


# SOCIÁLNA PRÁCA

vo vybraných sociálnych službách  
krízovej intervencie



Kvetoslava Repková

Bratislava, 2017

Sociálna práca vo vybraných  
sociálnych službách  
krízovej intervencie

Kvetoslava Repková

Bratislava, 2017

**Vydavateľ:** Inštitút pre výskum práce a rodiny  
**Autorka:** doc. PhDr. Kvetoslava Repková, CSc.  
**Recenzent:** Mgr. Marek Sušinka  
**Rozsah:** 3 AH  
**Rok vydania:** 2017  
**Typ publikácie:** elektronická  
**ISBN:** 978-80-7138-158-7

**Neprešlo jazykovou korektúrou**

## Osobitné poďakovanie

*Chcem vyjadriť poďakovanie Mgr. Marekovi Sušinkovi, garantovi odborných aktivít národného projektu „Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni“, za vytvorenie priaznivého prostredia k účasti regionálnych koordinátorov a koordinátoriek angažovaných v národnom projekte v prieskume realizovanom pre potreby prípravy tejto druhej štúdie. Rovnako za jej zrecenzovanie.*

*Moja vďaka samozrejme patrí aj samotným regionálnym koordinátorom a koordinátorkám, ktorí boli ochotní a pripravení bližšie sa zamyslieť nad otázkami postavenia a úloh sociálnej práce vo vybraných sociálnych službách krízovej intervencie a svoje autentické odborné, často aj obyčajné ľudské, skúsenosti položiť na papier. Aj v tomto prípade verím, že naša výskumná spolupráca vydaním tejto štúdie nekončí ☺.*

*Z hľadiska vedecko-výskumnej a publikačnej etiky považujem za dôležité poznamenať, že príprava druhej štúdie, a s ňou spojená vlastná výskumná činnosť, boli nezávislé od aktivít, ktoré vykonávam v pozícii evaluátorky predmetného národného projektu.*

*Autorka*

# OBSAH

Úvod .....	5
<b>1 Vybrané špecifiká SSKI a ich cieľových skupín v širšom spoločenskom kontexte .....</b>	<b>8</b>
<b>2 Sociálna práca v SSKI v legislatívnej kocke, personálne štandardy .....</b>	<b>18</b>
<b>3 Sociálna práca v SSKI - sekundárna výskumná analýza v kocke ....</b>	<b>24</b>
3.1 Komplexnosť sociálnych potrieb ľudí v SSKI ako východisko komplexného výkonu sociálnej práce .....	24
3.2 Kvalifikácie v SSKI .....	27
3.3 Aktivizujúci a advokačný prvok sociálnej práce v SSKI .....	30
<b>4 Mapujúci prieskum sociálnej práce vo vybraných SSKI u koordinátorov a koordinátoriek SSKI .....</b>	<b>33</b>
4.1 Výskumná metodológia v kocke .....	33
4.2 Hlavné zistenia mapujúceho prieskumu sociálnej práce v SSKI .....	36
4.2.1 SSKI ako služby pre „riešenie rómskej otázky“ .....	37
4.2.2 Roly a úlohy sociálnej práce v SSKI - typológia .....	38
4.2.3 Sociálna práca v SSKI ako komplexný výkon - pozitíva a limity .....	42
4.2.4 Sociálna práca v SSKI ako príspevok k ich kvalite .....	45
4.2.5 Sumarizácia zistení a diskusia k nim .....	49
<b>5 Podnety pre podporu sociálnej práce v SSKI .....</b>	<b>63</b>
<b>Namiesto záveru .....</b>	<b>64</b>
<b>Literatúra .....</b>	<b>65</b>
<b>Príloha .....</b>	<b>71</b>

# Úvod

V rámci prípravy komplexnejšieho monografického diela zameraného na problematiku štúdia vzťahov medzi sociálnou prácou a sociálnymi službami, analyzovania postavenia a úloh sociálnej práce v sociálnych službách, sme sa rozhodli v predstihu vydať jeho ďalší čiastkový výstup. Po publikovaní druhej štúdie „*Sociálna práca v domácej opatrovateľskej službe*“ (Repková, 2017a), ide v tomto prípade o **druhovú štúdiu zameranú na postavenie a úlohy sociálnej práce vo vybraných sociálnych službách krízovej intervencie**.

Hlavné dôvody pre spracovanie štúdie zostávajú podobné ako v prípade štúdie zameranej na sociálnu prácu v domácej opatrovateľskej službe. Ide o nejasné vzťahy medzi sociálnou prácou a sociálnymi službami, často až o ich stotožňovanie, a to ako v akademickom diskurze, tak v praktickej rovine (napr. Musil 2003; 2015; Havlíková 2009; Brichtová 2011; Čerešníková et al. 2017)<sup>1</sup>. O komplexné výzvy vysporiadať sa s paradigmálnou diverzitou sociálnej práce, jej všeobjímajúcou širokospektrálnosťou ako súčasťou budovania profesijnej identity sociálnej práce, a to aj v systéme sociálnych služieb (Levická a Levická 2015; Elichová a Sýkorová 2016; Janebová a Celá 2016). Ďalej o potrebu zdôrazňovania rovnovážnosti, zároveň dištinktivnosti vo vzťahoch medzi „agendovou“ legislatívou v oblasti sociálnych služieb a profesijnou legislatívou v oblasti sociálnej práce, ktorých význam nemožno pri serióznom záujme o štúdium témy postavenia sociálnej práce v sociálnych

---

1 Tejto otázke sa veľmi podrobne budeme venovať v samotnej monografii, ktorej vydanie sa plánuje na prvú polovicu 2018.

službách prehliadať (Brichtová 2011; Čerešníková et al. 2017). Inšpirujúc sa ďalšou odbornou spisbou (napr. Matoušek et al. 2001; Levická 2009; Burianová 2010) sme pre uvedené účely v predchádzajúcej druhovej štúdií navrhli uplatňovanie systémovej (inštitucionalizačnej) optiky, v rámci ktorej sa ku vzťahu sociálnej práce a sociálnych služieb pristupuje ako k otázke vzťahu obsahu (sociálna práca) a formy (sociálne služby). Dôvodom pre spracovanie tejto štúdie je napokon doposiaľ nedostatočne uplatňovaná druhová perspektíva pri výklade vzťahov sociálnej práce a sociálnych služieb, a teda nerešpektovanie skutočnosti, že rolová kompozícia výkonu sociálnej práce môže mať v jednotlivých druhoch sociálnych služieb svoje špecifiká (Repková 2017a; 2017b).

*Primárnym cieľom* štúdie je podporiť rozvoj odborného poznania v oblasti postavenia a úloh sociálnej práce v službách krízovej intervencie a podnietiť záujem o predmetne orientovaný výskum. Jej *výskumným cieľom* je zisťovať postavenie a úlohy sociálnej práce vo vybraných sociálnych službách krízovej intervencie v percepcii regionálnych koordinátorov a koordinátoriek angažovaných v rámci národného projektu „Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni“ (2017, [cit. 2017-29-09]). Napokon, *praktickým cieľom* je operatívne poskytnúť istý druh výskumných dôkazov o vybraných (pozitívnych i problematických) aspektoch sociálnej práce v tomto druhovom výseku sociálnych služieb, ktoré môžu byť využiteľné napríklad pri plánovaní ďalšej projektovej činnosti. Z celého spektra sociálnych služieb krízovej intervencie sa z dôvodov, ktoré popíšeme neskôr, výskumne zameriame na služby komunitného centra, nízkoprahového denného centra a na nízkoprahovú sociálnu službu pre deti a rodinu.

Vychádzajúc z definovaných cieľov štúdie je zrejmé, že dia-pazón jej využitia môže byť pomerne široký – od osôb a pracovísk, ktoré sa angažujú vo výskume rozličných aspektov sociálnych služieb, cez študentov a študentky pregraduálneho a postgraduálneho štúdia v pomáhajúcich disciplínach, až po oblasť tvorby politik, sociálneho plánovania a riadenia zdrojov v oblasti sociálnej ochrany ľudí.



# 1 Vybrané špecifiká sociálnych služieb krízovej intervencie a ich cieľových skupín v širšom spoločenskom kontexte

Deduktívna logika druhových štúdií postavenia sociálnej práce v sociálnych službách vychádza zo špecifik jednotlivých druhoch sociálnych služieb legitimizovaných špecifikami cieľových skupín, ktorým sa poskytujú. V prípade, že ide o sociálne služby krízovej intervencie (ďalej len „SSKI“), do popredia odborného záujmu sa dostávajú štrukturálne a iné *nerovnováhy*, v ktorých tento osobitný výsek sociálnych služieb funguje. Principiálne vyplývajú z doterajšieho *nepomeru* (možno až *priepasti*) *medzi intenzitou spoločenského záujmu o potreby rozličných cieľových skupín sociálnych služieb*. Pri niektorých nerovnováhach sa bližšie pristavíme a podporíme ich vybranými výrokovými ilustráciami odborníkov a odborníčok angažujúcich sa v oblasti SSKI<sup>2</sup>.

Vplyvom dynamicky sa meniacich spoločenských podmienok sa v súčasnosti zásadne mení pohľad na to, čo je „sociálne“, čo sa považuje za „sociálny problém“ (Keller 2007). K tradičným sociálnym rizikám (napr. strata práce, choroba, invalidita, odchod do dôchodku) pristupujú aj také, ktoré sa označujú ako „*nové sociálne riziká*“ (angl. *new social risks*). Podľa Sirovátka (2006) vyplývajú z demografických a sociálnych zmien postmoderných spoločností, ktoré prinášajú výzvy pre sociálne politiky v podobe nových a prehlbujúcich sa typov sociálnych

---

2 Ide o vyjadrenia, ktoré sme v období august – október 2017 získali od informátorov a informátoriek v časovom kontexte výkonu evaluačnej činnosti v rámci NP „Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni“. Pri výskumnej činnosti sme však dôsledne odlišovali od vecného zamerania samotnej evaluačnej činnosti NP.

a ekonomických nerovnováh vedúcich k fenoménu chudoby a sociálneho vylúčenia. Nové sociálne riziká sa spájajú so zlyháváním kľúčových inštitúcií modernej spoločnosti, ktorými sú trh práce, rodina a sociálny štát. Podľa autora, oblasťami nových sociálnych rizík sú:

- nerovnováha medzi platenou prácou a neplatenou prácou (sociálne znevýhodnené sú osoby, ktoré zabezpečujú starostlivosť o domácnosť a odkázaných členov rodiny),
- deficit individuálnych kompetencií potrebných pre získanie prístupu k adekvátne platenému a udržateľnému zamestnaniu,
- zlý prístup k sociálnym intervenciám (dávkam, službám), ktorý je obmedzený v dôsledku reštrukturalizácie sociálneho štátu (napr. v dôsledku individualizácie a čiastočnej privatizácie penzijného systému, zdravotných a sociálnych služieb, slabej dostupnosti k informáciám potrebným pre prijímanie osobných rozhodnutí),
- skutočnosť, že „byť vzdelaný“ a „mať prácu“ ešte človeka neochráni pred chudobou.

Zimmermann (2017) sumarizovala odborný diskurz k dopadom ekonomických a socio-demografických zmien na život ľudí a identifikovala nové sociálne riziká ešte konkrétnejšie. Ide o:

- potrebu zosúlaďovania povinností vyplývajúcich z pracovného a rodinného života,
- single rodičovstvo,
- ak je v rodine zraniteľná osoba (najmä zo zdravotných príčin),
- nízke alebo zastaralé pracovné zručnosti človeka,
- dočasný alebo sporadický stav relatívnej chudoby,
- nedostatočná sociálna ochrana človeka pri výkone atypickej práce.

Veľké posuny vo vekovej štruktúre obyvateľstva, rozsiahle zmeny v kultúrnych hodnotách, sociálnych vzťahoch, rodinách a v charaktere práce, to sú symptómy príčin vzniku a nárastu chudoby a sociálneho vylúčenia, ktoré sa uvádzajú v odbornej literatúre veľmi často a naprieč kontextom (regionálnym, kultúrnym, spoločensko-ekonomickým, legislatívnym). Špecificky v podmienkach Slovenska ich však Ondrejkovič a Kasanová (2007) vzťahujú aj k nerovnováhe vyplývajúcej z dlhodobosti až bezradnosti v riešení problémov rómskeho obyvateľstva a k nevyriešeným otázkam kritérií prerozdelenia spoločenského bohatstva či k protichodným názorom na hodnotenie jeho tvorby.

Uvedené zmeny spoločenských pomerov a vzťahov, premietnuté do nových sociálnych rizík ovplyvňujúcich životy jednotlivcov, rodín, skupín či celých komunít, sa podľa praktikov v oblasti sociálnych služieb následne stransparentňujú vo zvýšenej potrebe práve tých, ktoré majú povahu krízovej intervencie. Zdôrazňujú dôležitosť ich dostupnosti a profesionalizácie, so silným zastúpením expertízy v oblasti sociálnej práce. Ako uviedla odborníčka pre tvorbu a realizáciu sociálnej politiky na miestnej úrovni:

*„Myslím si, že súčasná doba si vyžaduje takéto formy poskytovania sociálnych služieb. Tým, že Slovensko je relatívne mladý štát, tak dopad tej demokracie teraz začína mať vyššie čísla a naozaj tých ľudí bude pribúdať. Ľudia sú viacej ohrození tou chudobou, lebo je ten kapitalistický trh. Bytová politika je už inak nastavená ... tak povedzme si, že už všetci mladí sú svojou existenciou ohrození, keď si kúpia byt a majú dlhy. Takže ja si myslím, že tá úroveň poskytovania, kvalita a rozširovanie týchto služieb krízovej intervencie je opodstatnená“.*

Sú to služby, ktorých prítomnosť a poskytovanie môže jednotlivcom a skupinám v špecifických (krízových) životných situáciách dočasne (často aj dlhodobejšie) kompenzovať zníženú dostupnosť k službám poskytovaným bežnej populácii alebo službám poskytovaným na komerčnej báze. Podľa koordinátorky nízkoprahovej sociálnej služby pre deti a rodinu:

„ ... deti, ktoré nie sú v ubytovni, majú viac voľnočasových aktivít, viac krúžkov, keď žijú s rodičmi, ktorí majú svoj štandardný byt a žijú v domácnosti a ten voľný čas možno vedľa stráviť inak ... a dôležitá je aj solventosť tých rodín“.

Z hľadiska odborného zamerania druhovej štúdie je kľúčové uviesť, že vstupom, resp. posilnením odbornosti, najmä systematického výkonu sociálnej práce, sa povaha služieb krízovej intervencie podstatne mení. Odborná garantka nízkoprahového denného centra tento posun opísala nasledovne:

„ ... klienti potom aj inak pristupujú k poskytovaniu našich služieb ... väčšinou bolo predtým zariadenie navonok prezentované ako miesto, kde môžu získať stravu, základnú hygienu a ošatenie. Vstupom do národného projektu začali vnímať zariadenie aj ako priestor, kde môžu získať odborné služby ... “.

„ ... vďaka priateľskej, partnerskej komunikácie odborného pracovníka (myslí sa sociálneho pracovníka/pracovníčky; pozn. autorky) s daným klientom alebo klientkou, budovania si dôvery ... neskôr sa objavili také úspechy, že si dokázali zadefinovať problém a konkrétne riešiť či už zdravotné problémy, vybavovanie si osobných dokladov, evidencia na úrade práce, oddlžovanie ... Takže to sú také naše momentálne nadstavbové ciele. Je obrovský dopyt aj po týchto odborných službách“.

Ak sa zvykne konštatovať, že financovanie sociálnych služieb predstavuje v plánovaní miest, obcí a regiónov všeobecne marginalizovanú oblasť, tak potom to viacnásobne platí práve pri SSKI, čo vyznieva v kontexte vyššie uvedeného paradoxne. Cieľovým skupinám SSKI nebola doposiaľ venovaná pozornosť porovnateľná napr. s cieľovými skupinami služieb dlhodobej starostlivosti, neboli sociálno-politickou prioritou na úrovni národnej, regionálnej, ani lokálnej. A to napriek faktu, že ide o služby, ktoré pokrývajú také sociálne riziká v živote jednotlivcov, rodín, skupín a komunit, ako ich nedostatočný prístup k základným životným podmienkam (obživa, bývanie, bezpečnosť), problémy v bežných interakciách s majoritou či inštitúciami, marginalizáciu, segregáciu a sociálne vylúčenie. V podmienkach Slovenska môže posilňovať marginalizáciu potrieb ľudí v krízových životných situáciách aj rôznorodosť názorov na to, či vôbec, a ak áno, ako prerozdeľovať spoločenské bohatstvo (Ondrejkovič a Kasanová 2007). Podľa postojov verejnosti by adresátni sociálno-politických programov (transferov) mali byť predovšetkým rodiny s malými deťmi, potom choré osoby a osoby so zdravotným postihnutím či starší ľudia. Zo stavu životných podmienok týchto skupín osôb zvykne byť verejnosť najviac znepokojovaná a k nim vzťahuje primárne zodpovednosti centrálnej, regionálnej či miestnej vlády (Džambazovič 2011). Na strane druhej, chudoba a sociálne vylúčenie cieľových skupín krízovej intervencie sa zvykne interpretovať ako ich individuálne zlyhanie, lenivosť; vzťahuje sa k ich zlým životným návykom (najmä alkoholizmu, požívaniu iných omamných látok) či zlej pracovnej morálke (Oorschot a Halman 2000; Strapcová 2005). Takáto interpretácia následne znižuje citlivosť verejnosti na potreby ľudí v krízových situáciách

a na nevyhnutnosť investovať verejné zdroje aj na ich podporu a pomoc. Ako uvádza koordinátorka centier pomoci človeku:

„Žiaľ, skúsenosť je taká, a čo aj chápem, je to celkom ľudské, že keď je balík peňazí, z hocijakého balíka peňazí ide najskôr na seniorov, na choré deti, na zdravotne znevýhodnených; ide na psíkov; a potom niekde na ľudí bez domova“.

Odborná pracovníčka nízkoprahového denného centra to spresnila v kontexte komunitného plánovania v menšom meste, kde by:

„... očakávala viacej financií pre túto cieľovú skupinu, pretože je tam veľký nepomer. Tam majú seniorov v tisícoch a my máme len nejaké 2%“.

Takéto uvažovanie a sociálno-politické rozhodovanie často vedie v súvislosti s osobami v krízových životných situáciách k *nerovnováhe potrebnosti pomoci a jej rozsahu*, na čo opätovne poukazoval aj Džambazovič (2011). Podľa autora zaznamenáme paradoxne oveľa nižšie znepokojenie verejnosti z úrovne životných podmienok tých, ktorí sú najviac ohrození chudobou a sociálnym vylúčením, teda ľudí bez domova, Rómov žijúcich v segregovaných osadách či dlhodobo nezamestnaných osôb. Možno predpokladať, že v očiach verejnosti to súvisí s náročnosťou a rozsahom potrebného sociálneho pomáhanie takýmto osobám, v kombinácii s nezaručeným efektom pomáhanie, najmä z dlhodobej perspektívy. Göppner (2017) dokonca pripúšťa, že v sociálnej práci a procese pomáhanie sa len zriedka, ak vôbec, bezprostredne prejaví jeho efekt. Tento treba hľadať v reálnom živote človeka, jeho prirodzených podmienkach.

Ako autor uvádza: „Vzájomný vzťah medzi opatrením a jeho vplyvom mimo skutočného života človeka, v zmysle dlhotrajúceho zlepšenia, zostáva nevyspytateľný“ (Göppner 2017, s. 34). Otvára sa tak otázka problematizovanej „spoločenskej návratnosti“ poskytnutej pomoci, *nerovnováhy medzi intenzitou pomoci a jej možnou účinnosťou*, súvisiaca, okrem iného, aj s charakteristikami životnej situácie cieľových skupín krízovej intervencie. Niekoľko výstižných výrokov k tejto problematike.

„Majú horšie a lepšie dni. V horšie dni nemôžeme očakávať nič. Ale je tam zasa tá motivácia, že keď majú lepšie dni, tak sa dokáže dost“.

„Dokonca s ním chodíme na ten úrad, pomáhame vybavovať všetky dokumenty. Niektorí ale ani nechcú, lebo majú byrofóbiu, čo zasa súvisí s tým, že sú ľudia bez domova a ľudia sa k nim nesprávajú niekedy pekne ...“.

„Máme klientov, ktorí sú na ulici veľa rokov a asi sa z tej ulice ani nikdy nedostanú. Otázka ale je, čo by s nimi bolo, keby sa nemali kde umyť, osprchovať, najesť...“.

Možná nerovnováha potrebnosti pomoci a jej rozsahu, v kombinácii s možnou nerovnováhou intenzity pomoci a jej potenciálnej účinnosti kladú nároky na realistické *stanovovanie kritérií úspešnosti* SSKI. Táto sa často meria „obyčajnou“ ochranou ľudskej dôstojnosti a empatickým reagovaním na vysokú zraniteľnosť prijímateľov a prijímateľiek SSKI.

„Často títo klienti sú oveľa citlivejší, než bežná populácia ...“.

„Ten človek má už psychiku niekde inde, on je už zranený, má nejaké to utrpenie. Je v nejakom kolotoči stále toho istého, nevie z toho kolotoča vystúpiť a je veľmi ťažké ho z neho dostať ...“.

Kritériom úspešnosti v SSKI môže byť aj „len“ úsilie o zachovávanie minimálnej životnej úrovne človeka, pod čím sú dešifrované jeho drobné posuny „dopredu“ vo veciach, ktorým sa bežná verejnosť osobitne nevenuje, nakoľko sú vnímané ako niečo automatické, ako východisková norma pre bežné žitie. Niekoľko výstižných ilustrácií zamestnancov a zamestnankýň nízkoprahových denných centier.

„Treba si vážiť aj malý úspech ... to, že sme ich dostali k lekárovi; že človek nesmrdí; že nie je vylúčený; že ho neobchádzajú. Že vstúpi do čakárne, do obchodu; že má odvalu nastúpiť do autobusu. Vie ísť na poštu, napísať list; vie zaklopať, vie sa opýtať; ... keď niečo dostane, vie povedať ‚ďakujem‘; že sa pozdraví. A to je niečo úžasné, že sme ho pozdvihli na istú dôstojnosť“.

„ ... bola zase otázka, ako im vytvoriť podmienky, aby sa naučili, že aj pôjdu k lekárovi alebo na úrad, že treba čakať; že treba byť pri čakaní slušný; keď komunikujem s vonkajším priestorom, tak to má mať nejakú kultúru ...“.

„Ja považujem za aspekt úspešnosti aj to, že klienti sú čistí, umytí, najedení; že sa po meste neroznáša žltáčka; ... že ich životný štandard sa udržiava aspoň na minimálnej úrovni“.

K špecifikám cieľových skupín krízovej intervencie, a teda špecifikám práce v SSKI, patrí napokon aj to, že si vyžadujú systematickú prácu s človekom, jeho rodinou či komunitou. A to všetko napriek faktu, že sa považujú za služby intervencie v kríze, z definičného vymedzenia a povahy ktorej by mal vyplývať jej prechodný charakter. Ide o *paradox potreby systematickej práce v kontexte prechodnej krízy*, kedy sa okrem dlhodobosti a systematickosti intervencie prevažne ukazuje ako potrebná aj kombinácia rozličných druhov sociálnych služieb, a to aj nad rámec SSKI.



„V podstate treba trochu tých ľudí pozdvihnúť ... tam je potreba intenzívnej práce s tým klientom, to nestačí jedno poradenstvo“.

„... my ich tu nejakو poriešime v kríze, ale s tými klientmi treba pracovať dlhodobo, učiť ich pracovať, učiť ich režimu, a to sa už tuná veľmi nedá. Chýbajú mi tam tie medzistupne – nocľaháreň, útulok a potom tá integrácia“.

„Očakávali od nás viac, že konečne sa obrátim na niekoho, kto je tu od toho, na zariadenie, čo je už možno v tomto meste posledné riešenie. Ale som sa rozhodol, že idem a dostanem nejakú pomoc. A nakoniec dostane nejaké strohé informácie, namiesto toho, aby ho nejakým spôsobom tí pracovníci viedli ... je to cieľová skupina, ktorá potrebuje trpezlivosť a čas“.

„Ja by som to najradšej videla tak, že nepotrebujú tu byť, nakoľko tí ľudia majú svoje životy a sú niekde zaradení. Ale realita je taká, aká je ...“.

Ako na toto dilematické poznanie a nerovnovážny sociálno-politický vývoj reagujú aktuálne sociálno-politické dokumenty?

V rámci *Národných priorít rozvoja sociálnych služieb na roky 2015-2020* (2014, [cit. 2017-09-29]) sa pri niektorých sociálnych službách zdôrazňuje ich komunitná dimenzia, kontextualizácia v rámci priority zabezpečovania dostupnosti sociálnych služieb v súlade s potrebami cieľových skupín a komunity. Rovnako je definovaná priorita rozvoja sociálnych služieb dostupných pre osoby v segregovaných lokalitách s prítomnosťou koncentrovanej a generačne reprodukovanej chudoby, čo však často zvädza ku stereotypnému stotožňovaniu SSKI so „službami pre Rómov“, so službami na riešenie „rómskej otázky“. Pre problémy s ich financovaním samosprávnymi orgánmi sa už niekoľko

rokov využíva stratégie ich financovania aj cez národné projekty a spolu/financovania cez zdroje príslušných operačných programov. V programovacom období 2007-2013 to bol v rámci operačného programu „Zamestnanosť a sociálna inklúzia“ národný projekt *Terénna sociálna práca v obciach* (2015, [cit. 2017-09-30]) a národný projekt *Komunitné centrá* (2015, [cit. 2017-09-30]). V súčasnosti, v programovacom období 2014-2020, oba národné projekty pokračujú v rámci operačného programu „Ľudské zdroje“ ako národný projekt *Terénna sociálna práca v obciach I.* (2016, [cit. 2017-09-30]) a národný projekt *Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni* (2016, [cit. 2017-09-30]).

## 2 Sociálna práca v SSKI v legislatívnej kocke, personálne štandardy

Podľa platného zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách (ďalej len „zákon“) sa SSKI poskytujú v *situáciách*, kedy nemá človek zabezpečené nevyhnutné podmienky na uspokojovanie svojich životných potrieb; kedy je ohrozené jeho začlenenie do spoločnosti pre ohrozujúce životné návyky, závislosti alebo škodlivé činnosti; pre ťažké zdravotné postihnutie alebo nepriaznivý zdravotný stav; pre ohrozenie správaním niekoho iného; alebo pre zotrúvanie v priestorovo segregovanej lokalite s prítomnosťou koncentrovanej a generačne reprodukovanej chudoby (§2 ods. 2 v nadväznosti na §24 zákona). *Druhový repertoár* SSKI je pomerne široký. Zahŕňa terénnu sociálnu službu, nízkoprahovú sociálnu službu pre deti a rodinu a potom služby v zariadeniach, konkrétne nízkoprahové denné centrum, integračné centrum, komunitné centrum, nocľaháreň, útulok, domov na polceste a zariadenie núdzového bývania. Podľa údajov z *Centrálneho registra poskytovateľov sociálnych služieb* (2009, [cit. 2017-08-20]) boli zo SSKI v druhom polroku 2017 zastúpené najčastejšie komunitné centrá (N=345 poskytovateľov, z tohto 63% verejných), ďalej útulky (N=103 poskytovateľov, z toho 46% verejných), nocľahárne (N=54 poskytovateľov, z toho 63% verejných) a nízkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu (N=57 poskytovateľov, z toho 47% verejných). Ostatné druhy SSKI boli zastúpené menej, ale vždy početnejšie u neverejných poskytovateľov.

Spoločnou charakteristikou všetkých SSKI je ich *nízkoprahový charakter*. Mali by byť ľahko dostupné vzhľadom na miesto, kde sa osoby v riziku krízy nachádzajú, rovnako na výšku úhrady

za sociálnu službu. Poskytujú sa anonymne, bez potreby preukazovania identity človeka a ich konečným cieľom je podpora jeho znovu/začlenenia do komunity, širšej spoločnosti. Na rozdiel od služieb dlhodobej starostlivosti sa pred začatím ich poskytovania nevykonáva komplexná sociálna posudková činnosť, v zmysle vydávania posudku o odkázanosti na konkrétnu SSKI, čo však neznamená, že sa v nich neuplatňuje individuálny prístup k potrebám ich prijímateľov a prijímateľiek.

„ ... treba vnímať zásadné rozdiely medzi dlhodobou starostlivosťou a krízovou intervenciou. Cieľom dlhodobej starostlivosti je dôstojne do/žiť život, zatiaľ čo cieľom krízovej intervencie je osamostatniť sa a žiť podľa svojich možností ...“, uviedol jeden konzultant našej práce z roku 2016 (Repková 2016, s. 63).

V SSKI sa poskytujú osobám v rozličných typoch krízových situácií rozličné *odborné a iné činnosti* a ich kombinácie, vždy v závislosti od potrieb ľudí, skupín a komunit a cieľového nastavenia sociálnej služby. Osobitne ide o sociálne poradenstvo, sociálnu rehabilitáciu, pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov; podporuje sa rozvoj pracovných zručností, záujmovej činnosti ľudí; poskytuje sa pomoc pri príprave na školské vyučovanie a sprevádzanie dieťaťa do školy; vytvárajú sa podmienky pre prípravu stravy, vykonávanie základnej osobnej hygieny, inú bežnú údržbu osobných vecí človeka; poskytuje sa prístrešie na účely prenocovania či dočasné ubytovanie; poskytuje sa nevyhnutné ošatenie a obuv. V rámci terénnej SSKI sa realizuje vyhľadávacia činnosť a mnohé iné odborné aktivity zamerané aj na prevenciu problémov.

V zmysle profesijnej legislatívy v oblasti sociálnej práce, v kombinácii s legislatívou v oblasti sociálnych služieb platnou

v dobe prípravy štúdie, žiadna z uvedených odborných činností vykonávaných v rámci SSKI nie je explicitne a výlučne podmienená vysokoškolským vzdelaním v odbore sociálna práca ako *kvalifikačným predpokladom* pre jej výkon (na rozdiel napr. od domácej opatrovateľskej služby, kde minimálne výkon komplexného sociálneho posudzovania musí zabezpečovať osoba s vysokoškolským vzdelaním v odbore sociálna práca). Táto skutočnosť samozrejme neznamená, že by sa v SSKI neangažovali osoby so vzdelaním v odbore sociálna práca a nevykonávali kvalifikovanú sociálnu prácu. Paradoxne sú to totiž práve vybrané SSKI, u ktorých boli vďaka národným projektom spracované *druhovú štandardy kvality* (vrátane štandardov personálnych) ako základu pre personálnu politiku ich poskytovateľov. V roku 2014 boli v rámci národného projektu „*Komunitné centrá*“ spracované *Štandardy komunitných centier* (2014 [online 2017-08-10]), ktoré ustanovili pre ich činnosť tri základné pracovné pozície:

a) *Odborný pracovník poverený riadením komunitného centra*

Vykonáva činnosti priamej práce s prijímateľmi a prijímateľkami služby; vytvára a udržiava strategické partnerstvá medzi zainteresovanými osobami a inštitúciami; zabezpečuje mapovanie potrieb v komunite; riadi zamestnancov a zamestnankyne komunitného centra, vrátane potrebnej administrácie. Aj keď sa u takejto osoby preferuje (odporúča) vzdelanie v odbore sociálna práca, podľa platnej legislatívy je postačujúce aj vyššie odborné vzdelanie vo vybraných pomáhajúcich disciplínach a minimálne dva roky praxe v oblasti sociálnej alebo komunitnej práce.

b) *Odborný pracovník komunitného centra*

Vykonáva priamu kontaktnú a aktivizačnú prácu s prijímateľmi a prijímateľkami služby; vyhľadávacia činnosť v komunite;

neformálne podporuje riešenie konfliktov v komunite; na individuálnej i lokálnej úrovni podporuje sociálnu inklúziu ľudí. Kvalifikačným predpokladom je ukončené minimálne stredoškolské vzdelanie a skúsenosti v sociálnej alebo komunitnej oblasti.

c) *Pracovník komunitného centra*

Asistuje odbornému pracovníkovi/pracovníčke pri výkone jeho/jej činnosti, vykonáva nenáročné aktivity a úkony, vedie nevyhnutnú administratívu. Predpokladom je ukončené minimálne základné vzdelanie.

V roku 2017 sa v rámci národného projektu „Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni“ vydané štandardy pre komunitné centrá revidovali (aktualizovali) s odporúčanou širšou kompozíciou personálnej štruktúry pre všetky tri zapojené druhy sociálnych služieb, teda komunitné centrá (KC), nízkoprahové denné centrá (NDC) a nízkoprahovú sociálnu službu pre deti a rodinu (NSSDR)<sup>3</sup>. V rámci nových *Štandardov komunitných centier* (Čerešňiková et al. 2017) sa okrem pozícií odborného garanta KC, odborného pracovníka KC a pracovníka KC, odporúča aj pozícia *spolupracovníka KC*, ktorým môže byť dobrovoľník či stážista. Zvyšujú sa aj kvalifikačné nároky a predpoklady pre jednotlivé pracovné pozície:

- u odborného garanta KC (alternatívne pomenovanie „riadiaci pracovník/pracovníčka, koordinátor/koordinátorka KC) sa vyžaduje VŠ vzdelanie II. stupňa, optimálne v odbore sociálna práca, sociálne služby a poradenstvo alebo v príbuzných odboroch s minimálne 3-ročnou praxou v oblasti sociálnej práce alebo sociálnych služieb s cieľovou skupinou,

---

3 V rámci predmetného národného projektu sa pripravujú aj štandardy pre nízkoprahové denné centrá či pre nízkoprahovú sociálnu službu pre deti a rodinu, ich spracovanie však nebolo v čase prípravy druhovej štúdie definitívne ukončené a text nebol schválený.

- u odborného pracovníka KC sa vyžaduje VŠ vzdelanie minimálne I. stupňa optimálne v odbore sociálna práca, sociálne služby a poradenstvo alebo v príbuzných odboroch pomáhajúcej praxe; prax s cieľovou skupinou sa považuje za vhodnú, aj keď nie povinnú,
- u pracovníka KC sa vyžaduje gramotnosť, vysoko žiaduce je ovládanie jazyka lokálneho spoločenstva, poznanie lokálneho spoločenstva a dlhodobá skúsenosť s ním.

Riešiteľský tím odporúča využívať komplementaritu profilov odborného garanta a odborného pracovníka KC, pričom zdôrazňuje, že pojmy sociálne služby a sociálna práca nemožno na kvalifikačné účely stotožňovať, aj keď sú neoddeliteľné. Plnohodnotný, komplementárne a multidisciplinárne zostavovaný tím KC odporúčajú dotvárať spolupracovníkmi/spolupracovníčkami KC, ktorými môžu byť napr. dobrovoľníci/dobrovoľníčky, študenti/študentky v rámci pregraduálnej vysokoškolskej praxe či mladí ľudia v rámci absolventskej praxe.

Pre potreby výkonu terénnej sociálnej práce boli zasa v roku 2015 v rámci národného projektu „*Terénna sociálna práca v obciach*“ spracované *Štandardy terénnej sociálnej práce a terénnej práce v sociálne vylúčených komunitách* (Ondrušková a Pružinská 2015). Pre ich personálne zabezpečenie boli ustanovené tri pracovné pozície:

a) *Terénny sociálny pracovník*

Do jeho rolového portfólia patrí aktívne vyhľadávanie, odborné posudzovanie životnej a sociálnej situácie človeka a rodiny, hľadanie vhodných riešení a sociálnych intervencií; spolupráca s inými odborníkmi/odborníčkami a inštitúciami. Ako vyplýva zo samotného názvu pracovnej pozície,

kvalifikačný predpoklad sa dôsledne viaže na výkon profesie sociálna práca podľa profesijnej legislatívy<sup>4</sup>.

b) *Terénny pracovník*

Pod vedením terénneho sociálneho pracovníka vyhľadáva potenciálnych klientov a klientky; poskytuje informácie; sprevádza; aktivizuje ľudí a sieťuje ich; vykonáva administratívu. Kvalifikačnou podmienkou je ukončené stredoškolské vzdelanie (aj bez maturity).

c) *Koordinátor terénnej práce a terénnej sociálnej práce*

Koordinuje výkon terénnej sociálnej práce a terénnej práce; sieťuje organizácie a vedie tímy; podporuje, usmerňuje, kontroluje, hodnotí a vzdeláva terénnych sociálnych pracovníkov a terénnych pracovníkov; rieši náročné vnútroorganizačné a medziorganizačné situácie. Kvalifikačný predpoklad sa viaže na ukončené vysokoškolské vzdelanie II. stupňa v niektorom z odborov spoločenských vied.

Existencia personálnych štandardov pre vybrané SSKI je favorizujúcim faktorom pre výskum otázok postavenia sociálnej práce v tomto druhovom výseku sociálnych služieb, na čom stavíme aj ďalší text.

---

4 A to aj uplatnením prechodného ustanovenia §45 zákona č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny, podľa ktorého sa za sociálneho pracovníka a pracovníčku považuje aj osoba s iným vzdelaním ako v odbore sociálna práca či s nižším ako vysokoškolským vzdelaním, a to v prípade, že do januára 2015 táto osoba vykonávala pracovné činnosti zodpovedajúce svojím charakterom sociálnej práci podľa zákona č. 219/2014 Z. z.



### 3 Sociálna práca v SSKI – sekundárna výskumná analýza v kocke

Na základe analýzy niektorých dostupných vedecko-výskumných prác, ktoré sa explicitne alebo implicitne venujú problematike postavenia sociálnej práce v SSKI, možno identifikovať niekoľko tém, ktoré sú pre danú problematiku príznačné, osobitne:

- a) téma komplexnosti sociálnych potrieb ľudí v SSKI podmieňujúcej nevyhnutnosť sociálnej práce ako komplexného výkonu,
- b) téma kvalifikácií pre výkon SSKI, najmä v kontexte rôznorodosti odborných činností a aktivít sociálnych pracovníkov a pracovníčok v SSKI a ustanovených personálnych štandardov,
- c) téma prítomnosti aktivizujúceho a advokačného prvku sociálnej práce v SSKI.

#### 3.1 Komplexnosť sociálnych potrieb ľudí v SSKI ako východisko komplexného výkonu sociálnej práce

Na tému komplexnosti sociálnych problémov ľudí bez domova reagujú najnovšie práce Ondrušovej et al. (2015; 2016) zamerané na mapovania opatrení k predchádzaniu bezdomovectva či na výskum populácie ľudí bez domova v meste Bratislava. Podľa výskumných výsledkov autorského tímu je strata domova najčastejšie zapríčinená odchodom detí z rodičovského domu, rozpadom manželstva alebo inými problémami v rodine či vystaňovaním človeka z domu (bytu) pre zadlžovanie. Pri strate domova nejde pritom o izolovaný sociálny problém

človeka. Spája sa (ako príčina, ale aj ako dôsledok) so stratou stáleho zamestnania ako stabilného zdroja príjmu na bežnú obživu, zdroja spoločenských kontaktov človeka a „organizátora“ jeho bežných denných aktivít (Kuiper, Bakker a van der Klink 2016); s prítomnosťou dlhodobých zdravotných problémov (najmä kardiovaskulárnych problémov, problémov s dolnými končatinami či duševných problémov) v kombinácii so sťažnou dostupnosťou k potrebnej zdravotnej starostlivosti, bez ohľadu na to, či ľudia bez domova využívajú pre nich určené sociálne služby (napr. nocľahárne) alebo nie. Významnú časť z nich trápia dlhy, čelia aj viacnásobným exekučným konaniam. Neraz sa stávajú objektmi fyzického napadnutia a krádeží, často priamo na ulici. Profesionálna pomoc, ktorá v práci autorského tímu nie je explicitne označená ako sociálna práca, sa vo vzťahu k tejto cieľovej skupine potom zameriava na riešenie rôznorodých problémov na škále od „veľkých životných domén“ (práca, stabilné bývanie, vzťahy, identita, zdravie, vzdelávanie) až po „drobné“ bežné problémy (okradnutia, dostupnosť teplého jedla, sprevádzanie), čo jej dáva povahu komplexného výkonu. K najčastejšie poskytovaným sociálnym službám pre ľudí bez domova sú, podľa zistení autorského tímu, základné a špecializované (komplexné) sociálne poradenstvo, poskytovanie sociálnej služby v zariadení (napr. útulku či nocľahárni), terénna sociálna služba krízovej intervencie či poskytovanie služieb strediska osobnej hygieny a jedálne. Výskum sa bližšie nezaoberal otázkami personálneho zabezpečenia odborných a iných činností vykonávaných v sociálnych službách, ktoré boli jeho predmetom. Relevanciu k označeniu týchto činností za výkon sociálnej práce odvodzujeme skôr z ich obsahu a komplexnosti zamerania.

Na nevyhnutnosť komplexnosti pomoci v SSKI, a to aj v kontexte personálnych štandardov ich zabezpečovania, poukazujú vo svojich prácach ďalší autori a autorky (Rosinský, Matulayová a Rusnáková 2015; Škobla 2015; Škobla, Grill a Hurrle 2015). Škobla (2015) na základe kvalitatívneho výskumu pomáhajúcich profesií angažovaných do podpory sociálnej inklúzie marginalizovaných rómskych komunít popísal typické oblasti pôsobenia terénnych sociálnych pracovníkov/pracovníčok a ich asistentov/asistentiek. Identifikoval pomoc a podporu v oblasti sociálneho zabezpečenia ľudí v krízových situáciách (najmä poradenstvo týkajúce sa verejných príspevkov); v oblasti hospodárenia s financiami (poradenstvo o splátkových kalendároch, pomoc pri riešení exekúcií); v oblasti spolupráce so školou a podpory detí zo segregovaných komunít pri plnení školskej dochádzky; v oblasti podpory zdravia (spolupráca so zdravotníckymi zariadeniami); v oblasti bývania (poradenstvo v súvislosti s príspevkom na bývanie či riešením odvozu jednotlivých druhov odpadov); či v oblasti hľadania zamestnania a spolupráce so zamestnávateľmi. Na rôznorodú a komplexnú povahu výkonu terénnej sociálnej práce poukázali Škobla, Grill a Hurrle (2015) aj na základe evaluácie národného projektu „*Terénna sociálna práca v obciach*“.

„V mnohých obciach sa terénni sociálni pracovníci a ich asistenti (TSP/ATSP) etablovali ako špecializovaní odborníci v záležitostiach, ktorými sa predtým zaoberali všeobecne úradníci alebo mimovládne organizácie ... TSP/ATSP sa podarilo nadviazať dobré pracovné vzťahy s ostatnými inštitúciami, čo následne pomohlo zlepšiť vzájomné porozumenie medzi týmito inštitúciami a klientmi ... Vo väčšine obcí a miest sa práca TSP/ATSP dá charakterizovať ako práca profesionálov a profesionálok, ktorí sú ochotní získať ďalšie vedomosti a zručnosti a ktorých činnosť má pozitívny dopad na každodenný život chudobných“ (Škobla, Grill a Hurrle 2015, s. 4-5).

## 3.2 Kvalifikácie v SSKI

Komplexnosť sociálnej práce v kontexte podpory riešenia krízových životných situácií ľudí, rodín a komunít má však aj svoju druhú stránku. Je ňou častá nevyjasnenosť, čo je opodstatnené od sociálnych pracovníkov a pracovníčok očakávať; čo v tomto kontexte vlastne sociálna práca je, a čo už nie; či aké *kvalifikačné predpoklady* sa na ňu viažu. Prípadne reflexia toho, ako sa predmetné otázky menia v priebehu času, aj vplyvom zmien v profesijnej či inej legislatíve.

Bodnárová (2013) vo výskumne pomáhajúcich profesiách v práci s rómskou komunitou dôsledne rozlišovala pozície terénnych sociálnych pracovníkov a pracovníčok, príp. ich asistentov a asistentiek, od pozícií asistentov učiteľov pre žiakov zo znevýhodneného prostredia a asistentov osvedčenia zdravia. Napriek snahe autorky riešiť profesijné rozhrania v zodpovednostiach za otázky sociálnych vecí, vzdelávania a zdravia (tieto sa v prácach Škoblu čiastočne stierali), niektoré jej zistenia z roku 2013 by už vo svetle súčasného legislatívneho vymedzenia nezodpovedali sociálnej práci ako profesii. Ako autorka informovala, respondenti a respondentky jej súboru pracujúci/e v pozícii terénnych sociálnych pracovníkov a pracovníčok mali v necelých 40% ukončené úplne vysokoškolské vzdelanie, no len z viac ako dvoch pätín v odbore sociálna práca. Takéto zaradenie by v súčasnosti nezodpovedalo sociálnej práci, a to nielen v kontexte profesijnej legislatívy (zákon č. 219/2014 Z. z.), ale ani v kontexte personálnych štandardov pre terénnu sociálnu prácu (Ondrušková a Pružinská 2015). Podľa nich je pozícia terénneho sociálneho pracovníka/pracovníčky dôsledne viazaná na ukončené vysokoškolské vzdelanie v odbore sociálna práca

(s výnimkami do januára 2015 tak, ako sme špecifikovali vyššie). Na tom by mala stavať personálna politika poskytovateľov terénnej sociálnej služby, ich požiadavky na náplň práce (terénnych) sociálnych pracovníkov a pracovníčok, aj v kontexte komplementárnej náplne práce zamestnancov a zamestnankyň v iných pracovných pozíciách.

Škobla (2015, s. 38) v tejto súvislosti poukazuje na „... *disparity medzi teoretickými definíciami výkonu ich práce a sociálnymi praktikami v každodennosti*“. Na základe výsledkov výskumu autora je deľba práce medzi terénnymi sociálnymi pracovníkmi/pracovníčkami a ich asistentmi/asistentkami založená často aj na iných, ako čisto kvalifikačných aspektoch a pracovných pozíciách. Aj keď majú terénni sociálni pracovníci/pracovníčky väčšiu moc pri prijímaní rozhodnutí, aj keď nesú hlavnú zodpovednosť vo vzťahu k obciam a iným úradom, v bežnej praxi zohrávajú pri deľbe práce medzi nimi a ich asistentmi/asistentkami úlohu aj také faktory ako etnicita, skúsenosti s prácou v teréne, znalosť ľudí ako základ dôvery či špecifická znalosť lokálnych väzieb. Napriek tomu, že z prác autora možno dedukovať jeho všeobecnú spriaznenosť so zásadou komplexnosti výkonu terénnej sociálnej práce, nevyhol sa kritickým poukazom na to, že terénni sociálni pracovníci/pracovníčky často vykonávajú aj činnosti atypické pre ich pracovnú pozíciu, dokonca činnosti, ktoré by k nej vôbec nemali patriť. Za atypické považuje poskytovanie odborných rád a právneho poradenstva, angažovanie sa v predvolebnej kampani, pri spracovávaní výsledkov volieb či v presvedčaní obyvateľov osád k nejakým činnostiam (napr. k chovu hospodárskych zvierat). Mimo sféru štandardov pre terénnu sociálnu prácu patria, podľa autora, činnosti terénnych sociálnych pracovníkov/pracovníčok pri roznáške pošty a lis-

tov pre Rómov, nakoľko sa považujú za tých, „...ktorí jednajú s cigánmi“; či činnosti bežného zamestnanca/zamestnankyne obecného úradu v pozícii „... predĺženej ruky obce“ (Škobla 2015, s. 42). Autor interpretuje takéto požiadavky reprezentantov obcí a miest ako prejav nepochopenia originálnych úloh terénnych sociálnych pracovníkov/pracovníčok v pomoci ľuďom v segregovaných osídleniach, a zároveň ako prejav vnímania ich vlastnej „zraniteľnosti“ vyplývajúcej z dočasnej „projektovej“ pozície (Škobla, Grill a Hurrle 2015).

V kontexte zistení týkajúcich sa výkonu terénnej sociálnej práce uvádzame aj niekoľko zistení o sociálnej práci v činnosti komunitných centier. Minimálne preto, že takmer 80% poskytovateľov zapojených v rokoch 2014-2015 do národného projektu „Komunitné centrá“ bolo zapojených aj do národného projektu „Terénna sociálna práca v obciach“, čím v praxi často dochádzalo k prienikom a väzbám medzi týmito druhmi SSKI (Rosinský, Matulayová a Rusnáková 2015). Ako sme konštatovali vyššie, v rámci štandardov pre služby komunitného centra nebolo do roku 2017 (do vydania nových Štandardov komunitných centier) ani pre odborného pracovníka povereného jeho riadením ustanovenou kvalifikačnou požiadavkou vysokoškolské vzdelanie v odbore sociálna práca. Postačujúce bolo vyššie odborné vzdelanie vo vybraných pomáhajúcich disciplínach a minimálne 2-ročná odborná prax v komunitnej oblasti. Aj preto sa Rosinský, Matulayová a Rusnáková (2015) v rámci evaluácie národného projektu „Komunitné centrá“ zaujímali o názory prevádzkovateľov zapojených komunitných centier na pracovné pozície pre činnosť tohto druhu SSKI a na kvalifikačné predpoklady, ktoré boli pre ne štandardne ustanovené. Pokiaľ viac ako 80 % zapojených prevádzkovateľov vyjadrilo spokojnosť

s ustanovenými pracovnými pozíciami, všeobecnú spokojnosť s požadovaným vzdelaním pre jednotlivé pracovné pozície vyjadřili „len“ cca dve tretiny z nich. Ich názory sa rôznili: od spokojnosti s nastavením kvalifikačných predpokladov, až k odporúčaniu znížiť ich pre riadiacich pracovníkov a pracovníčky komunitného centra na úroveň stredoškolského vzdelania, so súčasne posilnenou dĺžkou požadovanej praxe v práci s komunitou (napr. na 10 rokov a viac). Názorová nejednotnosť bola aj v zameraní vzdelania: niektorí respondenti a respondentky očakávali dôsledné zameranie na vzdelanie v odbore sociálna práca, iní skôr vzdelanie pedagogické, s ohľadom na množstvo aktivít komunitných centier pre deti a mladých ľudí.

Prijatím aktualizovaných Štandardov komunitných centier (Čerešníkova et al. 2017) a prípravou štandardov pre činnosť NDC a NSSDR, sa východiskové personálne štandardy pre uplatňovanie sociálnej práce v KC, NDC a NSSDR vyrovnávajú s tými, ktoré boli od roku 2015 spracované pre terénnu sociálnu prácu.

### 3.3 Aktivizujúci a advokačný prvok sociálnej práce v SSKI

V krátkom prehľade vybraných výskumných zistení týkajúcich sa postavenia sociálnej práce v SSKI napokon zmienime otázku prítomnosti aktivizujúceho a advokačného prvku v tomto sektore sociálnych služieb. Z teoretického hľadiska má uvedená problematika význam pre sociálnu prácu v SSKI z dôvodu, že stavia na princípoch posilňovania ľudí, na partnerstvách aktérov v podpore sociálnej inklúzie zraniteľných jednotlivcov,

skupín a komúnít, na participatívnych riešeniach či na podpore sociálnych zmien v komunite. A to sú hlavné hodnotové atribúty sociálnej práce ako odbornej disciplíny, rovnako atribúty sociálnych služieb ako inštitucionalizovaného sub/systému, v ktorom sa sociálna práca vykonáva. Z praktického hľadiska je dôležité skúmať prítomnosť advokačného aspektu sociálnej práce v SSKI, okrem iného, aj z dôvodu, že podľa platného zákona o sociálnych službách zahŕňa každý druh takto zameranej sociálnej služby aj povinnosti poskytovateľov aktívne ochraňovať práva a právom chránené záujmy ich cieľových skupín.

Uvedenej otázke sa vo svojom výskume venovali napr. Janebová a Celá (2015). Autorky realizovali hĺbkové rozhovory s vybranými poskytovateľmi služieb pre rómske komunity so zameraním na komunitnú prácu a zaujímali sa o to, ako poskytovatelia vnímajú vlastnú „sociálnu prácu“. Za zaujímavú možno považovať výskumnú skúsenosť autoriek s vedomým dištancom interviewovaného poskytovateľského subjektu od toho, že by jeho organizácia vykonávala sociálnu prácu. Nie však z dôvodu, že by zástupcovia organizácie spochybňovali teoretické vymedzenie a koncept sociálnej práce ako pomáhajúcej disciplíny, ako skôr z dôvodu nestotožňovania sa s jej súčasnou praxou v sociálnych službách. Ako hlavné argumenty dištancu od sociálnej práce sa uvádzali: paternalistický prístup sociálnej práce k osobám odkázaným na pomoc, individualizácia sociálnych problémov ľudí (že si za ne môžu sami) a neadekvátnosť výsledkov sociálnej práce vo vzťahu k vynaloženým finančným prostriedkom. Inú skúsenosť reportovali vo svojich prácach Škobla (2015); Škobla, Grill a Hurrle (2015). Na základe vlastnej výskumnej a evaluačnej činnosti pozitívne hodnotili vplyv terénnej sociálnej práce na demokratické a participatívne



riešenie problémov, s ktorými sa chudobné a sociálne vylúčené skupiny ľudí bežne stretávajú.

Z hľadiska primárneho zamerania na otázky štúdia vzťahov medzi sociálnou prácou a sociálnymi službami, považujeme za zaujímavé aj zistenia Janebovej a Celej (2015) o „dvojakej“ podobe sociálnej práce v SSKI v reflexii ich poskytovateľov. Prvou podobou je sociálna práca stotožňovaná so sociálnymi službami (vrátane štandardov kvality) a ich prísnymi požiadavkami „čo sa má robiť“, druhou je komunitná práca, ktorá „presahuje“ sociálnu prácu. Komunitná práca v SSKI nie je natoľko zväzovaná legislatívnymi pravidlami, ktoré by ju mohli komplikovať a limitovať. Porovnateľným spôsobom je na Slovensku upravená v personálnych štandardoch terénnej sociálnej služby pracovná pozícia terénnych sociálnych pracovníkov/pracovníčok a širšie poňatá pozícia terénnych pracovníkov/pracovníčok. Aj keď je teda v SSKI zjavná snaha o postupné reflektovanie a udomácnovanie tohto „zloženého“ profesijného konceptu (a to nielen v rovine terminologickej, ale aj obsahovej), dostupné zdroje zatiaľ preukazujú v SSKI pomerne voľné používanie označenia „sociálna práca“. Je to zjavné aj z faktu, že sa niekedy favorizuje skôr rozsiahla komunitná prax, než vzdelanostný štandard v odbore sociálna práca u tých, ktorí ju majú v SSKI reálne vykonávať (Rosinský, Matulayová a Rusnáková 2015).

## 4 Mapujúci prieskum sociálnej práce vo vybraných SSKI u koordinátorov a koordinátoriek SSKI

V rámci jadrového textu druhej štúdie predstavíme metodologický dizajn a hlavné výsledky mapujúceho prieskumu zameraného na postavenie a úlohy sociálnej práce vo vybraných SSKI. Niektorým z nich sa budeme venovať bližšie v rámci diskusie.

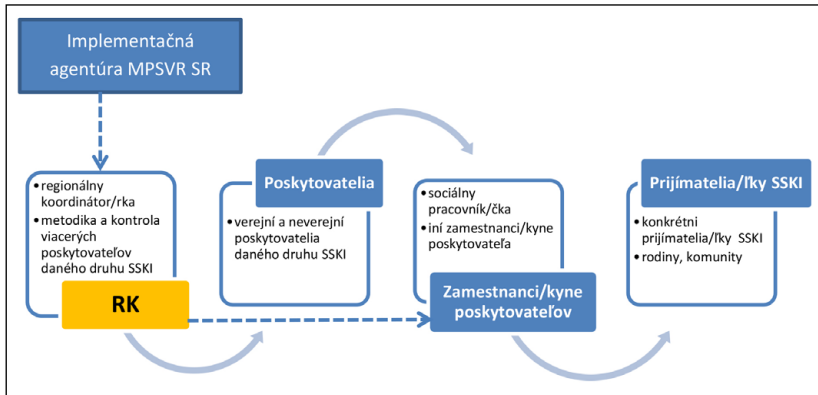
### 4.1 Výskumná metodológia v kocke

*Cieľom mapujúceho prieskumu „Sociálna práca vo vybraných SSKI“ (ďalej len „SP-VSSKI“) bolo zisťovať postavenie a úlohy sociálnej práce vo vybraných SSKI očami regionálnych koordinátorov a koordinátoriek národného projektu „Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni“ (ďalej len „NP PVSSKIKÚ“). Formulovali sme základnú výskumnú otázku: Ako v kontexte VSSKI interpretujú ich regionálni koordinátori a koordinátorky tézu, že sociálne služby sa vykonávajú predovšetkým prostredníctvom sociálnej práce? A následne, aká je podľa nich úloha sociálnych pracovníkov a pracovníčok v tomto osobitnom druhovom výseku sociálnych služieb?*

Pre účely mapujúceho prieskumu sme zo SSKI vybrali tri, konkrétne komunitné centrá (ďalej len „KC“), nízkoprahové denné centrá (ďalej len „NDC“) a nízkoprahovú sociálnu službu pre deti a rodinu (ďalej len „NSSDR“). Výber druhov SSKI bol podmienený ich zaradením do NP PVSSKIKÚ, ktorého cieľom je v rokoch 2016-2019 „... podpora rozvoja poskytovateľov

VSSKI na komunitnej úrovni, ktorí budú poskytovať dostupné, štandardizované odborné činnosti, ďalšie činnosti a aktivity realizované v oblasti podpory sociálnej inklúzie osôb v nepriaznivej sociálnej situácii, ohrozených sociálnym vylúčením alebo s obmedzenou schopnosťou sa spoločensky začleniť a samostatne riešiť svoje problémy“ (Základné 2016, s. 1). Prepojenie na organizačno-manažérske a koordinačné štruktúry NP PVSSKIKÚ umožnilo opätovne využiť inštitút jeho regionálnych koordinátorov a koordinátoriek (ďalej len „RK“) ako hlavných informátorov a informátoriek pre účely výskumnej činnosti. Ich osobitnú pozíciu v rámci NP PVSSKIKÚ znázorňuje Schéma1.

### Schéma1: Organizačno-personálne zabezpečenie NP PVSSKIKÚ, s osobitným dôrazom na postavenie RK



Zdroj: vlastný

Pri rozhodovaní o zámere angažovať pre účely výskumnej analýzy ako hlavných informátorov a informátorky práve RK sme zohľadňovali viacero kľúčových faktorov:

- RK sú osoby s vysokoškolským vzdelaním v pomáhajúcich disciplínach, spravidla v sociálnej práci, čo zvyšuje predpo-

klad ich kvalifikovanosti vyjadrovať sa k predmetnej otázke zo systémového hľadiska (zachytiť „okolie“ a širšie súvislosti daného druhu SSKI),

- RK nie sú zamestnancami/zamestnankyňami poskytovateľov sociálnych služieb, čo zvyšuje v ich vyjadreniach predpoklad nezávislosti a potrebného nadhľadu,
- RK sú v pracovnom kontakte so sociálnymi pracovníkmi/pracovníčkami, ale aj inými zamestnancami a zamestnankyňami zapojených poskytovateľských subjektov, a teda vedia pracovať aj s konatívnou (praktickou výkonovou) stránkou daného druhu SSKI,
- RK pokrývajú svojou činnosťou rovnomerne všetky regióny Slovenska a spolupracujú s významnou časťou všetkých registrovaných poskytovateľov daného druhu sociálnej služby na Slovensku<sup>5</sup>,
- RK majú podrobnú vedomosť o situácii v danom druhu sociálnej služby v regiónoch, v ktorých vykonávajú svoju koordinačnú pôsobnosť (ich skúsenosť je „regionálne ukotvená“, nie centralistická),
- RK majú v koordinačnej pôsobnosti verejných aj neverejných poskytovateľov daného druhu SSKI, a teda vedia zohľadňovať perspektívu oboch typov poskytovateľských subjektov,
- a napokon, výpovede RK nereprezentujú nejaký „umelý svet“ daného druhu SSKI, nakoľko podmienky pre jej poskytovanie (vrátane personálnych) sú regulované rovnakými legislatívnymi pravidlami ako pre poskytovateľov zapojených do národných projektov, tak pre tých, ktorí fungujú mimo národných projektov.

---

5 Nie všetci poskytovatelia sociálnych služieb sú totiž zapojení do národných projektov.

Význam tejto pozície v rámci NP PVSSKIKÚ zdôraznil jeden RK:

„V rámci NP je efektivita napĺňania úloh zamestnancov v službách značná, ale záleží to skôr na koordinátorovi a jeho zručnostiach“.

Do prieskumu sa zapojilo všetkých deväť RK, z toho šesť mužov a tri ženy. RK zastupujúci všetky regióny Slovenska koordinovali v čase realizácie prieskumu celkovo 95 poskytovateľských verejných a neverejných subjektov, z toho 84 KC, sedem NSSDR a štyri NDC. Štyria RK koordinovali činnosť poskytovateľov len jedného druhu SSKI, konkrétne KC; štyria mali v koordinačnej pôsobnosti poskytovateľov dvoch druhov SSKI, spravidla kombináciu KC a NSSDR; len jedna RK koordinovala poskytovateľov všetkých troch druhov SSKI. V súlade so stanovenou kvalifikačnou požiadavkou pre pozíciu RK mali všetci ukončené minimálne druhostupňové vysokoškolské vzdelanie, z toho siedmi (78%) z odboru sociálna práca, jeden z odboru psychológia a jeden z odboru pedagogika. Všetci RK uviedli, že v rámci NP PVSSKIKÚ prichádzajú so sociálnymi pracovníkmi a pracovníčkami pravidelne do kontaktu.

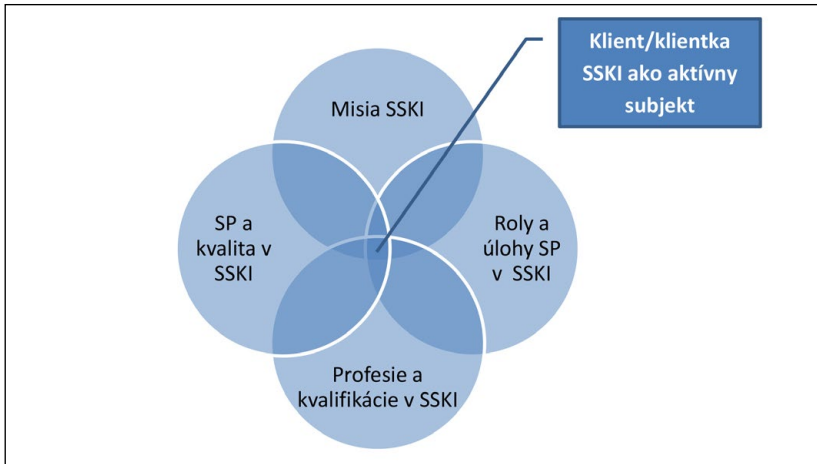
Zber výskumných dát sa uskutočnil v mesiacoch júl - august 2017 formou *pološtrukturovaného dotazníka SP – SSKI* administrovaného elektronickou formou (dotazník tvorí prílohu štúdie).

## 4.2 Hlavné zistenia mapujúceho prieskumu sociálnej práce v SSKI

Hlavné zistenia mapujúceho prieskumu uvedieme vybranými úvahami RK o širšom spoločenskom vnímaní SSKI. Až následne sa budeme venovať otázkam postavenia sociálnej práce

v tomto druhovom výseku sociálnych služieb spracovaným vo forme súboru kľúčových tematických domén (Schéma2), ktoré sa vyprofilovali v rámci reakcií RK na pološtrukturované podnety obsiahnuté v dotazníku SP – SSKI.

## Schéma2: Kľúčové tematické domény problematiky sociálnej práce v SSKI



Zdroj: vlastný

### 4.2.1 SSKI ako služby pre „riešenie rómskej otázky“

Jeden RK kontextualizoval svoje odpovede na otázky dotazníka v rámci širšieho „riešenia rómskej problematiky“, s kritickým poukazom na málo aktívny, pružný a systémový prístup štátu v tejto oblasti:

„... mám pocit, že nebyť eurofondov, tak sa rómska problematika štátom ani nerieši, ako tomu bolo doteraz ...“.

Podľa RK sa absencia systémovosti zo strany štátu následne premieta do postojov väčšiny samotných poskytovateľov SSKI, ktorí:

*„... očakávajú od pracovníkov, že vyriešia rómsku problematiku. Na riešení problematiky sa podieľajú (myslí sa poskytovatelia, pozn. autorky) v minimálnej miere, resp. ako im to dovoľuje ich situácia, problémy riešia z hľadiska exekutívneho, nie preventívneho, podporujúceho a rozvíjajúceho“.*

V záujme prijímania systémových riešení RK kritizovali odvodzovanie úspešnosti a kvality SSKI primárne od osobnostnej vybavenosti a zanietenia pracovníkov a pracovníčok týchto služieb, od ich skutočného záujmu zmeniť nepriaznivú sociálnu situáciu marginalizovaných rómskych komún; od chápania cieľovej skupiny, od ich sociálneho cítenia či „ochoty“ pracovať na sebe a vzdelávať sa. Aj preto jedna RK zdôraznila potrebu väčšej participácie samotných prevádzkovateľov KC na ich činnosti, na plnení ich spoločenskej misie a potrebu dôslednejšej spolupráce prevádzkovateľov s ich pracovníkmi a pracovníčkami.

#### **4.2.2 Roly a úlohy sociálnej práce v SSKI - typológia**

Odpovede RK na otázku č. 1 dotazníka (čo v kontexte SSKI znamená postulát zákona, že sociálne služby sa vykonávajú najmä prostredníctvom sociálnej práce) sa významne prelínali s odpoveďami na otázkou č. 3 dotazníka k bližšiemu popisu úloh sociálnych pracovníkov a pracovníčok a ich nenahradiiteľnosti v tomto druhovom výseku sociálnych služieb. Podľa jedného RK je otázka úloh sociálnej práce v SSKI v rámci NP PVSSKIKÚ predmetom neustálych odborných diskusií, ktoré sa pohybujú medzi dvomi extrémnymi polohami:

„... že pracovníci NP sú tými, kto prijíma a vykonáva rozhodnutia nadriadených“, či naopak: „... že vo všeobecnosti platí úzus, že nenájdeme rovnakú segregovanú komunitu/komunity ... Z toho pramenia rôzne potreby, ktoré by mala sociálna služba reflektovať. Preto nie je jednoduché paušalizovať činnosti, ktoré pracovníci vykonávajú“.

Na základe odpovedí RK sme spracovali typológiu rol a s nimi súvisiacich odborných činností, ktoré vykonávajú sociálni pracovníci a pracovníčky v SSKI:

- *Rola odbornej garancie činnosti poskytovateľa*  
Sociálny pracovník/pracovníčka zabezpečuje dodržiavanie procesov súvisiacich s poskytovanými SSKI, ktoré vyžadujú organizačné, niekedy i manažérske zručnosti; garantuje poskytovanie služieb zodpovedajúcich hodnotám, princípom, metódam či postupom „... vymedzujúcim hranice sociálnej práce“.
- *Sociálne – diagnostická (posudková) rola*  
Sociálny pracovník/pracovníčka diagnostikuje (posudzuje) sociálnu situáciu a problém klienta ako základu pre stanovenie cieľenej a efektívnej sociálnej terapie.
- *Poradenská a sociálno-terapeutická rola*  
Sociálny pracovník/pracovníčka poskytuje rozličné druhy a formy sociálnych intervencií zameraných na primeranú pomoc pre človeka v akútnej kríze: osobitne ide o kvalitné sociálne poradenstvo (základné i špecializované, individuálne i skupinové); o využívanie ventilačného rozhovoru, na ktorý spravidla iné druhy sociálnych služieb nemajú čas a priestor; o podporu osvojovania si zručností ľudí pre oblasť vzdelávania, práce či bežného občianskeho života; o priame pôsobenie v komunite.



➤ *Advokačná, mediačná a sieťujúca rola*

Sociálny pracovník/pracovníčka pomáha pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov prijímateľov a prijímateľiek SSKI, „distribuuje“ a sprevádza ich k rôznym odborníkom/odborníčkam a organizáciám, zabezpečuje s nimi spoluprácu. Súčasťou mediačnej roly je aj to, že:

„... prenáša skutočnú realitu v podobe informácií smerom nahor. Je potrebné reflektovať a pružne reagovať na vyskytujúcu sa realitu, podporiť prácu pracovníkov zo strany poskytovateľov, ale aj IA (myslí sa IA MPSVR SR, pozn. autorky)“.

➤ *Rola posilňovania/zmocňovania a podpory k svojpomoci*

Sociálnym pracovníkom/pracovníčkam umožňuje táto rola pristupovať k človeku z hľadiska jeho autentických zdrojov, potenciálu a predstáv o vlastnom živote, podporovať jeho potenciál k svojpomoci a využívanie viacúrovňových zdrojov k prijímaniu riešení.

„ V súvislosti s komunitným centrom – sociálnu prácu a jej metódy práce považujem za nástroj, cestu, prostredníctvom ktorej sa vieme dostať k prijímateľovi sociálnej služby, k človeku, ktorý prežíva problémy ako jednotlivec, člen rodiny, skupiny, komunity“.

➤ *Preventívna rola*

V SSKI sa veľký význam kladie na organizovanie skupinových aktivít, ktoré umožňujú nielen zmysluplné trávenie voľného času, ale aj prevenciu pred vznikom nepriaznivých situácií jednotlivca, rodiny, komunity, prevenciu pred patologickými javmi v komunite.

„... v rámci skupinových aktivít môžeme podporiť a viesť klientov k zmene, posilneniu, vzájomnej pomoci a podpore, tiež k samostatnosti vo väčšom počte, ako napr. formou individuálneho poradenstva“.

Podľa jedného RK je pre plnenie uvedených rol v SSKI kľúčové prijatie a aplikovanie základného hodnotového východiska sociálnej práce, ktorým je prístup k prijímateľom a prijímateľkám SSKI ako k subjektom svojpomoci potrebujúcim podporu a rešpekt, nie ako k objektom odkázaným na pomoc. RK v tejto súvislosti reflektoval, kam sa sociálna práca, osobitne v SSKI, reálne z tohto pohľadu ne/posunula v priebehu času:

„Sociálna práca ako pomáhajúca profesia stojí na určitých princípoch a prešla si určitým vývojom. Je dobré, že sme v sociálnej práci prekonali charitatívny a samaritánsky prístup k človeku a snažíme sa svoje profesijné prostredie profesionalizovať. Niekedy však ide o teoretický posun. V praxi sa stáva, že sociálnemu pracovníkovi je ľahšie a pohodlnejšie riešiť problémy klienta, ako ho procesom riešenia sprevádzať. Predovšetkým práca vo vylúčených enklávach je veľmi citlivá na prácu s mocou. Dôležité je, aby sa aktivizujúce metódy v sociálnej práci prenášali aj do praxe sociálnych služieb“.

Prakticky všetci RK uviedli, že postavenie a úlohy sociálnych pracovníkov a pracovníčok v KC, NDC a NSSDR sú jasné (otázka č. 2 dotazníka), aj keď sú stanovené pomerne široko. Sú určené národnou legislatívou, pravidlami NP PVSSKIKÚ, pracovnými pozíciami ustanovenými v druhových štandardoch a im prislúchajúcimi pracovnými náplňami. Niektorí však pripomenuli, že spôsob, akým sociálni pracovníci a pracovníčky stanovené roly a úlohy vykonávajú, napokon aj tak závisí od ich ukotvenosti v danom prostredí, u konkrétneho poskytovateľa a v pracovnom tíme, v ktorom pôsobia. Úlohu rovnako zohráva ich „ochota“ pracovať a vzdelávať sa.

### 4.2.3 Sociálna práca v SSKI ako komplexný výkon – pozitíva a limity

Takmer v každej individuálnej výpovedi RK bolo možné identifikovať (explicitne alebo implicitne) poukaz na *komplexnosť výkonu sociálnej práce v SSKI* zdôvodňovanú komplexnosťou potrieb ich prijímateľov a prijímateľiek. Komplexnosť výkonu sociálnej práce sa pritom ukázala ako charakteristická črta nielen „dovnútra“ konkrétneho druhu SSKI, ale aj v rámci ich medzidruhového priestoru. To môže v niektorých prípadoch znamenať prekrývanie charakteru odborného pôsobenia a druhov aktivít pracovníkov/ pracovníčok rozličných druhov SSKI (napr. v prípade služieb KC a terénnej sociálnej služby/ terénnej sociálnej práce). Niekoľko praktických ilustrácií k interpretácii sociálnej práce ako komplexného výkonu.

„Sociálna práca ako praktický nástroj smeruje k riešeniu sociálneho problému klienta ... sociálni pracovníci vykonávajú a zabezpečujú komplexnú agendu – to je to, čo je nenahraditeľné ... neposielajú ľudí preč, od dverí k dverám ... ak distribuujú, tak potom zabezpečujú prijatie klienta, prípadne sprievod“.

„... pomoc ľuďom je podstatou týchto zariadení; ich pracovníci vykonávajú sociálnu prácu v celom jej rozsahu (podľa aktuálnych potrieb). Ich funkcia je nenahraditeľná najmä v možnosti práce so skupinou, nielen s jednotlivcom“.

„... sociálna práca, resp. poskytované služby v KC, sú vnímané ako ‚posledná záchrana‘, ‚nádej‘, že životná situácia klienta sa môže zlepšiť ... Podľa môjho názoru, je sociálna práca v KC vnímaná ako súbor komplexnej a dlhodobej pomoci, nie jednorazovej intervencie“.

„Mnohokrát v rámci riešenia jedného problému, prístupom, záujmom a profesionalitou, vyrieši (sociálny pracovník/čka, pozn. autorky) niekoľko klientových problémov. Nie sú okliešení v zmysle ‚toto už nie je naša kompetencia‘, ale pokiaľ je to v ich schopnostiach, snažia sa klientovi poskytnúť maximálny rozsah poradenstva“.

Komplexnosť výkonu sociálnej práce v SSKI vyplývajúca z komplexnosti potrieb ich cieľových skupín, často podporovaná aj očakávaniami odbornej i laickej verejnosti, má však aj svoju druhú stránku. Je ňou tlak na to, aby sociálni pracovníci a pracovníčky vykonávali v SSKI aj činnosti, ktoré už RK nepovažujú za priamy výkon sociálnej práce. Na mapovanie uvedenej problému sme sa zamerali v otázke č. 4 dotazníka.

„Mnohé odborné činnosti, ktoré vykonávajú, zasahujú do kompetencie napr. súdnych pracovníkov, exekútorov, neraz psychológov, personálnych agentúr. Dôvodom je práve snaha o komplexnosť služieb a snaha pomôcť klientovi najviac, ako je to možné, a to aj vzhľadom k tomu, že mnoho z klientov KC sa bežne na úradoch stretáva s povrchnosťou, odmietaním a nezaujmom pomôcť“.

„Ich pozícia je nenahraditeľná, keďže často ako jediní majú práve sociálni pracovníci (a niekedy pracovníci z cirkví) záujem pracovať s klientelou žijúcou v podmienkach extrémnej chudoby“.

Niektorí RK nepripúšťali, že činnosti, ktoré robia aj nad rámec povinností definovaných zákonom, by neboli opodstatnené, keďže vždy musí ísť o komplexné riešenie situácie jednotlivca, rodiny, skupiny či komunity:

„... každý kontakt s jednotlivcom má svoje opodstatnenie...“.

„Všetky vykonávané činnosti súvisia so sociálnou prácou“.

RK nepovažovali za priamy výkon sociálnej práce najmä:

- *Činnosti súvisiace so vzdelávaním detí*

Ide o ich doučovanie, prípravu na vyučovanie, zapájanie sa do procesu vzdelávania priamo v školách v pozícii „akoby“ asistentov učiteľov, najmä v situáciách, kedy škola nemá dostatočné personálne kapacity venovať sa deťom zo sociálne slabšieho prostredia.

„Sú obce, ktoré nemajú asistentov učiteľov z dôvodu, že sa tam napr. nenachádzajú osoby, ktoré by mali na to kvalifikáciu, resp. predpoklady na prácu s rómskymi deťmi“.

Prípravou detí na školské vyučovanie preberajú často pracovníci a pracovníčky zodpovednosť za rodičov, čo však jedna RK nepovažovala za prejav ich odbornosti, ale skôr za odborné zlyhanie či neochotu vynakladať viac systematického úsilia v zapájaní rodičov do procesu rozvoja rodičovských kompetencií.

- *Poskytovanie právnych, príp. iných služieb*

Pracovníci a pracovníčky SSKI riešia právne problémy ich prijímateľov a prijímateľiek, nakoľko si právne služby nemôžu dovoliť (napr. odvolania na súdy, návrhy, vyjadrenia), poskytujú aj psychologické a psychoterapeutické služby, ktoré sú v obci nedostupné.

- *Fundraising a iné služby pre obec*

Ide najmä o prípady KC v správe mimovládnych organizácií, ale aj malých obcí, ktoré majú finančné problémy.

„Sociálni pracovníci zabezpečujú napr. fundraising, to jest, snažia sa o písanie žiadostí, projektov, implementáciu projektov, a to kvôli tomu, aby zabezpečili doplnkové financie pre výkon svojich hlavne skupinových a komunitných aktivít“.

Iným príkladom je zabezpečovanie starostlivosti o pracovníkov aktivačných prác či o vedenie obecnej agendy.

„Poskytovateľ KC si nárokuje na takýto výkon iba preto, že on je zamestnávateľ a on má právo požadovať od svojich zamestnancov to, čo on uzná za vhodné, keď je potreba“.

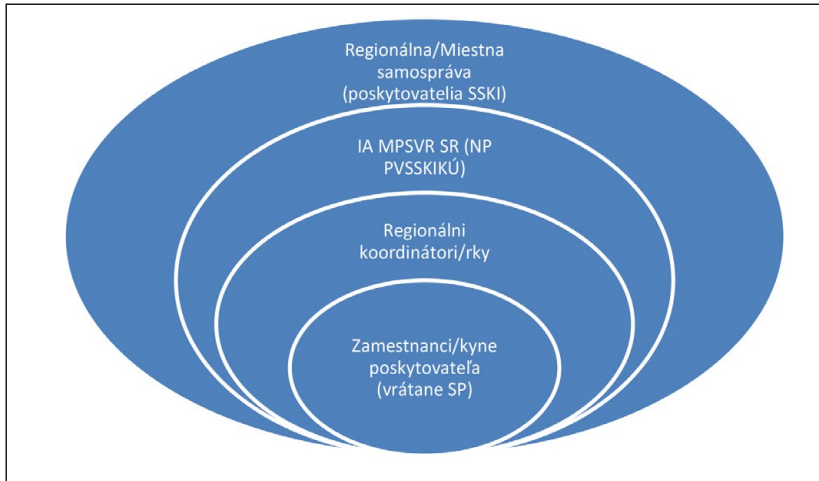
Otázka vykonávania odborných činností nad rámec určený pracovnými náplňami sociálnych pracovníkov a pracovníčok a vecným portfóliom sociálnej práce v SSKI má svoju súvzťažnosť aj s otázkami vnímania potrebnosti jednotlivých odborností v SSKI. RK vyzdvihovali dominantné a prospešné postavenie sociálnych pracovníkov a pracovníčok, ich pozíciu odborných garantov/garantiek činnosti poskytovateľov. Vyskytli sa však aj hlasy, že nemusí byť vždy žiaduce, aby pozíciu garanta/garantky odborných činností v SSKI zastávali výlučne osoby so vzdelaním v odbore sociálna práca. Podľa jedného RK potrebujú často prijímatelia a prijímateľky SSKI aj pomoc psychologickú, pedagogickú či právnu, ktorú si z dôvodu svojho slabého finančného statusu spravidla nemôžu dovoliť a nedostáva sa im takto ani cez SSKI. Osobitne sa vyzdvihovala stále rastúca potreba lokalít v zabezpečovaní doučovania detí a ich prípravy na školské vyučovanie, pre čo by sa javila, podľa niektorých RK, ako vhodnejšia osoba s pedagogickým či špeciálno-pedagogickým vzdelaním.

#### **4.2.4 Sociálna práca v SSKI ako príspevok k ich kvalite**

Napokon sme sa zaujímali o osobitný príspevok sociálnych pracovníkov a pracovníčok k zvyšovaniu kvality a k plneniu povinností poskytovateľov SSKI na tomto úseku (otázka č. 5

dotazníka). Na základe získaných odpovedí bolo možné identifikovať viacero prístupov k uvedenej otázke. Ich základom je hierarchizovaná zodpovednosť zainteresovaných aktérov v zabezpečovaní kvalitných SSKI znázornená v schéme3.

**Schéma3: Hierarchizované zodpovednosti aktérov na úseku zabezpečovania kvality SSKI (v kontexte NP PVSSKIKÚ)**



Zdroj: vlastný

a) *Kvalita ako otázka zdieľanej zodpovednosti aktérov*

Prístup založený na takejto interpretácii otázok kvality SSKI sa vyskytoval medzi RK najčastejšie. Jeho centrálnym bodom bola tvorba externých podmienok kvality v súlade so zákonne vymedzenými povinnosťami poskytovateľov na úseku kvality a prípravou na jej budúce hodnotenie. RK kriticky poukazovali na to, že mnohí poskytovatelia a prevádzkovatelia SSKI (vrátane starostov a starostiek malých obcí) kompletne prenášajú zodpovednosť za otázky kvality na svojich zamestnancov a zamestnankyne a že chýba ich zá-

ujem o spoluprácu a participáciu pri vytváraní potrebných podmienok na poskytovanie kvalitnej služby.

„Samozrejme, kvalitu poskytovaných služieb by mal determinovať samotný poskytovateľ, ale často krát v súčasnosti ani sami poskytovatelia nemajú jasno, čo všetko súvisí s kvalitou poskytovaných služieb ... mám pocit, že samotné nastavenie kvality poskytovaných služieb je závislé od pracovníkov, ktorí sa ju snažia do praxe implementovať, bez nejakej spoluúčasti poskytovateľov.“

„Poskytovatelia sociálnych služieb však vo väčšine prípadov delegujú zodpovednosť za plnenie úloh (na úseku kvality, pozn. autor-ky) na pracovníkov KC v plnom rozsahu“.

„Mnohí poskytovatelia (starostovia a starostky malých obcí) nemajú personál, ktorý by mohol prispieť k plneniu úloh poskytovateľov a úlohy za poskytovateľa preberá personál KC/NSSDR“.

*b) Kvalita ako otázka rozvoja a vzdelávania aktérov*

Aj tento prístup sa vzťahoval k tvorbe externých podmienok kvality. Viacerí RK zdôrazňovali pri otázke príspevku sociálnych pracovníkov a pracovníčok ku kvalite poskytovaných SSKI nevyhnutnosť ich vzdelávania, nakoľko niektorí z nich nemali donedávna v tejto oblasti potrebnú vedomosť, vrátane vedomosti o príslušnej legislatíve. Rovnako poukazyvali na potrebu neustálej motivácie sociálnych pracovníkov a pracovníčok rozvíjať sa a nestagnovať.

„Niekedy sa stáva, že ako regionálny koordinátor musím zápasiť s pracovnou stagnáciou pracovníkov KC, čo určite neprispieva k zvyšovaniu kvality SS“.

V tejto súvislosti zdôrazňovali význam metodického riadenia IA MPSVR SR, vzdelávania samotného metodické-



ho tímu NP PVSSKIKÚ či RK v otázkach kvality, čo všetko následne vplýva na podmienky kvality administratívnych i procedurálnych aspektov poskytovaných SSKI.

„Určite prispievajú ... tým, že sú pod IA, kvalita poskytovania služieb je naozaj vysoká, či už od spisov, tak k procesom. Tým, že majú metodickú podporu, tak si veci viac uvedomujú, konzultujú, kontrolujú výsledky a napĺňanie cieľov“.

„Realizovali sme stretnutia v rámci NP, ktoré sa týkali aktualizácie štandardov KC, čo im pomohlo rozšíriť obzor v tejto téme“.

c) *Kvalita ako otázka plnenia bežných povinností*

Išlo o pristupovanie k otázkam kvality SSKI z perspektívy individuálneho odborného výkonu jednotlivca. Kvalita sa komunikovala cez profesionalitu a odbornosť sociálnych pracovníkov a pracovníčok pri výkone svojej bežnej činnosti a cez využívanie ich odbornosti k formulovaniu návrhov na zlepšenie služieb adresovaných poskytovateľom.

„...oni sami sú práve tí, ktorí môžu mať mimoriadny vplyv na jej zvyšovanie, a to svojím prístupom k zvereným výkonom a úlohám“.

„Sú skvelým príkladom, ako prezentovať kvalitu výkonu v sociálnej službe“.

Ani v rámci zdôrazňovania kľúčovej individuálnej zodpovednosti pracovníkov a pracovníčok sa však neopomínala zodpovednosť samotného poskytovateľa za kvalitu služieb, ktoré ponúka a poskytuje.

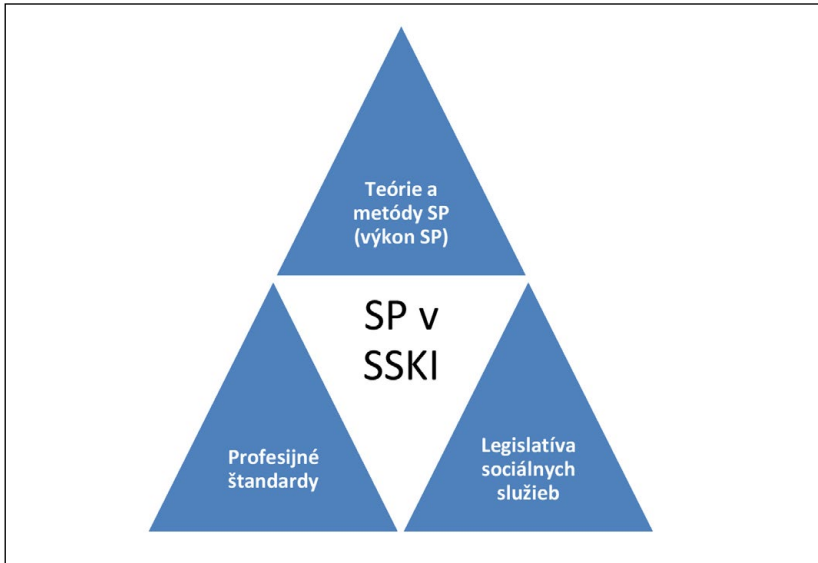
## 4.2.5 Sumarizácia zistení a diskusia k nim

V druhovej štúdii sme sa venovali postaveniu a úlohám sociálnej práce vo vybraných SSKI očami RK angažovaných v NP PVSSKIKÚ. Na základe mapujúceho prieskumu sa ukázalo, že nejde o jednoduchú odbornú záležitosť v prípade, že máme ambíciu pristupovať k uvedenej problematike v súzvuку sociálnej práce ako teoretickej disciplíny (odborná misia, hodnoty, princípy, metódy), sociálnej práce ako profesie regulovanej národnou profesijnou legislatívou a sociálnej práce ako praktického výkonu regulovaného v systéme sociálnych služieb zákonom o sociálnych službách. V triangli menovaných determinantov (viď Schéma 4) by sa ortodoxne za sociálnu prácu v SSKI dal považovať iba taký odborný výkon, ktorý stavia na akademických (teoreticko – metodologických) základoch sociálnej práce ako pomáhajúcej disciplíny, je realizovaný osobou s ukončeným minimálne prvým stupňom vysokoškolského štúdia v odbore sociálna práca a za podmienok, ktoré pre určené druhy SSKI vymedzuje zákon o sociálnych službách (napr. cieľová skupina, odborné a iné činnosti, formy pomoci, pomáhajúce subjekty).

Ako však ukážeme ďalej, takéto ortodoxné vymedzenie akčného poľa sociálnej práce (činnosti sociálnych pracovníkov a pracovníčok) v SSKI nie vždy zodpovedá reáliám, minimálne v reflexii RK. Je skôr prejavom toho, čo Škobla nazval „... *disparitami medzi teoretickými definíciami výkonu ich práce a sociálnymi praktikami v každodennosti*“ (Škobla 2015, s. 38). Realizovaný prieskum pomerne jasne indikoval, že RK považujú za sociálnu prácu v SSKI predovšetkým to, čo povahou praktického výkonu zodpovedá spoločenskému poslaniu sociálnej práce a čo ju vymedzuje ako **komplexný výkon** (záver korešponduje s prá-

cami Göppnera a Hämäläinena, 2004). Takýto komplexný výkon nemôže byť (by nemal byť), podľa názorov RK, limitovaný presne vymedzenými kompetenciami organizácií poskytujúcich SSKI či dopredu nalinkovanými činnosťami ich zamestnancov a zamestnankyň. Imperatívom sociálnej práce v SSKI je naliehavosť krízovej situácie konkrétneho človeka, rodiny či skupiny ľudí, ktorá „núti“ poskytovateľa operatívne konať a autentičnosť zdrojov, ktoré má k riešeniu k dispozícii (na rozličných úrovniach). Naliehavosti situácie a analýze potrieb či dostupných zdrojov sa prispôsobuje celá ďalšia činnosť poskytovateľov SSKI, voľba konkrétnych nástrojov pomoci a realizovaných aktivít.

#### Schéma4: Určujúce determinanty pre vymedzenie sociálnej práce v SSKI



Zdroj: vlastný

Výsledky prieskumu jednoznačne neindikujú, či to, čo RK nazývali v SSKI sociálnou prácou, vzťahovali ultimatívne k osobám so vzdelaním v odbore sociálna práca, teda k sociálnym pracovníkom a pracovníčkam s uznaným statusom pre výkon sociálnej práce podľa profesijnej legislatívy. Aj keď boli otázky dotazníka jednoznačne adresované k nim, odpovede RK sa často vzťahovali k širšej kategórii „pracovníkov a pracovníčok“ poskytovateľov (KC/NDC/NSSDR), ktorých profesijná štruktúra môže byť rôzna, a to ako z hľadiska stupňa vzdelania, tak z hľadiska jeho zameranosti. Zistenia tak zvädzajú k zovšeobecneniu, že spravidla všetko, čo sa v SSKI pre ich cieľové skupiny vykonáva, sa považuje za **sociálnu prácu (v najširšom slova zmysle)**, nakoľko to zodpovedá predstavám verejnosti (laickej i odbornej) o „komplexnom sociálnom pomáhaní“. Dokumentuje to výrok jedného RK, podľa ktorého „*Všetky vykonávané činnosti súvisia so sociálnou prácou*“. Na možný príklon k stotožňovaniu všetkého, čo sa vykonáva v SSKI, so sociálnou prácou, kriticky poukazuje aj autorský tím nových Štandardov pre komunitné centrá (Čerešníková et al. 2017). Aj preto používa skôr všeobecnejšie označenie „profesionáli komunitných centier“, za ktorých považuje odborníkov a odborníčky, ktorí/ktoré pôsobia v oblasti práce s ľuďmi, hodnoty ich práce (sociálna spravodlivosť, participácia, rovnosť, učenie, kooperácia) sú spoločné s hodnotami iných pomáhajúcich profesií a vychádzajú z humanistického nazerania na svet. Pripomínajú však, že v SSKI nemusí ísť automaticky o sociálnych pracovníkov a pracovníčky podľa štandardov profesie sociálna práca.

Na tendenciu organizácií sociálnych služieb vymedzovať chápanie a výkon sociálnej práce podľa vlastných operatívnych kritérií, často bez ich ukotvenia v širších profesijných či aka-

demických rámcoch, poukazovala na základe výsledkov svojej výskumnej činnosti aj Havlíková (2009). Autorka považuje za nevyhnutné, aby sa do sféry poskytovania sociálnych služieb rozšírila taká definícia sociálnej práce, ktorá nebude odvodzovaná len od činnosti konkrétneho sociálneho pracovníka/pracovníčky konkrétneho poskytovateľa, ale sa bude opierať o expertízu profesijných združení sociálnej práce a o vzdelanie pracovníka/pracovníčky v tomto odbore. Výskumné zistenia o široko ponímanom koncepte sociálnej práce v SSKI, často nad rámec jej profesijného ukotvenia, korešpondujú aj so skúsenosť iných autorov a autoriek (napr. Bodnárovej 2013; Škoblu 2015; Škoblu, Grilla a Hurrleho 2015), ktorú sme bližšie popísali v sekundárnej výskumnej analýze. Pripomínajú aj závery Janebovej a Celej (2016) o tzv. dvojakej podobe sociálnej práce v SSKI: tej, ktorá je „predpísaná zákonom“, ale často limitujúca pomáhajúcu prax; a tej, ktorá „presahuje“ sociálnu prácu a je flexibilne zakotvená v komunitnom priestore, v jeho meniacom sa profile a možnostiach. Škobla (2015), Škobla, Grill a Hurrle (2015) hovorili o terénnej sociálnej práci, v ktorej sú angažovaní ako terénni sociálni pracovníci a pracovníčky, tak ich asistenti a asistentky.

K čomu by mohlo viesť bezlimitné otvorenie priestoru pre označovanie pomáhajúcej praxe za sociálnu prácu, bez jej prepojenia na profesijné či iné širšie rámce a štandardy? V službe KC nie výnimočne k tomu, že by sa poskytovateľ považoval za subjekt vykonávajúci sociálnu prácu aj v situácii, keby v ňom nepracovala žiadna osoba spĺňajúca kvalifikačné predpoklady pre profesijný status sociálneho pracovníka/sociálnej pracovníčky. V pozícii odborného garanta by totiž bol angažovaný odborník/odborníčka s pedagogickým vzdelaním, nakoľko

primárnou cieľovou skupinou KC by boli deti a mládež. Je potom možné, no najmä vhodné, aby sa akákoľvek činnosť zamestnancov/zamestnankyň poskytovateľov SSKI nazývala sociálnou prácou, bez ohľadu na ich vzdelanie? Havlíková (2009, s. 60) kládla otázku z opačnej strany: „*Je sociálna práca len činnosť sociálnych pracovníkov?*“ Zastávame názor, že rozhodujúcim faktorom pre označovanie odborných činností v SSKI za výkon sociálnej práce je spojenie povahy odborných činností (plnených úloh) so zodpovedajúcim vzdelaním v odbore sociálna práca podľa profesijnej legislatívy. V praxi to znamená, že nie všetko, čo vykonávajú sociálni pracovníci a pracovníčky v SSKI možno považovať za sociálnu prácu, ak to nezodpovedá povahe odborných činností podľa legislatívy sociálnych služieb v kombinácii s profesijnou legislatívou sociálnej práce<sup>6</sup>. Zároveň však platí, že nie všetky odborné činnosti vykonávané v SSKI možno považovať za sociálnu prácu, ak majú povahu odborných činností vykonávaných v rámci iných zúčastnených disciplín a úloh (napr. právneho poradenstva v oblasti oddlžovania).

Náš prieskum, rovnako ostatné zmieňované výskumné práce (napr. Škoblu 2015; Ondrušovej et al. 2015; 2016), preukázali, že nenahraditeľnými úlohami sociálnych pracovníkov a pracovníčok v SSKI by malo byť sociálne poradenstvo, nielen základné, ale najmä špecializované (komplexné), „šité na mieru“ konkrétneho človeka, rodiny či skupiny ľudí, rovnako poradenstvo organizované ako individuálnou, tak skupinovú formou. Malo by byť súčasťou sociálno-diagnostickej (posudkovej

---

6 Napríklad, ak sociálny pracovník/pracovníčka vykonáva hrové aktivity v rámci činnosti NSSDR, nemožno hovoriť o sociálnej práci. Ak však spoločne s ostatnými zamestnancami a zamestnankyňami NSSDR plánuje jeho činnosti, vrátane hrových, koordinuje činnosť vlastného pracoviska s inými pracoviskami na úseku voľnočasových aktivít smerom k podpore sociálnej inklúzie dieťaťa, možno hovoriť o výkone sociálnej práce.

práce), stanovovania najvhodnejších foriem pomoci a sprevádzania jednotlivca, rodiny či skupiny ľudí pri ich uplatňovaní. Podobne ako v prípade sociálnej práce v domácej opatrovateľskej službe, sociálni pracovníci a pracovníčky by mali byť nenahraditeľní pri garantovaní odbornej úrovne poskytovaných služieb, rovnako pri plnení advokačných, mediačných a sieťujúcich úloh poskytovateľov, v rámci ktorých pomáhajú identifikovať a prepájať autentické zdroje k hľadaniu riešení na úrovni jednotlivcov, rodín, skupín i komunit.

Na základe popísaných úloh sme pomenovali **roly sociálnych pracovníkov a pracovníčok v SSKI**, konkrétne garančno-koordinačné, sociálno-diagnostické, zmocňujúce, mediačne - sieťujúce, advokačné a preventívne. Ak by sme ich vzťahli k typológii identít sociálnych pracovníkov/pracovníčok od Musila - identita filantropa, administrátora, profesionála a aktivistu (Musil 2008), potom RK nášho prieskumu spontánne vo svojich výpovediach identifikovali všetky štyri. *Identita filantropa* sa stelesňuje v priamej kontaktovej práci s prijímateľmi/prijímateľkami SSKI, v poskytovaní na mieru šitého sociálneho poradenstva, preventívnych aktivít, často aj skupinového charakteru, prípadne „terapií“ (napr. ventilačného rozhovoru). Intenzívne zastúpená *identita profesionála* usmerňuje garančnú a koordinačnú činnosť sociálnych pracovníkov a pracovníčok, preberanie ich odbornej zodpovednosti za činnosť poskytovateľa a za formuláciu podnetov, ako ju zlepšiť, zefektívniť, najmä v kontexte meniacich sa potrieb prijímateľov a prijímateľiek SSKI, rovnako podmienok vlastnej práce. V rámci tejto identity sa realizuje príspevok sociálnych pracovníkov a pracovníčok k zvyšovaniu kvality činnosti poskytovateľa a zefektívňovanie jeho spolupráce so zriaďovateľom (najmä v prípade neverej-

ných poskytovateľov), k čomu je potrebné ich neustále vzdelávanie a vedenie organizácie k rozvoju. Na základe výsledkov mapujúceho prieskumu možno uvažovať aj o pomerne intenzívne zastúpenej *identite aktivistu* spredmetnenej najmä v advokačných, mediálnych a sieťujúcich činnostiach pre prijímateľov a prijímateľky SSKI, v ich sprevádzaní a mediovaní kontaktov smerom k iným organizáciám, odborníkom/odborníčkam či komunite. Na rozdiel od výsledkov mapujúceho prieskumu zameraného na sociálnu prácu v domácej opatrovateľskej službe (Repková 2017a) či iných výskumných zistení (napr. Havlíková 2009; Repková 2016), neboli natoľko intenzívne komunikované úlohy súvisiace s *identitou administrátora* v SSKI, teda s vybavovaním administratívnej agendy a „papierov o ľuďoch“. Presnejšie, neboli komunikované v zásadnejšej nerovnováhe k úlohám súvisiacim s kontaktovaním ľudí či koordinátnou a advokačnou prácou pre ľudí.

Garančné, sociálno-diagnostické, mediálne - sieťujúce, advokačné a preventívne roly sociálnych pracovníkov a pracovníčok v SSKI by mali byť odlišené od ostatných rol a činností, ktoré vykonávajú iní zamestnanci a zamestnankyne SSKI, čím by sa sprehľadnil akčný priestor pre sociálnu prácu ako takú. Teda priestor pre to, čo Musil (2003) nazval „službami sociálnej práce“. Tieto predstavujú komplexnejší systém osobných služieb pre uspokojovanie sociálnych potrieb ľudí, v rámci ktorého je sociálna práca len jedným odborným výsekom. Ukazuje sa, že prítomnosť činností, ktoré v SSKI v súčasnosti vykonávajú sociálni pracovníci a pracovníčky „nad rámec“ svojich autentických úloh (RK za ne považovali najmä doučovanie detí, sprevádzanie na vyučovanie a v procese vyučovania, právne a finančné poradenstvo, fundraising či projektovú činnosť), je



s kôr výsledkom nekonsolidovanej personálnej a finančnej politiky miest a obcí, než zdieľanou predstavou o tom, ako by sociálna práca v SSKI mala vyzeráť. Ani v prácach Škoblu (2015), Škoblu, Grilla a Hurrleho (2015) nebola pozícia terénnych sociálnych pracovníkov a pracovníčok ako „predĺženej ruky obce“ prijímaná nimi samými, ale ani cieľovými skupinami služieb, s dôverou a pozitívne.

K problematike ponímania sociálnej práce v SSKI ako komplexného výkonu sa ešte vrátíme v kontexte **druhovej diverzity SSKI**, čo je téma, ktorá sa začína intenzívne komunikovať v odborných i poskytovateľských kruhoch. Druhá diverzita SSKI sa spravidla považuje za prejav záujmu zákonodarcu poskytnúť organizáciám dostatočne široký arzenál druhov SSKI, vďaka ktorému sa môžu dôslednejšie zameriavať na špecifiká potrieb svojich cieľových skupín vymedzených pre jednotlivé druhy SSKI priamo v zákone. Snaha „vychádzať v ústrety špecifikám“ však nemusí vždy korešpondovať s reálnymi potrebami praxe. Ako naznačujú doterajšie skúsenosti z evaluácie národných projektov zameraných na SSKI, činnosti vykonávané v rámci jednotlivých druhov SSKI sa často prekrývajú, cieľové skupiny a charakteristiky ich sociálnych núdzností sa prelínajú (Rosinský, Matulayová a Rusnáková 2015). Komplexnosť výkonu sociálnej práce v SSKI ako odborná odpoveď na komplexnosť sociálnych potrieb ľudí v SSKI, premietaná do požiadaviek neustále rozširovať (viac vnútorne špecifikovať) druhový arzenál SSKI pre ich cieľové skupiny, tak nemusí byť vždy efektívnou cestou. Odborné úvahy zamerané na otázkyruhovej špecifikácie SSKI sa objavili nielen v našom mapujúcom prieskume, ale čím ďalej, tým intenzívnejšie sa dostávajú do centra odborných diskusií prebiehajúcich v rámci evaluač-

nej činnosti jednotlivých projektových iniciatív zameraných na túto oblasť.

Prieskum zároveň naznačil, že otázka druhej diverzity SSKI významne súvisí s ich vnútornou povahou a s tým, ako je potrebné pristupovať k **výkladu „krízy“** v tomto osobitnom výseku sociálnych služieb. Zo samotnej systematiky zákona o sociálnych službách možno dedukovať, že rozdiel medzi SSKI a službami dlhodobej starostlivosti (pre staršie osoby a osoby so zdravotným postihnutím vyžadujúce poskytovanie pomoci pri bežných denných činnostiach) spočíva predovšetkým v dĺžke poskytovania a v systematickosti. Všeobecne sa predpokladá, že SSKI sa poskytujú z dôvodu prítomnosti krízy, ktorá je pomocou intervencie v kratšom období zvrátiteľná, zatiaľ čo služby pre osoby so zdravotným postihnutím a staršie osoby sa zo svojej podstaty poskytujú dlhodobo a systematicky (Repková 2011). Ako uviedol konzultant našej metodologickej činnosti v roku 2016 *„Cieľom dlhodobej starostlivosti je dôstojne dožiť život, zatiaľ čo cieľom krízovej intervencie je čo najskôr sa osamostatniť a žiť podľa svojich možností ...“* (Repková 2016, s. 63). Mapujúci prieskum, rovnako ďalšie skúsenosti z doterajšieho výkonu evaluačnej činnosti, však intenzívne indikujú niečo iné, a to **potrebu systematickej a dlhodobej práce** aj s prijímateľmi a prijímateľkami SSKI (aj keď nie vždy so všetkými a bez prerušenia). Táto sa premieta nielen do aspektu dĺžky poskytovania konkrétneho druhu SSKI, ale aj do nadväznosti ich jednotlivých druhov, prípadne nad rámec samotného repertoáru SSKI. Opakovane zaznieva potreba, aby sa v činnosti toho istého zriaďovateľa/poskytovateľa prepájali SSKI terénnej povahy (terénna sociálna služba krízovej intervencie) a služby povahy zariadenia, konkrétne nocľahárne a nízkoprahového denného centra,

s možným pokračovaním v službách útulku či zariadenia núdzového bývania, s vyústením do osamostatnenia sa prijímateľa/prijímateľky a „žitia podľa vlastných možností“. A to všetko v kontexte služieb iných oblastí zdravotno-sociálnej ochrany ľudí, v rámci tzv. kaskádovito usporiadanej pomoci a podpory (Repková, Langová a Tvarožek 2015). Matoušek (2013) hovorí o kaskádovom usporiadaní služieb, ktorý sa stáva systémovou stratégiou niektorých poskytovateľov v podpore tzv. mnohoproblémových klientov a klientok. Ich pokrokmi z predchádzajúcej fázy podpory sa zabezpečuje prechod do „vyššieho stupňa“, v ktorom je už viac prvkov štandardného životného štýlu s menšou podporou zo stany pomáhajúcich odborníkov a odborníčok.

Potrebu dlhodobosti a systémovosti práce pre významnú časť klientely SSKI vysvetľujú niektorí poskytovatelia nárastom počtu ľudí odkázaných na SSKI v kontexte celkovej situácie v krajine; ďalej komplexnosťou ich sociálnych potrieb, v kontradikcii k nízkemu záujmu riešiť ich; ale aj nárastom exekúcií a zhoršovaním zdravotného stavu ľudí v krízových situáciách dlhodobejším znížením ich dostupnosti k základným životným podmienkam. Všetky tieto zistenia indikujú potrebu komplexnejšieho nazerania na spoločenskú misiu a bežné úlohy SSKI, na ich prirodzenú integrovanosť do celého spektra verejných služieb človeku. Táto dáva SSKI skôr výnimočne povahu len krátkodobej jednorazovej akcie, aj keď by to možno ich názov asocioval.

Za osobitnú zmienku v rámci diskusie k výsledkom mapujúceho prieskumu stojí spájanie SSKI s **riešením „rómskej otázky/problematiky“**. Posilnila sa opodstatnenosť nášho konštatovania z úvodných častí druhovej štúdie, že laická i odborná

verejnosť často považujú SSKI za „sociálne služby pre Rómov“. Kurčíková (2016) to ilustruje na problematike rómskych detí, ktorú vymedzuje ako významne sa prelínajúcu s problematikou širšie vymedzenej kategórie sociálne znevýhodnených detí. To následne znamená, že na sociálnych pracovníkov a pracovníčky, ktorí sa angažujú v SSKI, sa prenáša zodpovednosť za riešenie „rómskej otázky“. Podobnú skúsenosť zaznamenal aj Škobla (2015, s. 42), vo výskume ktorého sa považovali terénni sociálni pracovníci a pracovníčky za tých, „... ktorí jednajú s cigánmi“. Niektorí RK v našom prieskume vyjadrovali z viacerých dôvodov nespokojnosť s takouto situáciou: z dôvodu, že sa riešenie „rómskej problematiky“ viaže na časovo termínované európske spolufinancovanie, a teda nezakladá systematické a trvalo udržateľné riešenia. A následne z dôvodu, že mestá a obce v pozícii poskytovateľov sociálnych služieb prenášajú svoju zodpovednosť za služby pre osoby v krízových situáciách na sociálnych pracovníkov a pracovníčky, ktorí/é sú v sociálnych službách pre tieto cieľové skupiny angažovaní/é projektovo, a teda rovnako nie udržateľne.

Za unikátny považujeme prínos realizovaného prieskumu k hlbšiemu poznávaniu úloh sociálnych pracovníkov a pracovníčok pri zabezpečovaní **kvality SSKI**. Zaujímalo nás, či je možné ich úlohy na úseku kvality SSKI považovať za niečo tak významné a výnimočné, čo zásadne profiluje fungovanie sociálnych pracovníkov a pracovníčok v SSKI a vytvára dištinkciu k iným pracovným pozíciám a odbornostiam. Na základe vyjadrení RK možno problematiku kvality sociálnych služieb považovať za prirodzenú súčasť ich poslania a poskytovania služieb cieľovým skupinám, nie za niečo výnimočné, čo by bolo neprirodzené ich vlastným záujmom, rovnako záujmom

poskytovateľov SSKI a ich zamestnancom/zamestnankyniam. Zrejme aj z tohto dôvodu nezmieňovali RK pri popise úloh sociálnych pracovníkov a pracovníčok v SSKI osobitne úlohy na úseku zabezpečovania a zlepšovania kvality týchto služieb. To samozrejme neznamená, že by sa záväzky poskytovateľov v oblasti kvality nemali netýkať aj sociálnych pracovníkov a pracovníčok, ktorí u nich pracujú.

Identifikovali sme tri prístupy RK k otázke postavenia sociálnej práce pri zabezpečovaní kvality sociálnych služieb: a) kvalita ako otázka zdieľanej zodpovednosti a spolupráce aktérov; b) kvalita ako otázka vzdelávania a neustáleho rozvoja aktérov; c) kvalita ako otázka plnenia bežných zodpovedností zamestnancov a zamestnankýň poskytovateľov. Rozdiel medzi prístupmi spočíval najmä v tom, akým kľúčovým faktorom sa pripisuje vplyv pri určovaní úloh sociálnych pracovníkov a pracovníčok na úseku kvality SSKI. V prvých dvoch prístupoch sú rozhodujúcimi externé faktory, najmä podmienky práce, ktoré sociálnym pracovníkom a pracovníčkam vytvára zamestnávateľská organizácia, spolupráca poskytovateľov pri „tvorbe kvality“, rovnako možnosti ich vzdelávania a ďalšieho rozvoja, organizované aj v rámci NP PVSSKIKÚ. V rámci tretieho prístupu sa kvalita považuje za otázku individuálneho výkonu sociálneho pracovníka/pracovníčky v SSKI, jeho/jej prístupu k práci a využívania vlastnej odbornosti v prospech cieľových skupín SSKI a svojho zamestnávateľa. Možno pozorovať určité paralely identifikovaných prístupov s niektorými teoretickými konceptmi kvality sociálnych služieb, ktoré nachádzame napr. v prácach Mateidesa et al. (2006), Niesa et al. (2010) či Musila et al. (2009). Prístup založený na kvalite ako individuálnom výkone, prostredníctvom ktorého sa zamestnanec/zamestnankyňa sna-

ží uspokojovať individuálne potreby cieľových skupín, najviac korešponduje s teoretickým konceptom kvality ako vlastnosti služby. Koncept kvality sociálnej služby ako cesty k neustálemu zlepšovaniu zasa možno identifikovať v tých výpovediach RK, v ktorých zdôrazňujú potrebu prevencie stagnácie sociálnych pracovníkov/pracovníčok, vytvárania podmienok pre ich vzdelávanie a neustály rozvoj, čo sa následne premieta aj do rozvoja organizácie ako celku. Pri zabezpečovaní kvality je nevyhnutná priama zaangažovanosť poskytovateľov a zriaďovateľov, ich intenzívna spolupráca so zamestnancami a zamestnankyňami, vrátane sociálnych pracovníkov a pracovníčok. Spolupráca jednotlivých organizačných zložiek poskytovateľov by mala predstavovať štandard procesov k zabezpečeniu kvality SSKI ako súčasť normatívneho konceptu kvality.

Podľa výsledkov mapujúceho prieskumu sa ukazuje, že práve procesné otázky zabezpečovania zdieľanej zodpovednosti aktérov (miest a obcí, zriaďovateľov, poskytovateľov a ich zamestnancov/zamestnankyň) za kvalitu sociálnych služieb sú tými, ktoré najviac komplikujú zavádzanie politiky kvality do SSKI a jasnejšie formulovanie úloh, ktoré by mali na tomto úseku plniť sociálni pracovníci a pracovníčky.

Zdieľanú zodpovednosť za otázky kvality nevzťahovali RK k jednotlivcom, rodinám, skupinám či komunitám SSKI. Len jeden RK zmienil v kontexte otázky č. 1 dotazníka potrebu pristupovať k cieľovým skupinám SSKI ako k aktívnym aktérom, subjektom svojpomoci, a teda subjektom spoluzodpovedným za kvalitu samotných SSKI. Ako však sám RK zdôraznil, ide o náročnú otázku „práce s mocou“, ktorá je osobitne citlivá a náročne regulovateľná práve v sociálnych službách zameraných na najzraniteľnejších a najchudobnejších jednotlivcov, ro-

diny a komunity. A to napriek faktu, že v systéme sociálnych služieb patrí ku kľúčovým hodnotám sociálnej práce ako výkonu komplexného pomáhania a podpory ľudí.

## 5 Podnety pre podporu sociálnej práce v SSKI

Aj keď otázky dotazníka SP – SSKI priamo nepodnecovali RK k formulácii odporúčaní zameraných na zlepšenie postavenia sociálnej práce v SSKI či zlepšenia ich celkovej situácie, niektorí ich uvádzali ako prirodzenú súčasť aktívnej reflexie súčasného stavu.

Jedna oblasť odporúčaní sa týkala *zodpovedností poskytovateľov*, najmä starostov a starostiek malých obcí, pri vytváraní východiskových podmienok pre poskytovanie SSKI, ktoré by sa napokon mali premietnuť do zlepšovania ich kvality podľa zákonom stanovených požiadaviek. Doterajšiu stratégiu prenášania zodpovednosti na personál KC/NDC/NSSDR považovali za neudržateľnú, najmä v kontexte budúceho oslabovania európskych mechanizmov spolufinancovania sociálnych služieb na Slovensku. Ako uviedol jeden RK:

„I v tejto oblasti života sa ukazuje, že je potrebná veľká reforma, keďže mnoho obcí si neplní svoje funkcie. Je potrebné rozvinúť diskusiu o zlučovaní maličkých obcí. Len otázkou je, ktorí politici na to nájdú odvahu...“.

Nepriamo bolo formulované odporúčanie rozhodovať o *zameraní vzdelania odborného garanta/garantky* poskytovanej SSKI na základe toho, aká je prevažujúca cieľová skupina poskytovateľa a aké odborné činnosti sa jej primárne poskytujú či zabezpečujú. V prípade, že sú primárnou klientelou deti a mládež, odporúča sa garantovať odborné činnosti cez osobu so vzdelaním v pedagogických alebo špeciálno-pedagogických odboroch.

Predpokladáme, že v kontexte rôznorodosti životných a sociálnych situácií, ktoré môžu viesť k potrebe krízovej intervencie,



bolo formulované aj odporúčanie *rozšíriť cieľové skupiny* pre všetky tri SSKI. Realizácia takéhoto odporúčania si samozrejme vyžaduje ďalší odborný diskurz v súlade s tým, čo sme podrobnejšie uviedli v rámci diskusnej časti štúdie.

## Namiesto záveru ...

... o rozdiel medzi „akútnym hasením problému“ a profesionálnym pomáhaním ľuďom v krízových životných situáciách formou sociálnej práce:

„... Išli tie zimné mesiace a vtedy sme si všimli, že tu máme zase klientov, ktorí tu boli aj pred rokom, aj pred dvomi rokmi ... Mysleli sme si, že sme už niečo dosiahli a zase sme zistili, že sme nedosiahli nič, nakoľko ho máme späť a zasa v takom istom stave, ako pred rokom, dvomi rokmi. Tým, že sme mu v priestoroch NDC cez deň poskytli útočisko, ale bez odbornej pomoci, bez toho, aby sme s ním pracovali, sme mu vlastne nepomohli, neposunuli sme ho nikam ... Povedali sme si, že už stačilo. Už nechceme každý rok, vždy, keď je zima, len tento problém hasiť. Je najvyšší čas začať pracovať tak, že ich posunieme niekam a pomôžeme im“.

A práve v smerovaní od akútneho hasenia problémov k systematickému pomáhaní ľuďom v kríze, od bežnej pomoci blížnemu k profesionálnemu odbornému pomáhaní sa stabilizuje priestor pre sociálnu prácu v SSKI. Ako pomáhajúca disciplína má legitimitu zmocňovať ľudí k posúvaniu „niekam“ a legitimitu pomáhať organizáciám sociálnych služieb profesionálne rásť.

## Literatúra

- BODNÁROVÁ, Bernardína, 2013. *Pomáhajúce profesie v práci s rómskou komunitou*. Bratislava : IVPR.
- BRICHTOVÁ, Lýdia, 2011. *Sociálne služby pre starších ľudí a ľudí so zdravotným postihnutím na Slovensku* (Dizertačná práca). Trnava : FZaSP TU v Trnave.
- BURIANOVÁ, Iva, 2010. Je sociálna práca realizovaná sociálnymi službami v rámci zamestnávania osôb znevýhodnených na trhu práce legitimní?. In: SMUTEK, M., DEIBEL, F. W. a Z. TRUHLÁŘOVÁ, Z. (eds.). *Rizika sociální práce*. Hradec Králové : Gaudeamus. ISBN 978-80-7435-086-3, s. 266-271.
- Centrálny register poskytovateľov sociálnych služieb. [online][cit. 2017-09-15]. Dostupné z: <https://www.employment.gov.sk/sk/centralny-register-poskytovatelov-socialnych-sluzieb/>
- CREE, Vivien a Ann DAVIS, 2007. *Social work. Voices from the inside*. New York : Routledge. ISBN 978-0-415-35683-1.
- ČEREŠNÍKOVÁ, Miroslava et al., 2017. *Štandardy komunitných centier*. Bratislava : Implementačná agentúra MPSVR SR.
- DŽAMBAZOVIČ, Roman, 2011. Legitimita sociálneho štátu: názory verejnosti na princípy a fungovanie sociálnej politiky. In: GERBERY, D. (ed.). *Potrebujeme sociálny štát? Úvahy (nielen) o sociálnej politike*. Bratislava: Fridrich Ebert Stiftung. ISBN 978-8089149162, s. 131-161.
- ELICHOVÁ, Markéta a Anna SÝKOROVÁ, 2015. Kompetence sociálního pracovníka: co učí školy a co vyžadují zaměstnavatelé. In: *Sociální práce/Sociální práce*, roč. 15, č. 1, s. 79-95.
- GÖPPNER, Hans, 2017. *Damit „Hilfe“ Hilfe sein kann*. Wiesbaden : Springer VS. ISBN 978-3-658-14360-2.

- GÖPPNER, Hans a Juha HÄMÄLÄINEN, 2004. *Die Debate um Sozialarbeitswissenschaft. Auch der Suche nach Elementen für eine Programmatik*. Freiburg im Breisgau : Lambertus-Verlag. ISBN 3-7841-1488-1.
- HAVLÍKOVÁ, Jana, 2009. Koexistence rozdílných pojetí sociální práce uvnitř jednoho zařízení. In: *Sociální práce/Sociálna práca*, Vol. 9, č. 3, s. 59-68.
- HUTCHINSON, Gunn Strand, 2012. Human Rights of People With Disabilities. In: HEALLY, L. M. a LINK, R. J. (Eds.). *Handbook of International Social Work*. Oxford: Oxford University Press, 459 - 463.
- JANEBOVÁ, Renáta a Barbora CELÁ, 2016. Kritická praxe mezi „jinou“ sociální prací a aktivizmem. In: *Sociální práce/Sociálna práca*, Vol. 16, č. 2, s. 22-38.
- KELLER, Ján, 2007. *Modernisation and Transformation of the Social*. Eichstätt: ISIS. Vol. 7. ISBN 80-7326-116-2.
- KUIPER, Lieke, BAKE, Minne a Jac van der KLINK, 2016. The Role of Human Values and Relations in the Employment of People with Work-Related Disabilities. In: *Social Inclusion*, Vol. 4, č. 4, 176-187.
- KURČÍKOVÁ, Katarína, 2016. Súčasná situácia rómskeho etnika na Slovensku. In: STACHOŇ, M. a M. J. WALLIN WEIHE (Eds.). *Sociálna práca a súčasnosť. Slovensko – Nórske perspektívy*. Stavanger : Hertervig Akademisk. ISBN 978-82-8217-2264, s. 126-138.
- LEVICKÁ, Jana. et al., 2009. *Sociálna práca II*. Trnava : Oliva. ISBN 978-80-89332-06-9.
- LEVICKÁ, Jana a Katarína LEVICKÁ, 2015. Teoretické východiská identity sociálnej práce. In: LEVICKÁ J. et al. *Identita slovenskej sociálnej práce*. Trnava : TYPI UNIVERSITATIS TYRNAVIENSIS. ISBN 978-80-8082-872-1.

- MATEIDES, Alexander, 2006. *Manažérstvo kvality. História, koncepty, metódy*. EPOS : Bratislava. ISBN 80-8057-656-4.
- MATOUŠEK, Oldřich, 2003. *Slovník sociální práce*. Praha : Portál. ISBN 80-7178-549-0.
- MATOUŠEK, Oldřich, 2013. Mnohoproblémový klient.. In MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha : Portál. ISBN 978 80 26203667, 408-409.
- MUSIL, Libor, 2003. „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“. *Dilemanta práce s klienty v organizacích*. Brno : Marek Zeman.
- MUSIL, Libor, 2008. Typologie pojetí sociální práce. In: TOKÁROVÁ, A. a MATULAYOVÁ, T. *Sociální pedagogika, sociální práce a sociální andragogika – aktuálně otázky teorie a praxe*. Prešov : Spoločenskovedný zborník AFPh 238/320, 23, s. 42-49.
- MUSIL, Libor 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.
- MUSIL, Libor, 2015. Editorial: Podmínky uplatnění a metofy sociální práce v sociálních službách. In: *Sociální práce / Sociální práce*, Vol. 15, č. 1, s. 3-4.
- Národné priority rozvoja sociálnych služieb na roky 2015-2020*, 2014. [online]. [cit. 2017-09-29]. Dostupné z: <https://www.employment.gov.sk/sk/rodina-socialna-pomoc/socialne-sluzby/narodne-priority-rozvoja-socialnych-sluzieb.html>
- Národný projekt „Komunitné centrá“*, 2015. [online]. [cit. 2017-09-30]. Dostupné z: <https://www.ia.gov.sk/sk/narodne-projekty/programove-obdobie-2007-2013/narodny-projekt-komunitne-centra>
- Národný projekt „Terénna sociálna práca v obciach“*, 2015. [online]. [cit. 2017-09-30]. Dostupné z: <https://www.ia.gov.sk/sk/narodne-projekty/programove-obdobie-2007-2013/narodny-projekt-tsp-v-obciach>

- Národný projekt „Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni“, 2016. [online]. [cit. 2017-09-30]. Dostupné z: <http://www.npkiku.gov.sk/o-projekte/zakladne-informacie-2/index.html>
- Národný projekt „Terénna sociálna práca v obciach I.“, 2016. [online]. [cit. 2017-09-30]. Dostupné z: <https://www.tsp.gov.sk/>
- NIES, Henk 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](http://interlinks.euro.centre.org/sites/default/files/WP4_Overview_FINAL_04_11.pdf)
- ONDREJKOVIČ, Peter a Anna KASANOVÁ, 2007. Problém chudoby ako kategorický imperatív. In: ČAMBÁLIKOVÁ, M. a T. SEDOVÁ. *Exklúzia a sociálna situácia na Slovensku*. Sládkovičovo: FSS VŠ v Sládkovičove. ISBN 978-80-89267-07-1, s. 207-220.
- ONDRUŠOVÁ, Darina et al., 2015. Ľudia bez domova: príprava a realizácia empirického výskumu, analýza nástrojov prevencie a riešenia *bezdomovectva*. Bratislava : IVPR.
- ONDRUŠOVÁ, Darina et al., 2016. *Výskum o ľuďoch bez domova. Záverečná správa z výskumu a sčítania ľudí bez domova na území mesta Bratislavy v roku 2016*. Bratislava : IVPR.
- ONDRUŠKOVÁ, Elena a Jana PRUŽINSKÁ, 2015. Štandardy terénnej sociálnej práce a terénnej práce v sociálne vylúčených spoločnostiach. Bratislava: IA MPSVR SR.
- OORSCHOT, van Win a HALMAN, Loek, 2000. Blame or Fate, Individual or Social. In: *European Societies*, Vol. 2, č. 1, s. 1-28.
- REP KOVÁ, Kvetoslava, 2011. *Dlhodobá starostlivosť v kontexte integrovanej sociálnej práce*. Bratislava : IVPR. ISBN 978-80-7138-132-7.
- REP KOVÁ, Kvetoslava, 2016. *Kvalita v kontexte transformácie sociálnych služieb*. Bratislava : IVPR. ISBN 978-80-7138-146-4.

- REP KOVÁ, Kvetoslava, 2017a. *Sociálna práca v domácej opatrovateľskej službe*. IVPR : Bratislava. ISBN 978-80-7138-157-0.
- REP KOVÁ, Kvetoslava, 2017b. *Sociálne služby. Podpora zmysluplnej každodennosti v ľudsko-právnej perspektíve*. Bratislava : IVPR. ISBN 978-80-7138-151-8.
- REP KOVÁ, Kvetoslava, LANGOVÁ, Jana a Štefan TVAROŽEK, 2015. *Vzdelávací program „Kompenzačná pomoc (EFEKOP)“*. Bratislava : IVPR.
- ROSINSKÝ, Rastislav, MATULAYOVÁ, Tatiana a Jurina RUSNÁKOVÁ, 2015. *Evalučná správa. Národný projekt Komunitné centrá*. Bratislava : Implementačná agentúra MPSVR SR.
- SIROVÁTKA, Tomáš, 2006. *Nová sociální rizika a sociální vyloučení jako výzva pro českou sociální politiku*. In: SIROVÁTKA, T. (ed.). *Sociální vyloučení a sociální politika*. Brno: Masarykova univerzita/ Výzkumný ústav práce a sociálních věcí. ISBN80-210-4225-7, s. 61-74.
- STRAPCOVÁ, Katarína, 2005. *Percepčia nerovností a príčin chudoby na Slovensku*. In: *Sociológia*, Vol. 35, č. 5, s. 419-448.
- ŠKOBLA, Daniel, 2015. *Kvalitatívny prieskum pomáhajúcich profesií pri sociálnej inklúzii marginalizovaných rómskych komunit*. Bratislava : IVPR.
- ŠKOBLA, Daniel, GRILL, Ján a Jakob HURRLE, 2015. *Terénna sociálna práca na Slovensku*. Bratislava: Implementačná agentúra MPSVR SR.
- ZIMMERMANN, Ann, 2017. *Social Vulnerability as an Analytical Perspective*. *Population Europe : Discussion paper*, No. 4, February 2017.
- Štandardy komunitných centier NP Komunitné centrá (2014)*. Bratislava : IA MPSVR SR.
- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon)*.

*Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach pre výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny.*

## Dotazník SP –SSKI

*Vážení koordinátori, Vážené koordinátorky,*

Volám sa Kvetoslava Repková, som zamestnankyňou Inštitútu pre výskum práce a rodiny a dlhoročnou vysokoškolskou učiteľkou v odbore sociálna práca. Dlhodobo sa venujem otázkam sociálnych služieb, v ostatnom období najmä v súvislosti so zavádzaním podmienok kvality sociálnych služieb a jej hodnotenia.

V rámci svojej výskumnej činnosti a intenzívnej spolupráce s poskytovateľmi sociálnych služieb sa neraz stretávam s názormi, ktoré nasvedčujú nejasnej pozícii sociálnej práce v sociálnych službách, prípadne ich zamieňaniu. S ohľadom na Vašu špecifickú pozíciu a expertízu v rámci NP „Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni“ (ďalej len „NP PVSSKIKÚ“) by som rada poznala Váš odborný názor na úlohy sociálnej práce a **sociálnych pracovníkov a pracovníčok vo vybraných službách krízovej intervencie, osobitne v službách KC, NDC a NSSDR.**

Pripravila som niekoľko „štartovacích“ otázok, ktoré Vám ponúknem priestor vyjadriť sa k tejto téme. Spôsob a rozsah vyjadrenia Vášho odborného stanoviska k položeným otázkam nechávam v plnom rozsahu na Vás. Samozrejme, autentické vyjadrenia, ktoré „len nekopírujú“ to, čo hovorí zákon o sociálnych službách, ale skôr odrážajú Vašu neopakovateľnú skúsenosť, majú pre výskum osobitnú hodnotu. Odpovede na jednotlivé otázky môžete uvádzať jednotlivo za každú sociálnu službu (KC, NDC a NSSDR) alebo spoločne, podľa toho, ako to lepšie zodpovedá Vašej odbornej skúsenosti. Vaše odpovede poslúžia ako základ pre hlbšiu špecifikáciu ďalšej výskumnej činnosti v tejto oblasti, a verím, že napokon aj pre zlepšenie celkovej situácie v sociálnych službách na Slovensku. Elektronicky vyplnené dotazníky zasielajte prosím na adresu: [kvetoslava.repкова@centrum.sk](mailto:kvetoslava.repкова@centrum.sk). V prípade akýchkoľvek otázok som Vám k dispozícii na uvedenej adrese.

S úctou a vďakou za spoluprácu

Kvetka Repková



**Otázka č. 1**

V §2 zákona o sociálnych službách sa uvádza, že „*Sociálna služba sa vykonáva najmä prostredníctvom sociálnej práce...*“. Čo to podľa Vás konkrétne znamená v súvislosti so službami KC, NDC a NSSDR?

.....

**Otázka č. 2**

Sú podľa Vás úlohy sociálnych pracovníkov a pracovníčok v službách KC, NDC a NSSDR jasné? Aké je ich postavenie v NP PVSSKIKÚ?

.....

**Otázka č. 3**

Čo bežne vykonávajú a zabezpečujú sociálni pracovníci a pracovníčky v rámci služieb KC, NDC a NSSDR? Je v niečom ich pozícia pre tieto druhy sociálnych služieb nenahraditeľná? Ak áno, v čom?

.....

**Otázka č. 4**

Stáva sa, že sociálni pracovníci a pracovníčky robia v službách KC, NDC a NSSDR aj také činnosti, ktoré, podľa Vášho odborného názoru, nesúvisia s výkonom sociálnej práce? Ak áno, o aké činnosti ide, kedy k takýmto situáciám dochádza, čím sú zdôvodnené?

.....

**Otázka č. 5**

Prispievajú sociálni pracovníci a pracovníčky k zvyšovaniu

kvality poskytovaných služieb KC, NDC a NSSDR podľa zákonom stanovených požiadaviek (prílohy č. 2 zákona o sociálnych službách)? Respektíve, ako by mohli prispievať pri plnení úloh poskytovateľov týchto druhov sociálnych služieb, ktoré majú na úseku kvality?

.....

### **Záverečná poznámka**

V prípade, že som sa zabudla opýtať na niečo dôležité, čo súvisí s úlohou sociálnej práce pri poskytovaní kvalitných služieb KC, NDC a NSSDR, neváhajte to prosím uviesť na tomto mieste.

.....

### **Niekoľko základných identifikačných otázok**

1. *Ste regionálnym koordinátorom / koordinátorkou za región (podčiarknite zodpovedajúce):*
  - bratislavský
  - trnavský
  - nitriansky
  - trenčiansky
  - žilinský
  - bansko-bystrický
  - prešovský
  - košický
2. *Aký počet poskytovateľov služieb KC, NDC a NSSDR koordinujete? (vypíšte prosím čísla jednotlivo podľa uvedených druhov sociálnych služieb): .....*
3. *Ste vysokoškolsky vzdelaný/vzdelaná v odbore (podčiarknite zodpovedajúce):*

- sociálna práca
  - sociálne služby a poradenstvo
  - opatrovatel'stvo
  - sociológia
  - právo
  - psychológia
  - pedagogika (všeobecná, liečebná, špeciálna),
  - verejná politika/ verejná správa,
  - iný /aký? .....
4. *So sociálnymi pracovníkmi a pracovníčkami v rámci NP PVSSKIKÚ*  
(podčiarknite jedno, najviac zodpovedajúce Vašej situácii):
- neprichádzam do kontaktu takmer vôbec,
  - prichádzam len sporadicky,
  - prichádzam pomerne často,
  - prichádzam pravidelne,
  - iné (popíšte bližšie).....

## Z vyjadrenia garanta odborných aktivít NP PVSSKIKÚ:

„Druhá štúdia zameraná na postavenie a úlohy sociálnej práce vo vybraných sociálnych službách krízovej intervencie poukazuje na špecifiká sociálnej práce v týchto službách. Zaoberá sa ne/vyjasnenosťou roly sociálnej práce v nich. Tým, čo je opodstatnené od sociálnych pracovníkov očakávať, a čo vlastne ešte sociálna práca je, a čo už nie. Ide tak o ojedinelú štúdiu zameranú na postavenie sociálnej práce v službách krízovej intervencie.

V kapitole „Namiesto záveru“ je uvedený citát: *„... išli tie zimné mesiace a vtedy sme si všimli, že tu máme zase klientov, ktorí tu boli aj pred rokom, aj pred dvomi rokmi ... Už nechceme každý rok ... problém hasiť. Je najvyšší čas začať pracovať tak, že ich posunieme niekam a pomôžeme im.“* Práve tento citát je o uvedomení si potrebnosti zmeniť vnímanie pomoci klientom. O nevyhnutnosti zamerať sa na profesionálne, odborné a systematické pomáhanie, teda na skutočnú sociálnu prácu. Primárnym cieľom štúdie je podporiť rozvoj odborného poznania v oblastiach postavenia a úloh sociálnej práce v službách krízovej intervencie a podnietiť záujem o predmetne orientovaný výskum. Prepojením sekundárnej analýzy vedecko-výskumných prác s názormi regionálnych koordinátorov poskytuje jedinečné spojenie odborných poznatkov a skúseností praktikov. A má tak najlepšie predpoklady k tomu, aby tento svoj cieľ plnila.“

Mgr. Marek Sušinka

ISBN: 978-80-7138-158-7