. *determinujúcu dokumentáciu* (Repková et al., 2015), t. j. hlavné dokumenty, ktoré má mať poskytovateľ KC spracované ako základ pre usmerňovanie jednotlivých procesov pri poskytovaní služby KC (napr. prevádzkový poriadok, plán činnosti KC, postup jednania so záujemcami/záujemkyňami o službu KC, postup získavania spätnej väzby, postup pri prijímaní, či pri ďalšom rozvoji zamestnancov a zamestnankýň KC).

Ako *prílohy* sú zaradené ilustrácie dokumentov pre účely napĺňania jednotlivých štandardov – kritérií - indikátorov podľa prílohy č. 2 ZSS, rovnako Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce Slovenskej republiky (2015).

### 5.1.3 Štandardizácia terénnej sociálnej práce a terénnej práce v sociálne vylúčených komunitách

Ak sa zaoberáme dokumentmi s potenciálom metodicky podporiť činnosť poskytovateľov SS, ktorí sa venujú sociálne vylúčeným komunitám/lokalitám (s osobitným zameraním na MRK), potom nemožno opomenúť **Štandardy terénnej sociálnej práce a terénnej práce v sociálne vylúčených komunitách** (ďalej len „Štandardy TSP/TP“; Ondrušová a Pružinská, 2015). Dokument bol vydaný v roku 2015 ako jeden z výstupov NP TSP implementovaného IA MPSVR SR a nadväzoval na prvé štandardy terénnej sociálnej práce, ktoré vznikli v národných podmienkach v roku 2007. Autorky zdôvodňovali potrebu ich aktualizácie limitujúcim efektom dovtedajšieho vymedzovania TSP a potrebou dôslednejšie stavať pri príprave dokumentu takéhoto druhu na participácii všetkých relevantných aktérov, s uplatnením induktívneho prístupu, t. j. od praxe k teórii, od skúseností k zovšeobecneniu.

Zo štrukturácie materiálu je zrejmá inšpirácia východiskovým konceptom kvality poskytovaných sociálnych služieb podľa prílohy č. 2 ZSS, čo dokumentuje aj spôsob, akým autorky vymedzili úlohu štandardov TSP/TP (Ondrušová a Pružinská, 2015, s. 6):

„Úlohou štandardov pre terénnu sociálnu prácu a terénnu prácu je zabezpečiť štandardný odborný výkon práce v súlade s teoretickými a praktickými požiadavkami odbornosti pre túto oblasť praxe, ako i požiadavkami profesie sociálna práca. Súčasne sú základom pre zabezpečenie kvality výkonu terénnej práce a terénnej sociálnej práce“.

Štandardy TSP/TP teoreticky stavajú na antiopresívnych a antidiskriminačných teóriách a praxi sociálnej práce, s osobitným dôrazom na zmocňovanie ľudí a aktivizáciu ich potenciálu získavať kontrolu nad svojím životom, a to aj s podporou a vďaka spolupráci rozličných inštitúcií a organizácií. Cieľové skupiny TSP/TP sú vymedzené pomerne široko a integrujúco: osobitne ide o obyvateľov a obyvateľky vylúčených komunít (zvlášť MRK), o skupiny a osoby rozličného veku ohrozené sociálnym vylúčením, o osoby žijúce v blízkosti MRK, či o iné špecifické skupiny (napr. extrémistické). K zrozumiteľnosti a praktickej orientácii v texte napomáha *slovník pojmov* uvedený v prílohe štandardov TSP/TP.

Dokument v *úvodnej časti* sprostredkováva základný cieľ TSP/TP vymedzovaný ľudsko-právnou optikou: zvyšovanie kvality života ľudí a pomoc pri napĺňaní ich základných ľudských potrieb, a to cestou rešpektu a ochrany ich ľudských práv a slobôd. Predstavené sú hodnoty a etické princípy TSP/TP, vrátane identifikácie etických dilem, s ktorými sa terénny sociálny pracovník/pracovníčka či terénny pracovník/pracovníčka môžu vo svojej bežnej praxi stretávať (napr. konflikty medzi záujmami klienta/klientky a verejnej inštitúcie; medzi záujmami verejnosti a klienta/klientky; záujmami klienta/klientky a širšej rodiny, atď.). Formulované sú aj odporúčania, ako z individuálnych eticky náročných situácií formulovať určité dohody a pravidlá pre ich budúce riešenie.

Časť zameraná na *procedurálne štandardy* je zameraná na vymedzenie povahy odborných a iných činností, ktoré sa v rámci TSP/TP vykonávajú, vrátane odporúčaných spôsobov evidencie prípadovej práce a ochrany osobných údajov.

V rámci *personálnych štandardov* sú identifikované a bližšie popísané tri jadrové pracovné pozície pre TSP/TP (terénny sociálny pracovník, terénny pracovník a koordinátor TSP a TP) a im zodpovedajúce kvalifikačné predpoklady a očakávania na profesionálne, príp. ďalšie kompetencie pre výkon TSP/TP. V súlade so systémom kvality SS je súčasťou personálnych štandardov aj problematika vzdelávania a vedenia TSP/TP.

Napokon, v rámci *prevádzkových štandardov* TSP/TP sú bližšie vymedzené priestorové, časové, materiálne a iné nároky na kvalitný výkon TSP/TP. Ide o priestorové vybavenie miestnosti pre výkon administratívnych činností súvisiacich s TSP/TP; o otázky vymedzenia pracovného času; komunikačné prostriedky; zabezpečenie dopravy a prepravy v súvislosti s výkonom TSP/TP; vybavenie ochrannými prostriedkami; či o opatreniami na ochranu zdravia a bezpečnosti pri TSP/TP.

Pre účely tejto analýzy predstavujú časť hodnú osobitného zreteľa *poznámky autoriek k TSP/TP v MRK.* Vyjadrujú sa v nich k nejasnému postaveniu (vplyvu) etnicity na „životný štýl“ obyvateľov a obyvateliek MRK a k jej nejasnej súvislosti s koncentrovanou chudobou. Na strane druhej, jasne zastávajú stanovisko, že etnicita nemôže mať zásadnejší vplyv na formovanie a priebeh vzťahu klienta/klientky z MRK a pracovníka/pracovníčky TSP/TP. Naopak, „*poznanie má byť základným východiskom sociálnej práce v rómskej komunite“* (Ondrušková a Pružinská, 2015, s. 25). Pod „poznaním“ majú u pracovníkov a pracovníčok TSP/TP na mysli: znalosť komunity; poznatky o vplyve chudoby a sociálneho vylúčenia na človeka, rodinu, komunitu; vedomosti o „rómskej kultúre“; či vedomosti o prístupoch v sociálnej práci s marginalizovanými jedincami, rodinami a komunitami.

Súčasťou štandardov TSP/TP sú aj formulácie *dilem TSP/TP v rómskej komunite*, ktoré môžu byť determinované rozličnými okolnosťami. Podľa autoriek môžu vyplývať z prostredia, kde sa TSP/TP vykonáva; z pracovnej pozície a roly, ktorú pracovník/pracovníčka TSP/TP preberá; z cieľovej skupiny TSP/TP a jej dlhodobých negatívnych skúseností; rovnako z aktuálnej životnej situácie klientely TSP/TP vedúcej k pasivite a nedôvere v možnosť zmeny.

V súvislosti s realizáciou viacerých projektových iniciatív zameraných na pomoc osobám, rodinám, skupinám a komunitám v rizikových životných situáciách spojených s ich marginalizáciou a sociálnym vylúčením, sa v ostatnom období v rozličných odborných kontextoch kriticky poukazuje na ich slabú koordináciu, previazanosť či synergiu (napr. Repková, Bobáková a Čierna, 2019; Škobla, Hruštič a Poduška, 2019). Snáď najnaliehavejšia sa potreba takejto synergie ukazuje v prípade podpory a pomoci poskytovanej osobám žijúcim v MRK. Dokumentuje to aj povaha predstavených štandardov TSP/TP, ktoré, aj keď sa podľa ZSS viažu na iný druh SSKI, ako na KC (viažu sa na terénnu SSKI upravenú v §24a ZSS), sú flexibilne využiteľné aj pre účely usmerňovania odbornej činnosti v KC. Ide najmä o prípady, keď KC vykonáva svoju činnosť terénnou formou (§24d, ods. 3 ZSS) a zameriava ju na pomoc jednotlivcom, rodinám a skupinám. Vtedy sa do značnej miery stierajú rozdiely medzi terénnou sociálnou službou krízovej intervencie podľa §24a ZSS a SS vykonávanou v KC podľa §24d ZSS. Aj to boli dôvody, pre ktoré sme do analýzy dokumentov zameraných na metodickú podporu poskytovateľov KC zaradili aj štandardy TSP/TP. Sú to zároveň dôvody, prečo odporúčame popri dokumentoch zameraných na štandardy KC aktívne využívať v rámci ďalšieho metodického usmerňovania poskytovateľov KC aj štandardy zamerané na organizáciu a výkon TSP/TP v obciach.

### 5.1.4 Vývoj dokumentov zameraných na jednotlivé odborné činnosti v SSKI (metodiky odborných činností)

Okrem dokumentov zameraných na štandardizáciu KC a TSP/TP ako druhov SSKI si pozornosť zasluhujú aj dokumenty zamerané na jednotlivé odborné činnosti vykonávané v SSKI, teda aj v KC. Pracovne ich nazývame ako **metodiky odborných činností.** Pokiaľ prvé menované sa viažu na druh SS ako celok, v prípade metodík odborných činností ide o dokumenty „nižšej úrovne“, ktoré sa neviažu výlučne na SS vykonávanú v KC, ale na viaceré SSKI. Jednotlivé odborné činnosti sa v nich kombinujú v rozličných kompozíciách, v súlade s príslušnými ustanoveniami ZSS.

Práca na metodikách odborných činností vykonávaných v SSKI bola organizovaná v troch fázach. Aj keď tá najintenzívnejšia sa viaže na NP PVSSKIKÚ (2016-2019), prvotné expertízy tohto druhu boli vykonané už v rámci NP KC (2014-2015). Ku koncu jeho realizácie boli rozpracované texty k jednotlivým odborným činnostiam v rámci systému benchmarkingu KC, ktorému sme sa venovali vyššie (Čerešníková et al., 2015). Na tomto mieste sa preto budeme bližšie venovať tým metodikám odborných činností, ktoré boli vydané v rámci NP PVSSKIKÚ a v súčasnosti sa využívajú aj v rámci NP KC-MRK.

#### Metodiky odborných činností z roku 2015

Koncom roka 2015 bol v rámci NP PVSSKIKÚ vydaný súborný metodický dokument **Metodiky komunitných centier, nízkoprahových denných centier a nízkoprahových sociálnych služieb pre deti a rodinu** (ďalej len „KC“, „NDC“, „NSSDR“). Metodiky slúžili ako pomocný nástroj pre účely NP PVSSKIKÚ, so zámerom špecifikovať niektoré odborné činnosti a aktivity KC, NDC a NSSDR, ktoré vyplývajú z relevantných ustanovení ZSS.

Za účelom podpory orientácie v texte a jeho prehľadnosti dokument začínal *slovníkom základných pojmov.* Následne bolo v ňom rozpracovaných **10 odborných činností** vykonávaných v rozličných kompozíciách v KC, a/alebo v NDC, a/alebo v NSSDR. Konkrétne boli bližšie rozpracované tieto odborné činnosti:

* analýza potrieb cieľovej skupiny SSKI,
* sociálne poradenstvo,
* preventívne aktivity – preventívne programy,
* nízkoprahové programy pre deti a mládež,
* pomoc pri príprave na školskú dochádzku a školské vyučovanie – kluby pre matky s deťmi,
* mentoring pre deti a mládež,
* služby na podporu zamestnanosti,
* komunitné organizovanie a rozvoj,
* dobrovoľnícke programy a podpora dobrovoľníctva.

Každá odborná činnosť bola v úvode popísaná z hľadiska jej cieľa, vrátane ukotvenia v príslušnom ustanovení ZSS; boli uvedené jej štrukturálne charakteristiky (z akých aktivít sa skladá, akou formou sú aktivity realizované); ďalej spôsoby zaznamenávania a vyhodnocovania realizovaných aktivít; zaradené boli aj príklady z praxe; a napokon odporúčané zdroje pre účely ďalšieho štúdia.

Možno predpokladať, že operatívne vydanie súboru metodík odborných činností na začiatku realizácie NP PVSSKIKÚ súviselo so skutočnosťou, že do neho boli angažovaní nielen poskytovatelia KC (z ktorých väčšina bola účastná aj v NP KC; Repková, Bobáková a Čierna, 2018), ale aj poskytovatelia ďalších dvoch druhov SSKI – NDC a NSSDR, pre usmernenie ktorých neboli do tej doby vypracované žiadne metodické materiály.

#### Metodiky odborných činností z roku 2017

Po prvom období metodickej práce vykonanej v rámci NP PVSSKIKÚ na rozpracovaní metodík odborných činností v SSKI, nasledovalo obdobie zavŕšené rokom 2017, kedy individuálni autori a autorky spracovali pre účely odborného využitia 12 samostatných metodík zameraných na:

* mapovanie a analýzu potrieb (Rusnáková, 2017),
* tvorbu plánu činnosti (Kulifaj, 2017),
* sociálne poradenstvo (Oláh, 2017),
* preventívne aktivity (Kulifaj, 2017),
* komunitnú prácu (Vitálošová, 2017),
* proces komunitnej práce (Vitálošová, 2017),
* pomoc pri príprave na školskú dochádzku a školské vyučovanie a sprevádzanie dieťaťa do a zo školského zariadenia (Čerešníková, 2017),
* nízkoprahové kluby pre deti a mládež (Hapalová, 2017),
* kluby pre matky s deťmi (Čerešníková, 2017),
* pracovné poradenstvo (Hapalová, 2017),
* prácu so ženami ohrozenými násilím v kontexte vybraných SSKI (Rác, 2017),
* dobrovoľnícke programy a podporu dobrovoľníctva (Hapalová, 2017).

V novej „sérii“ metodík odborných činností boli obsiahnuté niektoré z predchádzajúceho obdobia – napr. metodiky na mapovanie potrieb, sociálne poradenstvo, preventívne aktivity, podporu zamestnanosti, programy pre deti a mládež, či na podporu dobrovoľníctva a dobrovoľníckych programov v SSKI. Iné metodiky odborných činností sa vnútorne viac diferencovali (boli spracované vo forme viacerých samostatných metodík) - napr. metodiky v oblasti podpory školskej dochádzky detí, klubov pre matky s deťmi, či metodiky zamerané na odporu komunitného rozvoja rozpracované vo forme metodiky komunitnej práce a metodiky jej procesu. V súlade s potrebami praxe boli napokon metodicky spracované aj niektoré úplne nové odborné činnosti. Vyšla *metodika tvorby plánu činnosti* poskytovateľa KC/NDC/NSSDR so zámerom zlepšiť u poskytovateľov schopnosti pomenovať svoj východiskový stav, ponúkať možné spôsoby a varianty plánovania svojej činnosti a aktivít a poznať možné spôsoby hodnotenia efektivity vlastného pôsobenia (Kulifaj, 2017). Nová metodika bola dôležitá aj z hľadiska napĺňania vybraných štandardov kvality podľa ZSS (napr. kritéria a štandardu 2.1 v kontexte kritéria a štandardu 2.10 prílohy č. 2 ZSS). Rovnako bola po prvýkrát pre účely SSKI vypracovaná *metodika zameraná na prácu so ženami ohrozenými násilím* za účelom poskytnúť zamestnancom a zamestnankyniam poskytovateľov KC/NDC/NSSDR základný balík informácií potrebných na identifikáciu (rozpoznanie) násilia páchaného na ženách, vrátane informácií, ako postupovať pri prvom kontakte so ženou zažívajúcou násilie (Rác, 2017). Každá z metodík tejto série bola spracovaná ako komplex teoretických východísk (vymedzenia) konkrétnej odbornej činnosti v pomáhajúcej praxi, jej štrukturácie formou praktických aktivít, ktoré ju saturujú, praktických príkladov a zoznamu použitej a odporučenej literatúry pre účely ďalšieho štúdia zamestnancov a zamestnankýň poskytovateľov KC/NDC/NSSDR.

Stále vyššia miera diverzifikácie metodík a ich obsahového zamerania indikovala fenomén komplexnosti odbornej práce v SSKI, ktorá často presahuje ustanovenia ZSS (napr. práca so ženami zažívajúcimi násilie nie je explicitne ustanovená v ZSS ako odborná činnosť pre poskytovateľov KC/NDC/NSSDR, poskytovatelia ju však vykonávajú s ohľadom na povahu praktických problémov vyskytujúcich sa v ich bežnej praxi).

#### Metodiky odborných činností z roku 2018

V rámci NP PVSSKIKÚ bola v roku 2018 napokon spracovaná a zverejnená aj tretia séria metodík, ktoré spravidla dopĺňali metodiky z predchádzajúceho obdobia. Angažovaní experti a expertky z univerzitného prostredia, v kombinácii s odborníkmi a odborníčkami z praxe, spracovali metodiky zamerané na:

* individuálne plánovanie (Cangár, 2018),
* pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov (Cangár, 2018),
* komunitnú rehabilitáciu (Cangár, 2018),
* sociálnu rehabilitáciu (Cangár, 2018),
* neformálne vzdelávacie kurzy, tréningy a školenia (Bartoš a Lulei, 2018),
* záujmovú činnosť (Adam a Lulei, 2018),
* pomoc pri príprave na školské vyučovanie a sprevádzanie dieťaťa do a zo školského zariadenia (Bartoš a Kulifaj, 2018).

Metodiky zamerané na individuálne plánovanie, uplatňovanie práv a právom chránených záujmov, či na komunitnú a sociálnu rehabilitáciu autor staval na východiskovom uplatňovaní ľudsko-právnej optiky v poskytovaní SS, vrátane SSKI, ktorá by sa mala prakticky premietať do procesov individuálneho plánovania a následne nástrojov, ktoré umožňujú jeho realizáciu (napr. opatrení sociálnej, či komunitnej rehabilitácie).

Pri analýze vývoja metodík odbornej činnosti zaujme skutočnosť, že v každej fáze ich prípravy bola opätovne spracovaná metodika súvisiaca s pomocou deťom a mladým ľuďom z marginalizovaných lokalít pri plnení si povinností školskej dochádzky, vrátane ich podpory formou sprevádzania do a zo školského zariadenia. Interpretujeme to dvomi okolnosťami: predovšetkým tým, že podpora vzdelávania detí a mládeže z marginalizovaných lokalít predstavuje jednu z kľúčových nástrojov ich sociálnej inklúzie a zlepšovania budúcich životných vyhliadok. Zároveň tým, že intervencie v oblasti podpory vzdelávania detí a mládeže predstavujú jedni z najčastejšie sa vyskytujúcich v činnosti poskytovateľov KC, čo potvrdzujú aj priebežné a dopadové evaluácie všetkých NP realizovaných od roku 2014[[7]](#footnote-7). To zvyšuje legitimitu záujmu o zvyšovanie odbornej pripravenosti zamestnancov a zamestnankýň KC v tejto oblasti, aj cestou vydávania potrebných metodických materiálov, pri ktorých sa autori a autorky usilujú o ich stále vyššiu mieru názornosti a uplatniteľnosti v priamej praxi.

### 5.1.5 Sumarizácia štrukturálno-obsahových aspektov dokumentov

Podrobne sme analyzovali štrukturálno-obsahové aspekty vydaných dokumentov určených na podporu poskytovateľov KC (neskôr aj NDC a NSSDR) smerom k vykonávaniu kvalitných SS pre svoju klientelu. Zosumarizujeme zistenia týkajúce sa dokumentov typu štandardov KC, príp. TSP/TP, rovnako dokumentov zameraných na jednotlivé odborné činnosti vykonávané v SSKI.

#### Sumarizácia k dokumentom štandardizujúcim KC ako druh SSKI

Na základe zrealizovanej analýzy štruktúry a obsahu dokumentov možno sumarizovať niektoré **charakteristiky štandardizačného procesu** týkajúceho sa KC ako druhu SSKI rámcovo znázornené v schéme a následne textovo popísané.

*Schéma3: Sumarizácia posunov v aktualizáciách Štandardov KC medzi rokmi 2011 - 2018*

Zdroj: autorka

Zo schémy je zrejmá:

* *Jednotná a ustálená hodnotová línia jednotlivých spracovaní štandardov KC*

Jednotlivé vydania štandardov KC na seba vzájomne hodnotovo a konceptuálne nadväzovali; lineárne sa zdôrazňovala osobitná pozícia KC ako nástroja komunitného, teda na princípe aktivizácie a svojpomoci založeného, rozvoja (aplikácia širšieho konceptu KC; viď Repková, 2019).

* *Integrované ciele a cieľové skupiny KC*

Aj keď sa vo všetkých dokumentoch pristupovalo ku KC primárne ako k nástroju podpory komunitného rozvoja, súčasne sa zdôrazňovali integrované ciele a cieľové skupiny odborného úsilia poskytovateľov KC (pomoc a podpora poskytovaná jednotlivcom, rodinám, skupinám, komunitám; podmienky pre rozvoj celej obce). Ani postupne silnejúca viazanosť obsahu štandardov na ZSS, ktorý vzťahuje činnosť KC predovšetkým na individualizovanú pomoc jednotlivcovi vo vymedzenej nepriaznivej sociálnej situácii, nenarušila prístup autorských tímov k dizajnovaniu KC ako integrovanej SS zameranej na poskytovanie pomoci a podpory jednotlivcom, skupinám, komunitám, ale aj celým obciam.

* *„Pridaná hodnota“ v čase (od teórie k praxi)*

Každé vydanie štandardov KC prinieslo nejakú „pridanú hodnotu“ vo vzťahu k predchádzajúcemu, reflektujúc zmeny právneho prostredia SS a požiadavky praxe (od všeobecných popisov služby KC – cez stále podrobnejšie popisy odborných a iných činností – benchmarky odborných činností ako inšpirácie a cesty k neustálemu zlepšovaniu – k štandardizácii cez uplatnenie štruktúry a systému kvality SS v činnosti KC).

* *Legislatívne kotvy*

V každom ďalšom vydaní štandardov KC bola zjavná stále vyššia miera ich previazanosti na legislatívu SS (od nezávislosti na ZSS v spracovaní z roku 2011 – cez naviazanosť na zmiešaný legislatívny režim ZSS a zákona o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele v spracovaní z roku 2014 – k výlučnej viazanosti na ZSS vo verziách z  rokov 2017 a 2018).

* *Systém kvality SS ako základná osnova štandardizácie*

Z každého ďalšieho vydania štandardov KC bola zrejmá stále dôslednejšia previazanosť štruktúry ich textu na systém kvality SS podľa prílohy č. 2 ZSS.

Na základe vykonanej štrukturálno-obsahovej analýzy dokumentov zameraných na štandardizáciu KC ako druhu SSKI vyjadrujeme názor, že dostupné dokumenty možno považovať za dobrý obsahový základ metodického usmerňovania činnosti poskytovateľov KC. Vychádza sa v nich z dobovo platnej právnej úpravy KC, rešpektujú sa najnovšie poznatky pomáhajúcich disciplín, pri súčasnom reflektovaní požiadaviek národnej praxe a skúseností na úrovni organizácií KC, príp. iných zapojených aktérov.

Dokumenty v priebehu času stále systémovejším spôsobom stavali na ľudsko-právnych aspektoch poskytovania služby KC; na vymedzení jej poslania a cieľov; zdôrazňovala sa osobitná pozícia tohto druhu SS voči iným sociálnym, resp. širším verejným službám poskytovaným na komunitnej úrovni; stále intenzívnejšie sa riešila problematika metód práce s klientelou KC a spolupráce so širšími aktérmi na komunitnej i širšej úrovni; riešili sa otázky starostlivosti poskytovateľov KC o vlastných zamestnancov a zamestnankyne, vrátane prevádzkovo-priestorových aspektov ich činnosti. Za osobitne prínosný pre účely zakladania, rovnako ďalšieho rozvoja a permanentného zlepšovania poskytovateľov KC, možno považovať vypracovaný systém ich benchmarkingu. Ak k tomu priradíme najnovšie rozpracovanú problematiku determinujúcej dokumentácie, potom možno existujúce dokumenty považovať za takú „teoreticko-metodickú“ ponuku pre poskytovateľov KC, ktorá má potenciál podporiť ich v hľadaní vlastnej cesty poskytovania kvalitnej služby KC ukotvenej v autentickom kontexte komunity a zdrojoch samotného poskytovateľa (Repková, Bobáková a Čierna, 2019). Súčasťou tejto cesty je aj príprava a prechádzanie procesom implementácie podmienok kvality, vrátane prípravy na proces jej hodnotenia zo strany MPSVR SR.

#### Sumarizácia k metodikám odborných činností vykonávaných v SSKI

Analyzovali sme aj metodiky odborných činností v rámci systému SS primárne orientovaných na intervencie v prospech MRK, ktoré boli počas relevantných NP vydávané za účelom bližšieho rozpracovania materiálov „vyššej úrovne“ (štandardov KC a TSP/TP). Identifikovali sme tri obdobia, v rámci ktorých boli takéto metodiky spracovávané. Podobne ako v prípade postupnej štandardizácie KC ako druhu SSKI, aj v prípade metodík odborných činností vykonávaných v SSKI v prospech MRK sme identifikovali určité **charakteristiky** celého doterajšieho procesu a obsahu:

* *obsahová naviazanosť procesu prípravy metodík odborných činností na dokumenty štandardizujúce KC*

Od roku 2014 až doposiaľ boli metodiky štandardizujúce KC a metodiky odborných činností vzájomne obsahovo previazané, aj keď od roku 2015 sa proces ich prípravy vzájomne „emancipoval“; predpokladáme, že dôvodom bola potreba stále hlbšieho rozpracovania samotných odborných činností, ktoré sa od roku 2016 vzťahovali už aj na poskytovateľov NDC a NSSDR, pričom samotné štandardy NDC a NSSDR boli publikované až v roku 2018;

* *zvyšovanie odbornej úrovne spracovania jednotlivých metodík, vrátane ich aplikačnej dimenzie*

Metodiky odborných činností sa stále viac vnútorne štrukturovali v snahe dosiahnuť vyrovnané zastúpenie ich teoretického, praktického a informačno - motivujúceho aspektu. Stali sa tak solídnym základom k tomu, aby poskytovatelia pochopili ukotvenie odbornej činnosti v teórii sociálnej práce, príp. iných pomáhajúcich disciplín; aby vnímali štrukturáciu odbornej činnosti na úrovni čiastkových aktivít, z ktorého sa skladá; aby boli sprostredkované príklady a inšpirácie pre vlastnú prácu; aby bola poskytnutá informácia o ďalších možných odborných zdrojoch k predmetnej problematike pre účely samoštúdia a ďalšieho odborného rozvoja;

* *snaha o predchádzanie duplicitám (komplementarita starších a novších sérií metodík)*

Spravidla v každej ďalšej sérii metodík boli spracované aj nové metodiky odborných činností, ak prax na ich potrebu v priebehu času poukázala. V prípade, že sa niektoré metodiky opakovali, zvyšovala sa miera ich odbornej rozpracovanosti (evidentné to bolo napr. pri metodike zameranej na sociálne poradenstvo);

* *prepojenosť metodík na ZSS*

Metodiky odborných činností sa postupne stále dôslednejšie ukotvovali v príslušných ustanoveniach ZSS, vrátane systému kvality SS podľa prílohy č. 2 ZSS, čím sa formulovali pre poskytovateľov KC (ale aj NDC a NSSDR) solídne teoretické východiská pre vykonávanie kvalitných SS a pre prípravu na hodnotenie podmienok kvality poskytovanej SS od septembra 2019;

* *komplexný pomáhajúci výkon v KC*

V súlade s komplexnosť pomáhajúceho výkonu (Repková, 2018), ktorá je základnou charakteristikou SSKI vykonávaných pre osoby, rodiny a skupiny v marginalizovaných lokalitách (MRK)[[8]](#footnote-8), vznikali v rámci jednotlivých NP aj také metodiky, ktoré sa explicitne neviazali na zákonom ustanovenú sústavu odborných činností podľa §16 ZSS a na ich osobitné kompozície v rámci vymedzených druhov SSKI. Potreby praxe vyžiadali spracovanie metodiky komunitnej práce a jej procesu, metodiky práce so ženami zažívajúcimi násilie, metodiky zameranej na pracovné (kariérne) poradenstvo, či metodiky k dobrovoľníckym programom.

Podobne, ako pri vývoji štandardov KC (príp. TSP/TP, NDC a NSSDR), aj v prípade vývoja metodík odborných činností možno hovoriť o veľmi komplexnom procese a jeho výstupoch, ktoré možno považovať za solídne obsahovo-štrukturálne východiská metodickej podpory poskytovateľov SSKI angažovaných (aj) v prospech MRK.

## 5.2 Procesné aspekty metodickej práce

Skutočnosť, že v ostatných rokoch boli v rámci NP spracované kvalitné dokumenty (štandardy KC, TSP/TP, neskôr aj štandardy NDC a NSSDR a metodiky odborných činností), automaticky nezaručuje, že metodická práca tímov NP viedla k očakávaným efektom, t. j. že zamestnankyne a zamestnanci KC boli o týchto dokumentoch informovaní, edukovaní (trénovaní) k ich využívaniu, a teda, že sa zvýšil predpoklad pozitívneho účinku vydaných metodických dokumentov na odbornú činnosť ich poskytovateľov.

V ďalšej časti analýzy sa budeme venovať práve týmto otázkam. Zameriame sa na procesné aspekty metodickej činnosti, t.j. na zisťovanie, či mali poskytovatelia KC angažovaní v projekte na zlepšenie verejných politík v prospech MRK možnosť zúčastňovať sa prípravy metodických dokumentov, ako bol zabezpečený proces informovania ich zamestnancov a zamestnankýň o vydaných dokumentoch, rovnako proces edukácie (tréningov) k ich praktickému využívaniu. Následne sa budeme venovať aj dopadom metodických dokumentov na prácu poskytovateľov KC v ich vlastnej reflexii.

### 5.2.1 Prieskum k procesným aspektom metodickej činnosti (metodika, organizácia)

V júli 2019 sme realizovali kvalitatívny prieskum zameraný na zisťovanie procesných a výstupových aspektov metodickej činnosti v reflexii zamestnancov a zamestnankýň KC zapojených do projektu na zlepšovanie verejných politík v prospech MRK. Pre účely prieskumu sme formulovali **východiskovú hypotézu,** že nie všetci informátori a informátorky prieskumu budú informovaní/informované o existencii metodických dokumentov a trénovaní v ich využívaní, čo ovplyvní hodnotenie významu týchto dokumentov pre bežnú prácu tímov KC. Hypotézu sme opreli o vybrané zistenia z evaluačnej činnosti NP PVSSKIKÚ, ktoré indikovali možnú nerovnováhu medzi obsahovými, procesnými a výstupovými aspektmi metodickej práce (Repková, Bobáková a Čierna, 2019). Podľa evaluačných zistení, zástupcovia a zástupkyne aktérov NP PVSSKIKÚ (vybraní poskytovatelia KC, NDC a NSSDR, metodický tím a regionálni koordinátori a koordinátorky) považovali spracovanie a vydanie metodických dokumentov za jednu z najsilnejších stránok NP PVSSKIKÚ. Zároveň však priznávali, že nezrealizovaný balík systematického vzdelávania poskytovateľov KC, NDC a NSSDR mohol znížiť potenciál týchto dokumentov pozitívne ovplyvňovať kvalitu SS poskytovateľov KC, NDC a NSSDR.

Za účelom realizácie prieskumu sme uskutočnili štyri telefonické pološtrukturované rozhovory s odbornými garantkami KC v zriaďovateľskej pôsobnosti organizácie Človek v ohrození, n. o. účastných v predmetnom projekte (ďalej len „informátorky prieskumu“). Dve informátorky zastupovali KC angažované v NP PVSSKIKÚ (KC Kojatice, KC Sveržov) a ďalšie dve zastupovali KC angažované v NP KC – MRK (KC Roškovce, KC Petrovany).[[9]](#footnote-9) Celá metodika pološtrukturovaného rozhovoru je uvedená v prílohe A tohto materiálu.

Telefonické rozhovory trvali 25 – 36 minút. Boli nahrávané, následne prepísané a napokon analyzované podľa obsahovej štruktúry osnovy rozhovoru (jeho vecných blokov).

### 5.2.2 Najdôležitejšie zistenia k procesným aspektom metodickej činnosti

Úvodom rozhovoru sme sa zaujímali o to, **či informátorky poznajú vydané metodické dokumenty** (štandardy a metodiky odborných činností) a **či mali možnosť spolupracovať pri ich príprave** (resp. niekto z ich KC tímu)*.* Rozhovory poukázali na veľkú rôznorodosť v skúsenostiach informátoriek: od prakticky úplnej absencie informácie takéhoto druhu (*„... my to nesledujeme ... nikto nás o metodikách neinformoval“*), cez pasívnu informovanosť (*„...pozerala som tie materiály, aké sú, ale nečítala som to“*), až po aktívnu informovanosť (*„... viem o tých, ktoré zverejnila IA na svojom webe ... informácie nás poskytol náš zamestnávateľ – Človek v ohrození a regionálny koordinátor IA“*). Neplatilo pritom pravidlo, že by to boli informátorky z KC angažovaných v NP PVSSKIKÚ, ktoré by mali automaticky informácie o metodických dokumentoch z dôvodu účasti v NP PVSSKIKÚ; či naopak, že by informátorky z KC z NP KC-MRK automaticky  takéto informácie nemali. Skôr zohrávali úlohu iné faktory, osobitne **odborné názory informátoriek na význam metodík ako takých.** Tieto sa pohybovali na škále od úplného spoliehania sa na seba a nie na metodiky, až po aktívne pracovanie s metodikami a ich využívanie pri svojej bežnej práci. Ilustrujúce výroky v rámci stratégie „spoliehania sa na seba“.

„My metodiky vôbec nepotrebujeme. Toto keď tu už raz funguje, Vy to ani nepotrebujete meniť ... My máme nastavený štandardný režim, ktorý asi nastavil niekto predo mnou ... Nastavené sú projekty tak, že Vy už ani nemôžete zmeniť, to čo chcete ... A keď už niečo chcete urobiť Vy a neviete, či to tak môže byť, tak sa spýtate toho koordinátora ...“. (informátorka KC z NP KC-MRK)

„Jednoducho 10 rokov robíme túto prácu a spoliehame sa skôr sami na seba ... Ak je nejaký problém, keď si neviem poradiť, máme tu tím ľudí, máme tu koordinátorov, máme kolegyne ... sú to ľudia z našej organizácie alebo blízki odborníci, ktorých už poznám z praxe ... čiže nikdy neriešime nejaké všeobecné problémy, ale problémy konkrétneho človeka a s tými, ktorí sa okolo neho 'točia'...“. (informátorka KC z NP PVSSKIKÚ)

Naopak, názory a skúsenosti iných informátoriek ilustrujúce ich aktívnu informovanosť a favorizujúci postoj k metodickým dokumentom:

„My poznáme, čerpali sme, čo sa týka nízkoprahového klubu, predškolskej výchovy, základného a špecializovaného poradenstva, pomoci pri ochrane práv a právom chránených záujmov, činnosti klubu matiek ... všetko, čo sa týka predškolskej výchovy, doučovania, nízkoprahu, pomoci pre dospelých ... Dostali sme sa k tomu náhodou, že kolegyňa z Plaveckého Štvrtka si sťahovala z IA a ja som potom začala robiť to isté, aby som si vedela pozrieť, naštudovať ku každej službe“. (informátorka KC z NP KC-MRK)

„Všetky metodiky , ktoré zverejnila IA na svojom webe máme naštudované a podľa nich aj pracujeme – Štandardy KC z roku 2014 aj 2018, pracovné poradenstvo, nízkoprahové aktivity, ďalej sociálnu rehabilitáciu, kluby ...“. (informátorka KC z NP PVSSKIKÚ)

Zistenia o existencii výrazných rozdielov v nahliadaní informátoriek na význam metodických dokumentov ako takých, sme následne rozvíjali snahou o pochopenie širších súvislostí ich stanovísk. Sme toho názoru, že významnú úlohu zohráva **proces, ako sa metodické materiály pripravovali a pripravujú**. Prakticky všetky informátorky uviedli, že ani ony, ani nikto z ich tímu pri spracovávaní metodík IA MPSVR SR nespolupracoval. Zároveň však niektoré zmienili aktívnu metodickú prácu vlastného zriaďovateľa – organizácie Človek v ohrození, n. o. (napr. spracovanie metodiky na predškolskú výchovu; metodiky na predškolskú prípravu/výchovu zážitkom; metodiky na prácu so staršími deťmi a mládežou; metodiky na nízkoprah; metodiky na kariérne poradenstvo; metodiky na finančnú gramotnosť detí) a vlastnú aktívnu účasť na príprave niektorých metodík spracovávaných v jeho pôsobnosti (napr. metodiky predškolskej prípravy). V takomto prípade vysoko oceňovali spájanie „teórie s praxou“, ktoré sa napokon premieta do dôsledného nasmerovania metodických dokumentov na potreby osobitnej klientely, a tým do zvýšenia ich praktickej uplatniteľnosti. V tomto kontexte nespochybňovali význam metodických dokumentov pre vlastnú prácu ani tie informátorky, ktoré nemali bližšiu vedomosť o metodikách IA MPSVR SR a preto sa o nich spočiatku vyjadrovali rezervovane. Niekoľko výrokových ilustrácií:

„My tu máme šťastie, že pracujeme pod organizáciou Človek v ohrození a máme možnosť vydať svoje vlastné metodiky, ktoré sú nápomocné a tým pomôcť aj svojim klientom ... lebo niektoré metodiky sú síce super, ale každý si vyberie, čo sám potrebuje pre svoju klientelu“. (informátorka KC NP PVSSKIKÚ)

„My teraz máme na každú oblasť práce štyroch koordinátorov v Bratislave. Oni pracujú a my im dodávame praktické skúsenosti, lebo oni nechodia až tak do terénu. Myslím si, že teraz je to tak dobre podchytené...“. (informátorka KC z NP KC-MRK)

Na základe vyššie uvedených zistení zameraných na procesné aspekty metodickej práce môžeme potvrdiť našu východiskovú hypotézu, že samotná existencia metodických dokumentov ešte nemusí zaručovať ich praktický úžitok pre samotných poskytovateľov KC. Ten nie je možné dosiahnuť bez systematického vťahovania poskytovateľov do procesu prípravy dokumentov, edukovania k ich využívaniu a následnej metodickej podpory pri praktickej aplikácii. Aj preto informátorky, ktoré mali o metodických dokumentoch IA MPSVR SR vedomosť (vrátane ich pracovných tímov), oceňovali prácu regionálneho koordinátora NP PVSSKIKÚ, ale aj zodpovedných zamestnancov a zamestnankýň vlastného zriaďovateľa na poli informovanosti a metodického usmerňovania ich práce; pozitívne hodnotili organizované koordinačné porady zamerané na vzájomné diskusie, zmierňovanie nejasností a podnecovanie k samoštúdiu; rovnako porady na vzájomné oboznamovanie sa v KC tíme. Aj informátorky, ktoré spočiatku nekomunikovali zásadný význam metodík pre ich praktickú prácu, v priebehu rozhovoru napokon priznali, že ich zdržanlivý postoj môže byť spôsobený absenciou informácie o existencii metodických dokumentov, resp. podcenením informovanosti poskytovateľov KC zo strany ich spracovateľov. Ilustruje to napríklad výrok:

„Ja môžem vytknúť, že my sme mali v rámci projektu KIKU veľmi málo spoločných stretnutí ... Ja by som privítala, ak by to bolo možné, aby sa v rámci ďalšieho projektu robilo viac stretnutí na metodické usmernenia ... aj keď je metodika napísaná, tak je napísaná odborným štýlom, použitím všetkých možných paragrafov a vlastne zákonov. Sú tam síce odkazy, ale človek si prečíta tú metodiku, ale ten odkaz, že by si samostatne naštudoval tak ...“. (informátorka KC z NP PVSSKIKÚ)

Ku koncu jedného rozhovoru, na začiatku ktorého informátorka z KC účastného v NP PVSSKIKÚ preferovala stratégiu spoliehania sa na seba, napokon pripustila možný význam vydaných metodických dokumentov za splnenia určitých „procesných podmienok“:

„Ja som pochopila jednu vec: že možno IA na začiatku, keď povychádzali tie metodiky, mala viacej oboznamovať tých ľudí. Je to možno aj naša ľahostajnosť pri tom bežnom rutinnom živote, čo tu prežívame. Ale ja mám pocit, že v tomto možno aj oni troška, že to možno málo propagovali. Keby k tomu bolo sedenie, keby nás zavolali namotivovali by nás ... Teraz z nášho rozhovoru som vycítila, že sú to zaujímavé veci, čo vy rozprávate ... keby to povedali tak, ako ste mi to teraz vy povedali, tak by som sa možno aj do toho pozrela“. (informátorka KC, NP PVSSKIKÚ)

Na základe opakovaných vyjadrení informátoriek by bolo možné za „ideálnu“ považovať situáciu, kedy sa v rámci nastavovania procesných aspektov metodickej práce viacstupňovo využíva „spájanie teórie s praxou“. Ilustruje to výrok:

„Napr. metodika prípravy na školskú dochádzku, tu my máme svoju. Tú metodiku robila naša kolegyňa. A teraz ten projekt u nás funguje. A tí naši ľudia, čo písali tú metodiku, tak oni nám robia aj podporu: chodia do centier a sledujú to, ako to my robíme. A to je teda tak, že si Vás vyškolia a Vy už potom nemusíte tam pozerať , lebo keď potrebujete niečo, tak si viete zavolať toho človeka, či to tak má byť“. (informátorka KC z NP KC-MRK).

Z rozhovorov ďalej vyplynulo, že súčasťou metodickej práce by mohlo byť aj porovnávanie a prepájanie metodík vytvorených rozličnými subjektmi (napr. spolupracujúcim úradom práce, sociálnych vecí a rodiny) a v rozličných projektových kontextoch (napr. NP PVSSKIKÚ, NP KC-MRK) a „... *vyberanie si z toho, čo je najlepšie pre našu klientelu*“. Postupnosť metodickej práce zabezpečovanej vlastnou organizáciou, prípadne v spolupráci so širším okruhom expertov a expertiek, založenej na spájaní teórie a praxe, je znázornená v schéme.

*Schéma 4: Prepojenie teórie a praxe v rámci komplexne poňatej metodickej práce a podpory*

inšpirácie z existujúcich metodík, prepájanie podľa potrieb praxe

Zdroj: autorka

Aj v prípade, že je metodický proces zabezpečovaný externou organizáciou (napr. IA MPSVR SR), opätovne by mala byť garantovaná rovnováha úsilia vynaloženého na prípravu metodického dokumentu, na informovanosť poskytovateľa, na jeho tréning, a napokon úsilia zameraného na jeho podporu v praktickej aplikácii dokumentu (mentoring). Jedna informátorka, ktorá bola spočiatku rezervovaná k významu metodických dokumentov vnímajúc ich ako „niečo teoretické“, popísala svoju aktuálnu pozitívnu skúsenosť zo školenia k finančnej gramotnosti zabezpečovaného externou organizáciou prakticky ilustrujúceho integrovaný model metodickej práce:

„Prostredníctvom ÚSVSRRK som dostala informáciu o možnosti zúčastniť sa školenia k finančnej gramotnosti, ktoré robila ... (názov organizácie; pozn. autorky). Metodiku som dostala pri školení. Vlastne to školenie je zamerané na predstavenie tej metodiky, že čo to je, ako sa s tým pracuje. Ale potom, keď s ňou už idete robiť, tak jasné, máte ju na stole ... no jasné, keď tú metodiku dostanem na tom školení, že to má význam“. (informátorka KC z NP KC-MRK)

## 5.3 Výstupové (dopadové) aspekty metodickej práce

Na zistenia k procesným aspektom metodickej práce prirodzene nadväzovali zistenia k jej výstupovým (dopadovým) aspektom, t.j. zistenia týkajúce sa reflexií informátoriek na význam vydaných dokumentov pre ich praktickú činnosť.

### 5.3.1 Prieskum k výstupovým/dopadovým aspektom metodickej činnosti (metodika a organizácia)

Do druhej časti osnovy rozhovoru boli zaradené otázky, v ktorých sme sa zaujímali o **názory informátoriek k významu vydaných dokumentov** (štandardov a metodík odborných činností spracovaných IA MPSVR SR) **pre praktickú každodennú prácu ich tímov** (osnova pološtrukturovaného rozhovoru viď príloha A tohto materiálu). Napokon sme sa pýtali aj na ich **očakávania**, aké tematické oblasti (agendy) by sa v súlade s ich potrebami mali stať základom budúcej metodickej práce (či už vlastného zamestnávateľa alebo nejakej príbuznej projektovej iniciatívy a organizácie).

### 5.3.2 Najdôležitejšie zistenia k výstupovým (dopadovým) aspektom metodickej činnosti

Počas telefonických rozhovorov k procesným a výstupovým (dopadovým) aspektom metodickej činnosti v reflexii odborných garantiek zapojených KC sa ukázalo, ako sú všetky stránky metodickej činnosti (obsah – proces – výstupy/dopady) vzájomne previazané, že ich delenie je len pomocné pre účely analytického spracovania.

Aj keď sa preukázali (minimálne sa spočiatku javili) významné rozdiely v tom, ako jednotlivé informátorky vnímali význam metodickej činnosti ako takej, všetky ich výpovede spájal v rozličnej miere zdôrazňovaný **poukaz na šablónovitosť a teoretickú povahu doposiaľ vydaných metodík**, ktoré boli spracované mimo pôsobnosti ich zamestnávateľa, a teda „mimo miery ich vlastných potrieb“. Poukazovali na to, že každý klient, rodina či komunita je iný/iná. To vyžaduje v každom prípade individuálny prístup odporujúci aplikácii akýchkoľvek šablón, čo vracia celú otázku k nevyhnutnosti prepájania teórie a praxe v rámci metodickej činnosti. Niekoľko výrokov v rozličnej intenzite ilustrujúcich tento problematický aspekt metodickej práce:

„Metodiky sme aktívne nevyhľadávali, tu nie je čas na to. Absolútne. Tu na teoretické veci je veľmi málo času ... Som mnou na teórii nepochodíte, lebo ja nie som ...“. (informátorka KC z NP KC-MRK)

„Človek, ktorý píše tú metodiku, on je teoretik, pohybuje sa v oblasti zákonov a má strašne málo tých podnetov, aby tam použil príklady z praxe, ktorých my máme strašne veľa“. (informátorka KC z NP PVSSKIKÚ)

„Tak naši zamestnanci hovoria, a ja sa môžem k nim pripojiť, že niekedy sú tie dokumenty robené ľuďmi, ktorí neboli v teréne. Lebo prax je úplne o niečom inom ... som si to čítala a tak som si povedala: veď takto to vôbec nefunguje, takto nemôžem pristupovať ku klientom ... metodiky boli veľmi všeobecné, by som povedala“. (informátorka KC z NP PVSSKIKÚ)

„Sú to dobre napísané metodiky, len mne tam chýba niečo také konkrétne“. (informátorka KC NP KC-MRK)

Na základe výzvy formulovať, **aké by potom mali metodiky byť** a či majú vôbec význam, keď v nich nie je možné zachytiť nekonečnú diverzitu klientskych príbehov, situačných kontextov KC a skúseností ich zamestnancov a zamestnankýň, uviedla jedna informátorka ako príklad systém prispievania na webovú stránku IA MPSVR SR, vďaka čomu sa môžu KC vzájomne informovať o svojich aktivitách a zdieľať skúsenosti s tými, ktorí podobné skúsenosti nemajú.

Na základe rôznorodých vyjadrení informátoriek k významu štandardov a iných metodických dokumentov pre praktickú činnosť poskytovateľov KC, možno pracovne identifikovať **tri funkcie** takýchto dokumentov (bez ohľadu na to, či metodické dokumenty v súčasnosti tieto funkcie reálne plnia alebo nie):

1. *Metodika ako nástroj nastavenia činnosti poskytovateľa KC (metodika ako štandard v období štartu).* Ilustrácia:

„Ide o to, že ja som to KC pol roka nastavovala a potrebovala som vedieť, že čo ... Pozitívom metodík IA je to, že keď ja pôjdem niekde robiť odborného garanta, tak prečítam si tú metodiku, tie štandardy, čo všetko budem v tom centre robiť alebo čo môžem v tom centre robiť, ako mám postupovať, s kým spolupracovať ... na štart majú metodiky význam. Potom si ich však musia pracovníci prispôsobovať 'na svoju tvár' „. (informátorka KC z NP KC-MRK)

*b) Metodika ako praktická príručka a prevencia odborného pochybenia.* Ilustrácia:

„Tak vlastne to slúži ako pomôcka, príručka. Tie metodiky sú orientované tak, že sú v nich veci, ako sa to dá a ako sa to nedá, ako by to malo a ako by to nemalo byť/fungovať v KC. Sú tam konkrétne rady, čomu by sme sa mali vystríhať ... metodiky sú super“. (informátorka KC v NP KC-MRK)

*c) Metodika ako nástroj pre prípadovú prácu.* Ilustrácia:

„Vlastne to školenie je zamerané na predstavenie tej metodiky, že čo to je, ako sa s tým pracuje. Ale potom, keď s tým už idete robiť, tak jasné, máte ju na stole ...“. (informátorka KC z NP KC-MRK)

Spoločným menovateľom stanovísk všetkých informátoriek, bez ohľadu na to, ktorú funkciu viac alebo menej preferovali, bol poukaz na potrebu prepájania metodických dokumentov, ktoré vždy obsahujú istú mieru šablónovitosti, s ich tvorivou aplikáciou poskytovateľom KC „na mieru“ konkrétneho človeka, rodiny, skupiny, komunity.

Napokon sme sa zaujímali o to, aké majú zástupkyne zapojených KC **očakávania na ďalšiu metodickú podporu** (aké témy a agendy vyvstali v rámci ich doterajšej činnosti ako aktuálne k metodickej príprave)**.** Napriek počiatočnej zdržanlivosti niektorých informátoriek k významu metodík ako takých, jedna z nich vyzdvihla opodstatnenosť metodickej práce v kontexte variability odborných požiadaviek na personál KC, spleť aktivít, ktoré pre klientelu organizujú a vykonávajú (od doučovania detí cez právne rady pre dospelých), čo vyžaduje potrebu nestále študovať nové postupy a metódy práce, získavať nové informácie. A práve prakticky nastavené metodiky by mohli/mali byť v tomto procese nápomocné. Pripomenuli však, že je vždy potrebné rešpektovať špecifičnosť každej komunity a autentický kontext činnosti každého KC (*„... treba sa zamerať na to, čo v danej komunite 'ide'“*), a zároveň, neustále aktualizovať svoju ponuku aktivít podľa zmien v potrebách vlastnej klientely v čase*.*

Aj keď vďaka intenzívnej metodickej činnosti a podpore zriaďovateľa (organizácie Človek v ohrození, n. o.), v kombinácii s dokumentmi vydanými IA MPSVR SR, vyjadrovali informátorky prevažne uspokojenie s tými metodickými dokumentmi, ktoré sú v súčasnosti k dispozícii, na základe našej výzvy napokon predsa identifikovali určité oblasti (agendy), ktoré by sa mali stať predmetom ďalšej metodickej práce. Týkali sa:

* *metodickej podpory práce so staršími deťmi a mládežou* (prácu s nimi považujú za náročnejšiu ako v prípade menších detí, kde je „nalinkovanie“ aktivít skôr možné, ako v prípade starších detí a mládeže),
* *metodickej podpory v oblasti finančnej gramotnosti detí a mládeže* (na podporu detí a mladých ľudí k budúcemu hospodáreniu s financiami),
* *metodickej podpory práce s dospelými ženami* (tieto sú inšpirované k zmene a k aktivite na základe zmien a aktivít vykonávaných v KC s ich deťmi),
* *metodickej podpory v oblasti zamestnanosti a pracovného poradenstva,*
* *metodickej podpory v práci s klientom/ako viesť rozhovor, inšpirovať, motivovať* (podľa jednej informátorky majú s tým často problém aj zamestnanci/zamestnankyne, ktorí/ktoré vyštudovali sociálnu prácu).

## 5.4 Sumarizácia zistení k procesným a výstupovým (dopadovým) aspektom metodickej činnosti a diskusia k nim

Realizovali sme kvalitatívny prieskum k otázke, ako odborné garantky KC zapojených do projektu na zlepšovanie verejných politík v prospech MRK vnímajú procesné a výstupové aspekty metodickej činnosti vyvinutej v rámci vybraných NP. V prieskume sa potvrdila naša hypotéza, že existencia samotných metodík automaticky nezaručuje, že poskytovatelia KC sú o nich informovaní a že ich aktívne využívajú vo svojej bežnej praxi za účelom zabezpečovať kvalitu svojich služieb.

Aj keď sme realizovali rozhovory len so štyrmi informátorkami zastupujúcimi zapojené KC, ich skúsenosti s metodikami, rovnako ich názory na význam metodík sa výrazne líšili, najmä v úvodných častiach rozhovorov. Nie všetky informátorky (a ich tímy) mali o vyvinutých metodikách vedomosť, a ak ju mali, tak v rozličnom rozsahu, čo preukázateľne ovplyvňovalo ich stanoviská k praktickému významu vypracovaných metodických dokumentov pre ich bežnú profesionálnu prácu. Nepreukázalo sa pritom, že by informovanosť priamo súvisela s tým, či bol poskytovateľ KC zastúpený v prieskume odbornou garantkou priamo účastný v NP PVSSKIKÚ, v rámci ktorého bola väčšina metodík vyvinutá, alebo nie. Úlohu zohrávali skôr iné faktory, napr. predchádzajúca profesionálna skúsenosť informátoriek, vlastná aktivita v oblasti samoštúdia a vyhľadávania zdrojov informácií, či aktivita zriaďovateľa alebo koordinátorov NP PVSSKIKÚ v oblasti informovanosti, príp. kontakty s inými KC.

Zistenia prieskumu k *procesným aspektom* metodickej práce poukázali na zásadnú potrebu zabezpečenia rovnovážneho úsilia v proceseprípravy metodík k podpore poskytovateľov KC s procesom ich aktívneho vťahovania do ich praktického využívania (optimálne cez spoluprácu poskytovateľov a metodikov pri príprave samotných metodík, cez informovanosť poskytovateľov o metodikách, tréning k ich využívaniu a následnú podporu v samotnom procese aplikácie). Tie informátorky, ktoré boli aj so svojimi tímami o dokumentoch informované, pozitívnejšie pristupovali k významu metodickej práce, vnímali ju ako jeden z možných nástrojov podpory ich odbornej činnosti. Naopak tie, ktoré o metodikách nevedeli, alebo mali len okrajovú informáciu, dôverovali najmä svojmu odbornému úsudku, presadzovali stratégiu spoliehania sa na seba a metodikám nepripisovali zásadnejší význam. Buď metodiky vnímali ako príliš teoretické a šablónovité (obsahové dôvody) alebo mali k nim zdržanlivejší postoj práve z dôvodu neinformovanosti.

Za dôležité považujeme tiež zistenie, že poskytovatelia KC angažovaní v predmetnom projekte pristupovali k metodickej podpore širšie, teda nielen cez dokumenty vydané v rámci NP realizovaných v pôsobnosti IA MPSVR SR, na ktoré sa primárne sústredila naša obsahová analýza. Cez ich výpovede sme získali tiež informáciu o intenzívnej metodickej práci samotnej organizácie Človek v ohrození, n. o., ktorú informátorky spravidla popisovali ako „metodickú prácu šitú na mieru ich potrieb“. Rovnako informáciu o spôsobe ich aktívneho vťahovania do prípravy metodík v rámci prepojenia teórie a praxe.

Na zistenia z prieskumu procesných aspektov metodickej práce nadviazali komplementárne zistenia k jej *výstupovým (dopadovým) aspektom*. Spoločným menovateľom vyjadrení informátoriek bol poukaz na potrebu vyvarovať sa akejkoľvek šablónovitosti v práci s klientelou KC, k čomu metodiky často zvádzajú najmä pre svoju „teoretickú povahu“. S ohľadom na skutočnosť, že každý klient, rodina, skupina, komunita sú iné, je vždy potrebné voliť individuálny prístup, ktorého aplikáciu metodiky limitujú. Aj keď boli informátorky v rozličnej miere zdržanlivé k metodikám ako k nástroju celkovej podpory ich činnosti (pre ich teoretickú a šablónovitú povahu), napokon identifikovali niektoré *oblasti (agendy)*, kde by v najbližšej budúcnosti metodickú podporu očakávali. Išlo o oblasť skupinovej práce s mládežou; podpory finančnej gramotnosti detí a mládeže; skupinovej práce s dospelými ženami; či o oblasť podpory zamestnanosti a pracovného poradenstva. Bola identifikovaná aj potreba podpory pri individuálnej práci s klientom/klientkou, nakoľko v tejto oblasti majú niektorí zamestnanci a zamestnankyne KC rezervy, aj keď vyštudovali sociálnu prácu.

Na základe rozhovorov sme v reflexiách informátoriek identifikovali tri možné funkcie metodík: a) metodika ako nástroj podpory pre štart organizácie KC, nastavenie jej režimu a pravidiel; b) metodika ako nástroj prevencie pochybenia v odbornej práci; c) metodika ako nástroj podpory v rámci prípadovej práce (pri riešení konkrétneho problému). Ide o veľmi diverzifikované očakávania vzťahujúce sa v metodickej podpore, ktoré otvárajú otázku, k čomu majú primárne metodiky slúžiť. Najčastejšie ich informátorky uvádzali v kontexte „riešenia konkrétnych prípadov“, „riešenia konkrétnych problémov“, čo súčasne vyvolávalo ich pochybnosti v súvislosti s jedinečnosťou každého prípadu, problému, ktorý nemožno riešiť podľa šablóny.

# Diskusia a záver

Analyzovali sme obsahové, procesné a výstupové (dopadové) aspekty metodickej práce vyvinutej metodickými tímami v období rokov 2011/2014 - 2018 v rámci NP zameraných na podporu poskytovateľov SSKI, osobitne tých, ktorí poskytujú pomoc jednotlivcom, rodinám, skupinám a komunitám v segregovaných lokalitách (MRK).

Mohlo by sa zdať, že výsledky analýzy realizovanej v rámci troch integrálnych aspektov metodickej činnosti boli v  konečnom dôsledku protirečivé, ak sme konštatovali zvyšovanie kvality spracovaných dokumentov v priebehu času (obsah), pri ich súčasne slabšej implementačnej hodnote v reflexii konečných užívateľov (proces a výstupy). Sme toho názoru, že nejde o protirečivosť analytických zistení z ich vnútornej podstaty, ako skôr o nerovnováhu v rozsahu doterajšieho odborného úsilia zameraného na jednotlivé aspekty metodickej práce (príprava metodických dokumentov, informovanosť poskytovateľov o ich existencii, edukácia k ich využívaniu a podpora pri ich praktickej aplikácii v bežnej praxi).

Výsledky analytickej práce ďalej ukázali, že očakávania na metodickú prácu nemožno vzťahovať len k „veľkým autoritám“ (IA MPSVR SR, ÚSVSRRK), ale aj k samotným poskytovateľom, či zriaďovateľom KC. Ich metodické iniciatívy sú často „šité na mieru“ konkrétnych poskytovateľov KC a ich klientely, integrálne spájajú v sebe aspekty teórie a praxe, skúsenosť metodikov/metodičiek a praktikov/praktičiek. Aj preto boli zástupkyňami poskytovateľov KC takto vyvinuté metodiky v rámci prieskumu vysoko hodnotené.

S ohľadom na výrazné názorové rozdiely informátoriek prieskumu (minimálne v počiatočných fázach rozhovorov) k významu spracovávaných metodických dokumentov sa záverom *otvára otázka*, aké ambície sa vkladajú v rámci jednotlivých NP do ich prípravy, ako sú tieto ambície komunikované vo vzťahu ku všetkým zainteresovaným aktérom, no najmä, ako je zabezpečený proces ich aktívneho vtiahnutia a participácie pri ich príprave a následnom aktívnom rozpracovávaní v praxi. Informátorky nášho prieskumu najčastejšie vzťahovali význam metodických dokumentov k riešeniu konkrétneho prípadu/problému (vnímali ich ako návod pre prípadovú prácu). Takéto očakávania považujeme za čiastočne rizikové. Skôr odporúčame pristupovať k metodickým dokumentom ako k základnému rámcu pravidiel pre prácu, ktorý otvára široký priestor pre ich tvorivú aplikáciu v autentickom kontexte každého konkrétneho prípadu (jednotlivca, rodiny, skupiny, komunity) a každého konkrétneho poskytovateľa KC. Pridanú hodnotu v rámci takéhoto prístupu môže poskytnúť spoločná komunikačná platforma poskytovateľov KC slúžiaca na výmenu ich praktických skúseností pri uplatňovaní jednotlivých metodických postupov a výmenu príkladov dobrej, ale aj rizikovej praxe.

V každom prípade stavia (by mala stavať) metodická práca na aktívnych a tvorivých poskytovateľoch, ktorí sa snažia vyhýbať profesionálnej rutine, k čomu využívajú rozličné podporné nástroje, vrátane metodických dokumentov zameraných na štandardizáciu ich odbornej činnosti a zvyšovanie jej kvality.

# 

# Referencie

Čerešníková, M., Hapalová, M., Momot, A., Oláh, M. a J. Rusnáková (2018). *Štandardy komunitných centier.* Bratislava: IA MPSVR SR. Dostupné on-line [2019-06-28]. Zdroj: [https://www.ia.gov.sk/npkiku//data/files/np\_kiku/dokumenty/Standardy%20komunitnych%20centier%20brozura%20ISBN.pdf](https://www.ia.gov.sk/npkiku/data/files/np_kiku/dokumenty/Standardy%20komunitnych%20centier%20brozura%20ISBN.pdf)

Čerešníková, M., Hapalová, M., Horváthová, B. a A. Momot (2015). *Systém bechmarkingu komunitných centier*. Bratislava: IA MPSVR SR. Dostupné on-line [2019-06-28]. Zdroj: https://www.ia.gov.sk/data/files/np\_kc/Dokumenty/V\_stupy/System\_benchmarkingu\_KC\_Final.pdf

IA MPSVR SR (2014). *Štandardy komunitných centier Národného projektu Komunitné centrá.*  Bratislava: IAMPSVR SR. Dostupné on-line [2019-06-28]. Zdroj:

<https://ia.gov.sk/data/files/np_kc/Dokumenty/Vyzva_Aktualizovana/Priloha_c._6_Prirucky_-_Standardy_komunitnych_centier_NP_KC.pdf>

*Lepšie verejné politiky pre marginalizované rómske komunity.* Žiadosť o nenávratný finančný príspevok. Opis projektu. NFP314010L915.

Musil, L. et al. (2009) Kvalita v sociálních službách: implementace nástroje řízení kvality na úrovni poskytovatelů sociálních služeb. In *Fórum sociální politiky*, roč. 1, č. 1, s. 14-19.

*Národný projekt Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni.* IA MPSVR SR. Dostupné on-line [2019-05-30]. Zdroj: https://www.ia.gov.sk/npkiku/

*Národný projekt Terénna sociálna práca v obciach – I..* IA MPSVR SR. Dostupné on-line [2019-05-30]. Zdroj: https://www.tsp.gov.sk/

*Národný projekt Komunitné centrá*. IA MPSVR SR. Dostupné on-line [2019-05-30]. Zdroj: https://www.ia.gov.sk/sk/narodne-projekty/programove-obdobie-2007-2013/narodny-projekt-komunitne-centra

*Národný projekt Terénna sociálna práca v obciach*. IA MPSVR SR. Dostupné on-line [2019-05-30]. Zdroj:

https://www.ia.gov.sk/sk/narodne-projekty/programove-obdobie-2007-2013/narodny-projekt-tsp-v-obciach

*Národný projekt Komunitné centrá s mestách a obciach s prítomnosťou MRK - I. fáza.* ÚSVRSRK. Dostupné on-line [2019-05-30]. Zdroj: https://www.minv.sk/?formular-pre-np-komunitne-centra

*Národný projekt Terénna sociálna práca v obciach s prítomnosťou MRK.* ÚSVSRRK. Dostupné on-line [2019-05-30]. Zdroj: <https://www.minv.sk/?NPTSP_uvod>

Nies, H. et al. (2010) *Quality Management and Quality Assurance in Long Term Care European Overview Paper*. INTERLINKS: Utrecht/Vienna. Dostupné on-line: <http://interlinks.euro.centre.org/sites/default/files/WP4_Overview_FINAL_04_11.pdf>

Repková, K. (2019). *Analýza legislatívy sociálnych služieb podporujúcej MRK*. Bratislava: Človek v ohrození, n.o.

Repková, K. (2018). *Sociálna práca v sociálnych službách.* Bratislava: IVPR.

Repková, K., Bobáková, M. a M. Čierna (2019). *Správa z dopadovej evaluácie NP PVSSKIKÚ.* Bratislava: IA MPSVR SR.

Repková, K., Bobáková, M. a M. Čierna (2018). *Správa z implementačnej evaluácie NP PVSSKIKÚ.* Bratislava: IA MPSVR SR.

Repková, K. et al. (2015). *Implementácia podmienok kvality do praxe poskytovateľov sociálnych služieb*. Bratislava: IVPR. Dostupné on-line [2019-05-30]. Zdroj: https://www.employment.gov.sk/files/slovensky/rodina-socialna-pomoc/socialne-sluzby/metodika-verzia-3.12-komplet.pdf

Rosinský, R., Matulayová, T. a J. Rusnáková (2015). *Evaluačná správa Národný projekt Komunitné centrá.* Bratislava: IA MPSVR SR.

Škobla, D., Hruštič, T. a Poduška, O. (2019). *Evaluácia dopadovej terénnej sociálnej práce 2018. Zhrnutie záverečnej správy.* Bratislava: IA MPSSVR SR.

ÚSVSRRK (2017). *Sprievodca pre zapojené subjekty do Národného projektu Komunitné centrá v mestách a obciach s prítomnosťou MRK – I. fáza.* Dostupný on-line [2019-06-28]. Zdroj: <https://www.minv.sk/swift_data/source/romovia/np_kc/pdf_ozn/Sprievodca%20-%20navrh%20upravy_verzia%200.2%20FINAL_na%20zverejnenie.pdf>

ÚSVSRRK (2011). *Štandardy komunitných centier zameraných na prácu s marginalizovanými komunitami pre potreby výziev ROP na výstavbu a rekonštrukciu komunitných centier spolufinancovaných z EFRR*.

*Zákon č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení* (v znení neskorších predpisov). Dostupný on-line [2019-05-17]. Zdroj: <https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/1990/369/20190201>

*Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č.* [*455/1991 Zb*](https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/1991/455/)*. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon)* (v znení neskorších predpisov). Dostupný on-line [2019-05-17]. Zdroj:

<https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2008/448/20190101>

*Zákon č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele* (v znení neskorších predpisov). Dostupný on-line [2019-06-28]. Zdroj: <https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2005/305/20190101>

# Príloha A

**Metodika rozhovoru aplikovaného v rámci analýzy dokumentov projektu „Lepšie verejné politiky pre MRK“**

Autorka: Kvetoslava Repková

**Kontext a cieľ kvalitatívneho rozhovoru**

Pološtrukturovaný kvalitatívny rozhovor sa realizuje v kontexte projektu „*Lepšie verejné politiky pre marginalizované rómske komunity*“ (ďalej len „MRK“), ako jeden z výstupov jeho hlavnej aktivity 1 zameranej na sociálne služby v prospech MRK, konkrétne podaktivity zameranej na analýzu dokumentov (metodických pokynov a usmernení) určených na podporu poskytovateľov KC.

*Cieľom rozhovoru* je získať bližšie informácie a pochopiť procesné a výstupové/dopadové aspekty metodickej činnosti, t. j. či mali zapojené KC možnosť participovať na príprave a pripomienkovaní dokumentov; ako sa zabezpečoval proces informovania ich zamestnancov a zamestnankýň o dokumentoch a ich edukácia, ako dokumenty využívať vo svojej bežnej činnosti (procesné aspekty). Následne sa skúma, ako zamestnanci a zamestnankyne nahliadajú na dokumenty, ako hodnotia ich význam a prospešnosť pre vlastnú prácu (dopadové aspekty).

**Respondenti a respondentky rozhovoru**

Respondentmi a respondentkami rozhovoru sú zamestnanci a zamestnankyne KC v zriaďovateľskej pôsobnosti organizácie Človek v ohrození, n. o., spravidla v pozícii odborného garanta/garantky KC.

**Forma rozhovoru a jeho organizačné aspekty**

Z dôvodu racionalizácie zdrojov (najmä časových) sa rozhovor realizuje telefonickou formou, pričom jeho obsah je zaznamenávaný na diktafón.

Kontaktné osoby na realizáciu rozhovoru sprostredkováva zodpovedná pracovníčka organizácie Človek v ohrození, n. o., jeho bližšie náležitosti telefonicky dojednáva osoba zodpovedná za realizáciu analýzy dokumentov, a teda aj realizáciu a následné spracovanie rozhovoru.

**Osnova rozhovoru (rámcové bloky a otázky)**

1. **blok: Procesné aspekty metodickej činnosti**

* Ako dlho a ako formou poskytujete služby KC?
* Aké máte projektové skúsenosti?
* Aké poznáte metodické materiály, ktoré sa spracovali v rámci projektov na pomoc poskytovateľom KC?
* Ako ste sa o týchto materiáloch dozvedeli?
* Ako ste sa zúčastňovali na príprave, príp. pripomienkovaní materiálov?
* Ako sa zabezpečovala informovanosť zamestnancov a zamestnankýň Vášho KC o materiáloch?
* Akým spôsobom sa trénovali (vzdelávali) vo využívaní týchto materiálov pre svoju bežnú prax?
* Vydali ste vo Vašej organizácie nejaké ďalšie materiály, pomocou ktorých usmerňujete činnosť Vašich zamestnancov a zamestnankýň? Ak áno, ako ste k ich príprave a využívaniu pristupovali?

1. **blok: Výstupové (dopadové) aspekty metodickej činnosti**

* Ako hodnotíte vydané materiály z hľadiska potrieb Vašej bežnej praxe?
* Ktoré materiály hodnotíte ako najprospešnejšie pre Vašu bežnú prax a prečo?
* Čo sú najslabšie stránky vydaných materiálov a ktorých materiálov sa týkajú?
* Aké iné materiály by ste potrebovali nad rámec tých, ktoré boli už spracované a prečo?

**3. blok: Všeobecné informácie**

* Názov a právna forma poskytovateľa KC:
* Príslušnosť k regiónu:
* Forma poskytovania sociálnej služby KC:
* Pozícia osoby, ktorá poskytla rozhovor:
* Deň realizácie rozhovoru:
* Forma a dĺžka rozhovoru:

**Na záver:**

V prípade, že považujete za dôležité uviesť niečo ďalšie v súvislosti s metodickou činnosťou pre poskytovateľov KC, tu je k tomu vytvorený priestor.

Tento projekt je podporený z Európskeho sociálneho fondu z Operačného programu Efektívna verejná správa.

1. Podľa znenia ZSS „terénnej sociálnej služby krízovej intervencie“. [↑](#footnote-ref-1)
2. Prvé Štandardy KC dokonca vznikli v pôsobnosti Úradu splnomocnenca vlády SR pre rómske komunity už v roku 2011 (ÚSVSRRK, 2011). [↑](#footnote-ref-2)
3. Uplatnenie inkluzívnych i vylučujúcich kritérií pre výber dokumentov pre účely analýzy bolo konzultované a odsúhlasené zadávateľom analýzy. [↑](#footnote-ref-3)
4. A na ich predchodcu vo forme dokumentu „*Minimálne štandardy komunitných centier*“ vypracovaného organizáciou Člověk v tísni – pobočka Slovensko v spolupráci s inými organizáciami v roku 2010. [↑](#footnote-ref-4)
5. Zákon č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele, v platnom znení [↑](#footnote-ref-5)
6. Ide o koncept kvality (akejkoľvek služby), ktorý ju vymedzuje ako proces neustáleho zlepšovania (porovnaj Musil et al., 2009; Nies et al., 2010). [↑](#footnote-ref-6)
7. Napr. Rosinský, Matulayová a Rusnáková (2015); Repková, Bobáková a Čierna (2018; 2019); Škobla, Hruštič a Poduška (2019). [↑](#footnote-ref-7)
8. Princíp *minimálnej komplexnosti intervencií* v KC bol zakomponovaný už do verzie ich štandardov z roku 2011 a následných. [↑](#footnote-ref-8)
9. Piaty angažovaný poskytovateľ (KC Plavecký Štvrtok) sa prieskumu nezúčastnil, pretože nemal v čase jeho organizácie obsadenú pozíciu odborného garanta na poskytnutie relevantných informácií. [↑](#footnote-ref-9)