

Metodiky komunitných centier, nízkoprahových denných centier a nízkoprahových sociálnych služieb pre deti a rodinu

Vydané Implementačnou agentúrou Ministerstva práce,
sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky

v rámci implementácie Národného projektu PVSSKIKÚ

(kód ITMS: 312041A136)

(December 2015)

Obsah

Úvod	5
Slovník pojmov	6
1. ANALÝZA POTRIEB CIEĽOVEJ SKUPINY	9
2.1. Základný opis aktivity/služby	9
2.2. Princíp „Rozhodujú obyvatelia komunity“	12
2.3. Od teórie k praxi.....	12
2.4. Riziká a nástrahy.....	13
2.5. Odporúčané zdroje:.....	14
2. SOCIÁLNE PORADENSTVO	14
2.1. Opis odbornej činnosti sociálne poradenstvo	14
2.2. Špecializované sociálne poradenstvo a jeho kategorizácia v praxi.....	15
2.3. Štruktúra poradenského procesu.....	16
2.4. Ukazovatele priebežného hodnotenia aktivity.....	18
2.5. Spôsob zaznamenania aktivity	18
2.6. Príklad z praxe	19
2.7. Použité zdroje a odporúčaná literatúra	20
3. PREVENTÍVNE AKTIVITY – PREVENTÍVNE PROGRAMY	20
3.1. Základný opis aktivity/služby	20
3.2. Od teórie k praxi.....	21
3.3. Spôsob zaznamenania aktivity	22
3.4. Príklady z praxe	22
3.5. Odporúčané zdroje:	23
4. NÍZKOPRAHOVÉ PROGRAMY PRE DETI A MLÁDEŽ	23
4.1. Ciele nízkoprahových programov	24
4.2. Od teórie k praxi.....	24
4.3. Pobyť detí v klube.....	26
4.4. Kontaktná práca	26
4.5. Práca s pravidlami v nízkoprahovom klube	29
4.6. Riziká a nástrahy nízkoprahových programov	30
4.7. Príklady z praxe	30
4.8. Odporúčané zdroje:	32
5. POMOC PRI PRÍPRAVE NA ŠKOLSKÚ DOCHÁDZKU A ŠKOLSKÉ VYUČOVANIE – KLUBY PRE MATKY S DEŤMI.....	32

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

5.1.	Cieľ aktivity	33
5.2.	Proces realizácie aktivity	34
5.3.	Spôsob zaznamenania aktivity	34
5.4.	Odporúčané zdroje:.....	34
6.	MENTORING PRE DETI A MLÁDEŽ	35
6.1.	Predpoklady pre výkon práce mentora	37
6.2.	Proces realizácie MP.....	37
6.3.	Spôsob zaznamenania aktivity	39
6.4.	Príklad z praxe	39
6.5.	Odporúčané zdroje:.....	40
7.	SLUŽBY NA PODPORU ZAMESTNANOSTI	41
7.1.	Ciele služieb na podporu zamestnanosti	42
7.2.	Od teórie k praxi.....	42
7.3.	Pracovné poradenstvo	43
7.4.	Podpora zakladania sociálnych a obecných podnikov	49
7.5.	Organizovanie aktivačnej a dobrovoľníckej činnosti	51
7.6.	Evidencia a vyhodnocovanie služieb na podporu zamestnanosti.....	52
7.7.	Riziká a nástrahy služieb na podporu zamestnanosti	52
7.8.	Príklady z praxe	53
7.9.	Odporúčané zdroje:.....	54
8.	KOMUNITNÉ ORGANIZOVANIE A ROZVOJ.....	55
8.1.	Teória.....	55
8.2.	Od teórie k praxi.....	56
8.3.	Proces realizácie aktivity	57
8.4.	Príklady z praxe	57
8.5.	Riziká a nástrahy.....	58
8.6.	Odporúčané zdroje:.....	58
9.	DOBROVOĽNÍCKE PROGRAMY A PODPORA DOBROVOĽNÍCTVA.....	59
9.1.	Ciele dobrovoľníckych programov:.....	59
9.2.	Od teórie k praxi.....	60
9.3.	Proces práce s dobrovoľníkmi – časový cyklus:	61
9.4.	Podpora dobrovoľníctva u klientov KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR	64
9.5.	Evidencia a vyhodnocovanie dobrovoľníckych programov	65
9.6.	Riziká a nástrahy dobrovoľníckych programov	65
9.7.	Príklady z praxe	66

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

9.8. Odporúčané zdroje:	68
10. SOCIÁLNA A KOMUNITNÁ RAHABILITÁCIA	67
10.1. Sociálna rehabilitácia	67
10.2. Cieľ sociálnej rehabilitácie	67
10.3. Komunitná rehabilitácia	Chyba! Záložka nie je definovaná. 9
10.4. Cieľ komunitnej rehabilitácie	Chyba! Záložka nie je definovaná. 9

Úvod

Tieto metodiky slúžia ako pomocný nástroj pre účely Národného projektu Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni (ďalej len „NP PVSSKIKU“). Zámerom týchto metodík je bližšie špecifikovať niektoré odborné činnosti a aktivity komunitných centier, nízkoprahových denných centier a nízkoprahových sociálnych služieb pre deti a rodinu (ďalej len „KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR“), ktoré vyplývajú z § 24d, § 24b a § 28 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov, v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon 448/2008 Z. z.“).

Slovník pojmov

Národný projekt (NP) - individuálny projekt neinvestičného charakteru s predmetom projektu vopred vymedzeným RO, ktorý realizuje riadiacim orgánom vopred určený subjekt vzhľadom na jeho jedinečné postavenie a funkcie (v prípade NP PVSSKIKÚ je týmto subjektom IA MPSVR SR).

Riadiaci výbor NP PVSSKIKÚ (ďalej len „RV“) - poradný orgán generálneho riaditeľa IA MPSVR SR pre implementáciu NP PVSSKIKÚ, ktorý vykonáva dohľad nad strategickým smerovaním NP PVSSKIKÚ, hodnotením implementácie a výsledkov NP PVSSKIKÚ, ako aj nad transparentnosťou používania NFP a podobne. RV sa skladá zo zástupcov IA MPSVR SR, zástupcu Úradu splnomocnenca vlády SR pre rómske komunity, zástupcu samosprávy, zástupcov MVO, zástupcu akademickej obce a iných podľa potreby. Činnosť RV je riadená Štatútom a Rokovacím poriadkom RV. Kľúčové úlohy riadiaceho výboru sú najmä: odporúčanie na schválenie výberu subjektov, ktoré sa zapoja do NP, odporúčenie na schvaľovanie výstupov expertnej skupiny, dohľad nad strategickým smerovaním implementácie NP, predkladanie odporúčania na vykonanie zmien v implementácii NP na základe aktuálneho stavu implementácie, hodnotenie implementácie NP, výstupov projektu a napĺňania merateľných ukazovateľov, dohľad nad implementáciou NP a i.

Skupina expertov - spolupracuje najmä na úlohách, ako napr.: tvorba a aktualizácia systému metodického riadenia a koordinácie zapojených subjektov, aktualizácia Štandardov KC, tvorba Štandardov NDC a NSSDR, tvorba a aktualizácia metodík z jednotlivých oblastí so zameraním na potreby klienta, návrh ukazovateľov v rámci systému evaluácie zapojených subjektov, návrh a odporúčania legislatívnej úpravy činnosti zapojených subjektov, návrh kritérií, spôsobu výberu a periodicity výberu zapojených subjektov. Výkon činnosti expertov je obsahom podaktivít projektu.

Regionálny koordinátor - zamestnanec IA MPSVR SR, ktorý metodicky riadi a koordinuje zamestnancov zapojených subjektov z administratívneho aj vecného hľadiska – prenos informácie od žiadateľa do terénu a späť. Kontroluje plnenie podmienok definovaných v Zmluvách medzi IA MPSVR SR a zapojeným subjektom so zreteľom na odbornosť vykonávania vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie s cieľom zabezpečiť plynulé poskytovanie služieb KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR v štandardnej kvalite, metodicky usmerňuje a poskytuje odborné poradenstvo pre zamestnancov KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR (v prípade potreby participuje na riešení náročných prípadov klientov príp. spolupracuje na riešení problémových situácií týkajúcich sa výkonu ich činností). Spolupracuje pri aktualizácii nastavených systémov - metodického riadenia, koordinácie KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR, Štandardov a metodík a i. Vykonáva iné odborné činnosti na zabezpečenie aktivít projektu podľa pokynu zamestnávateľa. Zúčastňuje sa na výberových konaniach na obsadenie pozícií za IA MPSVR SR, zbiera údaje a spracováva sumárne štatistiky o výkone KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR v regióne, pravidelne monitoruje a hodnotí prácu zamestnancov KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR so zameraním na odbornosť vykonávaných činností, správnosť a primeranosť postupov, organizuje pravidelné pracovné stretnutia zamestnancov KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR v regióne, spolupracuje na príprave obsahov pre web stránku, spolupracuje na spracovaní prípadových štúdií a informácií pre zamestnancov KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR, spolupracuje na zabezpečení organizovaní

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

účasti na vzdelávaní zamestnancov KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR a vykonáva ďalšie odborné činnosti v rámci projektu.

Klient - klientom sa pre účely tejto Príručky rozumie prijímateľ sociálnej služby podľa § 3 ods. 2 zákona č. 448/2008 o sociálnych službách v znení neskorších predpisov:

- osoba, ktorá aktívne vyhľadáva odborníka s cieľom požiadať ho o profesionálnu pomoc,
- jedinec, ktorý sa ocitol v preňho neriešiteľnej situácii, po jej zhodnotení dospieva k názoru, že pre jej vyriešenie potrebuje odbornú pomoc,
- človek, ktorý sa nachádza v ťažšej životnej situácii, ktorú aj spoločnosť označuje za sociálne problémovú a chápe, že má v takejto situácii právo na ňou stanovenú mieru pomoci,
- človek, ktorý hľadá pomoc, nie je vlastnými silami a prostriedkami schopný vyriešiť svoju kolíznu situáciu.

Komunitná práca - cieľom komunitnej práce je poskytnúť odbornú pomoc všetkým jej obyvateľom na komunitnej ale aj individuálnej báze, a to nie len tým, ktorí sú v nepriaznivej sociálnej situácii a sú sociálne vylúčení alebo v ohrození sociálneho vylúčenia a nie sú schopní sami ani s pomocou rodiny, blízkych osôb, komunity nájsť primerané riešenie svojho sociálneho problému. Taktiež jedným zo základných cieľov komunitnej práce je formou komunitno - občianskeho vzdelávania vytvárať predpoklady a podmienky na zvyšovanie všeobecnej, vzdelanostnej a kultúrnej úrovne obyvateľstva, na kultiváciu vzájomného spolunažívania, nezmieriteľnosť s prejavmi rasizmu, xenofóbie, kriminality a na pestovanie politickej kultúry.

Komunitné centrum (KC) - jedným z hlavných znakov KC je neutralita z hľadiska vlastníckych vzťahov, otvorený priestor na stretávanie sa ľudí, ktorý nikomu nepatrí. Tým, kto v tomto priestore háji neutralitu sú zamestnanci KC. Rovnako ako on nesie KC úlohu spájať, ponúkať priestor, vítať možnosti a aktivitu miestnych ľudí. KC poskytuje bezpečný priestor pre stretávanie sa a rozvoj celej komunity a môže mať mnoho foriem, ktoré sa odvíjajú od toho, čo je pre komunitu dôležité a aké sú jej konkrétne potreby. V KC sa poskytujú činnosti v zmysle § 24 d zákona o sociálnych službách celej komunite a taktiež občanom v nepriaznivej sociálnej situácii, ktorá je ohrozená sociálnym vylúčením, má obmedzené schopnosti sa spoločensky začleniť a samostatne riešiť svoje problémy pre zotrvávanie v priestorovo segregovanej lokalite s prítomnosťou koncentrovanej a generačne reprodukovanej chudoby.

Nízkoprahové denné centrum - cieľom je poskytnúť odbornú pomoc všetkým jej obyvateľom, ktorí nemajú zabezpečené nevyhnutné podmienky na uspokojovanie základných životných potrieb, sú v nepriaznivej sociálnej situácii, nemajú pre svoje životné návyky, spôsob života, závislosť od návykových látok alebo návykových škodlivých činností schopnosť sa spoločensky začleniť a samostatne riešiť svoje problémy, alebo ktoré zotrvávajú v priestorovo segregovanej lokalite s prítomnosťou koncentrovanej a generačne reprodukovanej chudoby.

Nízkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu - cieľom je poskytnúť odbornú pomoc osobám a ich rodinám v nepriaznivej sociálnej situácii, ktoré nemajú pre svoje životné návyky, spôsob života, závislosť od návykových látok alebo návykových škodlivých činností schopnosti sa spoločensky začleniť a samostatne riešiť svoje problémy.

Odborný garant KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR – je zamestnanec Poskytovateľa KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR, ktorý v spolupráci s Poskytovateľom KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR nastavuje smerovanie činnosti KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR v súlade s potrebami obce, komunity a klientov. Odborne riadi vykonávanie činností v KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR, aby bolo zaistené plnenie cieľov a dodržiavanie Štandardov KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR a

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.esf.gov.sk

koordinuje celú činnosť KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR, organizačne a obsahovo zabezpečuje tieto činnosti. Spolupracuje s relevantnými inštitúciami pri analýze a riešení sociálnej situácie klienta vytvára a udržuje strategické partnerstvá a korektné vzťahy s jednotlivcami, organizáciami a inštitúciami (obec, terénni sociálni pracovníci, UPSVaR, vzdelávacie inštitúcie a mnohé ďalšie), rešpektuje ich odlišné pohľady a spolupracuje s nimi v záujme prijímateľov sociálnych služieb. Vykonáva iné činnosti, ktoré vyplývajú z aktuálnych potrieb počas realizácie NP.

Odborný pracovník KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR – je zamestnanec Poskytovateľa KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR, ktorý zodpovedá za výkon KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR, ktoré sú prístupné pre obec/komunitu/klientov. Zisťuje a mapuje potreby komunity /klientov v oblasti sociálnych služieb/ komunitného rozvoja, mapuje potenciál komunity/klientov, vyhľadáva klientov a prispieva k zmierňovaniu napätí v komunite, je pripravený byť neformálnym mediátorom prípadných konfliktov. Svojou činnosťou prispieva k sociálnemu začleňovaniu osôb sociálne vylúčených, a to ako na individuálnej, tak aj na lokálnej úrovni. Poskytuje pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov a napomáha sociálnej integrácii klienta do komunity. Vykonáva iné činnosti, ktoré vyplývajú z aktuálnych potrieb počas realizácie NP.

Pracovník KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR – je zamestnanec Poskytovateľa KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR, ktorý asistuje odbornému pracovníkovi pri výkone jeho činnosti podľa jeho pokynov a pod jeho metodickým vedením. Mapuje potreby cieľovej skupiny a navrhuje spôsoby riešenia, vyhľadáva klientov a potenciálnych klientov pre KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR, vykonáva odborne nenáročné úkony predovšetkým pri práci s klientom a vedie voľno - časové aktivity pre deti a mládež, realizuje vybrané aktivity v rámci nízkoprahového programu, preventívne aktivity, vypomáha pri doučovaní, organizuje komunitné podujatia a aktivity. Vedie nevyhnutnú administratívu. Vykonáva iné činnosti, ktoré vyplývajú z aktuálnych potrieb počas realizácie NP.

Zamestnanec KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR - je sumarizačný názov pre obsadené pozície Odborný garant KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR, Odborný pracovník KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR a Pracovník KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR, ktorý je zamestnancom Poskytovateľa KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR na celý pracovný úväzok, na základe pracovno-právneho vzťahu založeného pracovnou zmluvou uzatvorenou podľa Zákonníka práce (§ 42 a § 43 Zákona č. 311/2001 Z.z. v účinnom znení).

Supervízia - poradenská metóda využívaná pre zabezpečenie a zvýšenie kvality profesijnej činnosti, respektíve kompetencie sociálnych pracovníkov. Vytvára predpoklady a podmienky pre profesionálny rozvoj, vzdelávanie a odborný rast zamestnancov v pomáhajúcich profesiách, pričom zároveň slúži aj ako prostriedok sebaopoznania v prospech skvalitnenia práce s ľuďmi.

Sociálna rehabilitácia - je odborná činnosť na podporu samostatnosti, nezávislosti, sebestačnosti fyzickej osoby rozvojom a nácvikom zručností alebo aktivizovaním schopností a posilňovaním návykov pri sebaobslužbe, pri úkonoch starostlivosti o domácnosť a pri základných sociálnych aktivitách.

Komunitná rehabilitácia - je koordinácia činností subjektov, ktorými sú najmä rodina, obec, vzdelávacie inštitúcie, poskytovatelia služieb zamestnanosti, poskytovatelia sociálnych služieb a poskytovatelia zdravotnej starostlivosti. Cieľom komunitnej rehabilitácie je obnova alebo rozvoj fyzických schopností, mentálnych schopností a pracovných schopností fyzickej osoby v nepriaznivej sociálnej situácii a podpora jej začlenenia do spoločnosti.

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.esf.gov.sk

1. ANALÝZA POTRIEB CIEĽOVEJ SKUPINY

Hlavnými princípmi komunitnej práce je partnerstvo medzi všetkými účastníkmi a zapájanie miestnej komunity, t.j. obyvateľov daného územia do skvalitnenia života obyvateľov. Za týmto účelom je potrebné vyberať metódy a formy oslovenia a zapojenia tak, aby zaujali a motivovali k aktívnej spolupráci obyvateľov, mysliac aj na ich rôznorodosť, napr. v spôsobe života, záujmov, zdravotného stavu, sociálnej situácie, veku, príslušnosti k obci a pod. Zapojením obyvateľov, oslovovaním a vyhľadávaním sa získavajú informácie o potrebách jednotlivých skupín, o kvalite poskytovaných sociálnych služieb, ako i názory a návrhy na ďalší rozvoj sociálnych služieb.

1.1. Základný opis aktivity/služby

Cieľové skupiny pre účely NP PVSSKIKU sú definované nasledovne:

- verejní a neverejní poskytovatelia sociálnych služieb;
- deti;
- mladí ľudia, osobitne mladí ľudia do 29 rokov, ktorí nie sú v evidencii uchádzačov o zamestnanie, ani v zamestnaní, ani zapojení do procesu vzdelávania alebo odbornej prípravy – NEET;
- rodiny s deťmi, neúplné rodiny s deťmi, mnohohodetné rodiny;
- nízkoprijemové domácnosti;
- osoby so zdravotným postihnutím;
- marginalizované skupiny, vrátane Rómov;
- jednotlivci alebo skupiny ohrozené diskrimináciou, chudobou alebo sociálnym vylúčením;
- deti a plnoleté fyzické osoby, ktorým sa poskytujú sociálne služby;
- znevýhodnený uchádzač o zamestnanie;
- deti, plnoleté fyzické osoby a rodiny, pre ktoré sa vykonávajú opatrenia sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately;
- žiadatelia o azyl, azylanti, fyzické osoby s doplnkovou ochranou;

Špecificky ide o nasledujúcich ľudí:

- obyvatelia marginalizovaných komunít (najmä obyvatelia segregovaných a separovaných rómskych komunít),
- dlhodobo nezamestnaní a znevýhodnené skupiny nezamestnaných,
- nezamestnatelní a ohrození nezamestnanosťou,
- nezamestnaní bez vzdelania, resp. s nízkym stupňom vzdelania, s problémami čítania, písania a počítania,
- geograficky/teritoriálne (zemepisne) izolované skupiny,

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.esf.gov.sk

- deti, plnoleté fyzické osoby, rodiny, komunity, pre ktoré sa vykonávajú opatrenia sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately, pomoci v hmotnej núdzi a poskytované služby podľa osobitných zákonov,
- obyvatelia s príjmom pod hranicou chudoby,
- nízkopríjmové skupiny zamestnaných,
- občania v nepriaznivej sociálnej situácii,
- deti, plnoleté fyzické osoby, rodiny, komunity ohrozené sociálnym vylúčením, vylúčené alebo marginalizované,
- rizikové skupiny detí a mládeže, mladiství bez ukončenia povinnej školskej dochádzky,
- mladí dospelí po ukončení ústavnej starostlivosti, náhradnej rodinnej starostlivosti,
- nepľnoletí rodičia a rodičia po materskej dovolenke zo sociálne odkázaných skupín obyvateľstva,
- osoby, ktorým sa poskytuje postpenitenciárna starostlivosť a ich rodiny,
- skupiny obyvateľov obce v spore, konflikte či v eskalujúcom napätí,
- obyvatelia obce v rámci komunitného rozvoja,
- ďalšie skupiny ohrozené sociálnym vylúčením alebo sociálne vylúčené.

Potreba je v ekonomickej definícii vedomý alebo nevedomý nedostatok uspokojenia. Od uspokojenia potrieb závisí naše fyzické, psychologické, sociálne alebo kultúrne prežitie. Podľa psychológa A.H. Maslowa sa každá ľudská potreba dá priradiť do niektorej z piatich základných oblastí ľudských potrieb a zároveň každá ľudská bytosť bez ohľadu na svoj mentálny vek, postavenie, vzdelanie pociťuje potrebu naplnenia všetkých piatich úrovní.

Podľa Maslowa je každé **jednanie človeka riadené snahou napíňať svoje základné potreby**. Tie je podľa neho možné kategorizovať na: **fyzilogické** potreby, potrebu **bezpečia a istoty**, potrebu **súnaľezitosti a lásky**, potrebu **uznania** a potrebu **sebarealizácie**.

Usporiadaním jednotlivých kategórií do hierarchie, ako je znázornené na obrázku dole (**Maslowova pyramída**), Maslow vyjadril, že pre **väčšinu zdravých jedincov** a za **normálnych okolností** ustupujú **potreby zobrazené na vyššej úrovni** v čase **akútneho nenapíňania potrieb na nižšej úrovni** do úzadia (keď je človek v ohrození života, nemá čo jesť a kde bývať, potreba uznania a sebarealizácie sa u neho vytráca). Potreby na prvých troch úrovniach sú označované ako **nedostatkové potreby**, potreby na horných dvoch úrovniach predstavujú **potreby rastu**.



(Maslowova pyramída potrieb)

Základné telesné, fyziologické potreby sú potreby organizmu a majú najvyššiu prioritu. Skladajú sa prevažne z týchto potrieb:

- potreba dýchania
- potreba regulácie telesnej teploty
- potreba vody
- potreba spánku a bdenia
- potreba prijímania potravy
- potreba rozmnožovania sa
- potreba vylučovania
- potreba oddychu

Hneď ako sú naplnené fyziologické potreby, začnú narastať potreby bezpečia a istoty:

- istota zamestnania
- istota príjmu a prístupu k zdrojom
- fyzická bezpečnosť - ochrana pred násilím a agresiou
- morálna a fyziologická istota
- istota rodiny
- istota zdravia

Po naplnení fyziologických potrieb a potrieb bezpečia prichádza tretia vrstva - sociálne potreby. Tie sa vo všeobecnosti skladajú z citových vzťahov ako napr.:

- priateľstvo
- partnerský vzťah
- potreba mať rodinu

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.esf.gov.sk

Napĺňaním citových vzťahov rastie dalia vrstva socialnych potrieb :

- potreba uznania
- potreba ucty
- potreba ocenenia

Nasledujúca potreba sebarealizácie je potrebou bytia - existencie. Sebarealizcia/Sebaaktualizcia (pojmem zaviedol Kurt Goldstein, niekedy sa označuje ako sebarealizácia) je intinktivna potreba naplniť svoje schopnosti a snaha byť najlepim akým len človek môže byť. Maslow veril, že by sme mali skúmať a rozvíjať vrcholn zážitky (krátke a zriedkav momenty inspircie, extzy, uvonnia tvorivej energie) ako cestu k dosahovaniu osobného rastu a naplnenia. Kady lovek je schopn mať vrcholn zážitky.

1.2. Princíp „Rozhodujú obyvatelia komunity“

V komunitnej práci primárne pracujeme s vedomymi a vyslovenymi potrebami cieľových skupín. Mapovanie a analýza nevedomých potrieb cieľových skupín je rovnako potrebn, ale nronejia a vyžaduje spoluprácu, supervíziu či konzultáciu a nezávisl odborn posudenie odborníkmi z oblasti komunitného rozvoja, sociológie a sociálnej psychológie.

Vychádzame z predpokladu, že nie všetky potreby sú vedome. Nevedome potreby môžu vychza z nevedomých impulzov, napr. ako z návykového správania a z potrieb, ktore nie sú pre nás žiaduce, v dôsledku čoho ich neprepame do nášho vedomia. Nevedomou motiváciou myslíme, že kady človek m „nevedom“ potrebu a nezávisle na akomkoľvek racionálnom uvazovan had jej naplnenie.

V prípade vyskytu rozporu medzi potrebou, ktor sa komunitnému pracovníkovi javí ako zjavn, ktor však cieov skupina nemá zvedomelu a nedeklaruje ju a na miesto nej je deklarovanm elanm cieľovej skupiny niečo iné, ako je názor komunitného pracovníka, je dleite uplatniť princíp, že posledne slovo maju obyvatelia komunity a že komunitn pracovník nerozhoduje za členov komunity. V takomto prípade sa komunitn pracovník môže venovať vedomm a deklarovanm potrebám cieľovej skupiny a k téme elan a možných nezvedomench potrieb vytvorí ako prvý krok ponuku vzdelávania – ako možnej ponuky pre reagovanie na hlbie potreby komunity do budúcnosti.

1.3. Od teórie k praxi

Ciele aktivity

- Zmapovanie potrieb jednotlivých cieľových skupín, ich triedenie, kategorizácia, mapovanie potencionlnch zdrojov ich naplnenia,
- Mapovanie potrieb cieľových skupín je pravideln, nie jednorzov aktivita (rovnako dleita aj pre už zabehnut komunitn cent)
- Nastavenie činnosti, služieb a aktivít komunitného centra tak, aby vytvárali priestor pre naplnenie tých potrieb, ktore nie je mon naplniť iným spôsobom.

Proces realizácie aktivity

- Kontakt a vytvorenie komunikačného kanála s cieľovými skupinami.
- Zmapovanie potrieb cieľových skupín (rozhovory v domácnostiach, komunitn stretnutia, dotazník, rozhovory s predstaviteľmi miestnej správy a profesií v obci).
- Zmapovanie elan cieľovej skupiny (rozhovory v domácnostiach, komunitn stretnutia, dotazník).

Tento projekt sa realizuje vdaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálního rozvoja v rámci Operačného programu udsk zdroje

www.esf.gov.sk

- Zmapovanie miery motivácie jednotlivých skupín na podieľaní sa na naplnení potreby.
- Ponuka vzdelávania, diskusie v prípade, ak deklarované želania a predpokladané potreby cieľovej skupiny sa nezhodujú a získanie konsenzu na spoločnej vedomej potrebe subskupiny.
- Facilitácia komunitného stretnutia v prípade výskytu a pomenovania protichodných potrieb jednotlivých subskupín.
- Zmapovanie potencionálnych zdrojov naplnenia týchto potrieb.
- Zmapovanie, ktoré služby a aktivity už existujúce a dostupné v lokalite mimo komunitného centra by mohli čiastočne alebo úplne identifikované potreby naplniť.
- Identifikácia , ktoré už bežiacie služby komunitného centra majú potenciál dané potreby naplniť.
- Identifikácia, aké nové služby môže komunitné centrum začať vzhľadom na dané potreby cieľovej skupiny poskytovať.
- Mapovanie potrieb u detí a mládeže –k dispozícii sú rôzne kreatívne techniky, pomocou ktorých majú deti možnosť vyjadriť svoje prania/želania (napríklad kresba „mojej ideálnej dediny“, tvorba krátkych filmov/fotoreportáží s témou „čo sa mi v mojej obci páči a čo by som zmenil“, atď.).

Vyhodnotenie aktivity

Kvantitatívne ukazovatele:

- Počet oslovených domácností
- Počet oslovených aktivistov a lídrov spomedzi obyvateľov
- Počet aktivistov zúčastňujúcich sa na komunitných stretnutiach
- Počet identifikovaných potencionálnych zdrojov naplnenia potreby
- Počet klientov z komunity, ktorí predložili svoj návrh na riešenie, ktorý bol zaznamenaný, ktorý otvoril diskusiu k jasnému pomenovaniu potrieb
- Iné štatistické údaje (miera nezamestnanosti, miera kriminality v obci, miera záškoláctva a pod.)

Kvalitatívne ukazovatele:

- Rozhovory s občanmi krátko po komunitných stretnutiach a s časovým odstupom.
- Miera získania konsenzu a motivácie členom komunity aktívne naplňať svoju potrebu.

Subjekty zapojené do vyhodnocovania:

- samotní klienti KC, zamestnanci a dobrovoľníci, supervízor, partneri KC (škola, obecný/mestský úrad, polícia, UPSVaR, ...).

1.4. Riziká a nástrahy

- Identifikácia potrieb najmä na základe vonkajších zdrojov– bez overenia zvnútra komunity (literatúra, odborné názory zvonka, hlasy vonkajších autorít)
- Nerešpektovanie aktuálnej fázy v ktorej sa komunita vzhľadom na danú potrebu nachádza (predbiehanie času zrenia potreby)
- Vynechanie niektorej zo subskupín komunity pri mapovaní potrieb komunity (napr. v mestskej časti/obci kde žijú Rómovia, Nerómovia a etnickí Vietnamci – vynechanie mapovania potrieb subskupiny obyvateľov – etnických Vietnamcov)

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.esf.gov.sk

1.5. Odporúčané zdroje:

MASLOW, H., Abraham, 2014. *O psychológii bytí*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0618-7

<http://www.cwtc.org>

www.foresee.hu

2. SOCIÁLNE PORADENSTVO

Sociálne poradenstvo je odborná činnosť zameraná na pomoc fyzickej osobe v nepriaznivej životnej situácii.¹

2.1. Opis odbornej činnosti sociálne poradenstvo

Cieľom uvedenej odbornej činnosti je poskytovanie účinného a komplexného sociálneho poradenstva v prostredí komunitných centier v zmysle Zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách, ako aj v rámci dokumentu Úvod do štandardov komunitných centier.

Táto aktivita sa v rámci NP KC vykonáva ambulantnou formou v prostredí komunitného centra, v opodstatnených prípadoch aj terénnou formou v prirodzenom (rozumej domácom) prostredí klienta sociálnej služby (ďalej aj „klient“, pričom pod týmto pojmom rozumieme ako jednotlivcov, tak aj skupiny klientov). V zmysle poskytovania predmetnej služby je ťažisko činnosti orientované predovšetkým na jej ambulantnú formu, čo platí najmä v prípadoch, kedy je v obci/lokalite táto služba poskytovaná súběžne v rámci programov terénnej sociálnej práce (zameranie na terénnu formu poskytovania služby) a komunitnej práce v prostredí komunitných centier.

¹ §19 Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.esf.gov.sk

Cieľom sociálneho poradenstva je znižovanie rizík, vyplývajúcich zo sociálneho vylúčenia, konfliktných spoločenských situácií, spôsobu života a rizikového správania; zvýšenie sociálnych kompetencií a sociálnej mobility klientov; podpora sociálneho začlenenia klientov, rodín, komunít; predchádzanie vzniku krízových situácií v rodinách, obmedzovanie a odstraňovanie negatívnych vplyvov; poskytnutie alebo sprostredkovanie konkrétnej pomoci. Súčasťou sociálneho poradenstva je taktiež sprostredkovanie kontaktu so spoločenským prostredím (mediácia vzťahov medzi klientmi, rodinami klientov, klientom a inštitúciami - školami, lekármi, UPSVaR a i.), krízová intervencia, opatrenia zamerané na predchádzanie krízovým situáciám a obmedzovanie negatívnych vplyvov v rodine.

Sociálne poradenstvo môže byť poskytované na úrovni základného alebo špecializovaného poradenstva.

A) Základné sociálne poradenstvo je posúdenie povahy problému jednotlivca, rodiny alebo komunity, poskytnutie základných informácií o možnostiach riešenia problému a podľa potreby aj odporúčanie a sprostredkovanie ďalšej odbornej pomoci.

B) Špecializované sociálne poradenstvo sa zameriava na zistenie príčin vzniku, charakteru a rozsahu problémov jednotlivca, rodiny alebo komunity a poskytnutie im konkrétnej odbornej pomoci¹ V zmysle platného znenia Zákona o sociálnych službách môže špecializované sociálne poradenstvo poskytovať iba ten subjekt, ktorý má na poskytovanie tejto služby platnú akreditáciu podľa uvedeného zákona.

2.2. Špecializované sociálne poradenstvo a jeho kategorizácia v praxi

Základné sociálne poradenstvo pozostáva z aktívnej depistáže klientov a základnej sociálnej diagnostiky zahŕňajúcej posúdenie povahy problému jednotlivca, rodiny alebo komunity, poskytnutie základných informácií o možnostiach riešenia problému a podľa potreby aj odporúčanie a sprostredkovanie ďalšej odbornej pomoci².

V prípade *špecializovaného sociálneho poradenstva* je klient k poskytovateľovi tejto služby v rámci KC distribuovaný predovšetkým:

a) na základe vzniku potreby poskytnutia špecializovaného sociálneho poradenstva z primárnej diagnostiky klienta/ na základe vzniku potreby z prvokontaktu a z neho vyplývajúcich odporúčaní,

b) na základe spolupráce a odporúčania ďalších subjektov pôsobiacich v rámci poskytovania sociálnych služieb v príslušnej komunite, resp. cieľovej skupine klientov sociálnych služieb (napr. terénni sociálni pracovníci, asistenti osvedy zdravia a i.)

Poskytovanie špeciálneho sociálneho poradenstva v rámci NP KC sa týka najmä nasledovných kategórií:

Bývanie – zahŕňa poradenstvo v oblasti legislatívy spojeney s bývaním (Zákon č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov; Stavebný zákon č. 50/1976; Občiansky zákonník č. 40/1964 Zb.; a pod.), sprostredkovanie kontaktu a komunikácie medzi klientom a príslušnými inštitúciami (správca bytov, stavebný úrad, správa katastra, a pod.), tvorbu plánu a stratégie riešenia konkrétnej krízovej situácie, preventívne opatrenia na zamedzenie opätovného vzniku krízových situácií a pod.

Zdravie - poradenstvo v oblasti príslušnej legislatívy (Zákon 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, Zákon č. 580/2004 Z. z. o zdravotnom poistení, a i.); komunikácia a

² In: Úvod do štandardov KC 0.2, s. 8

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

sprostredkovanie kontaktu medzi klientom a príslušnými inštitúciami (nemocnica, ambulancie všeobecných a odborných lekárov, úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou (ÚDZS) a i.); organizovanie podujatí so zameraním na zdravotnú osvetu v spolupráci s ďalšími subjektmi (napr. Regionálny úrad verejného zdravotníctva (RÚVZ), Asistenti osvetu zdravia pri platforme na podporu zdravia znevýhodnených skupín, ktorí od decembra 2014 pôsobia pod Ministerstvom zdravotníctva SR a pod.), a i.

Financie a hospodárenie - poradenstvo v oblasti príslušnej legislatívy (Zákon č. 233/1995 Z. z. Exekučný poriadok; Zákon č. 8/2008 Z. z. o poisťovníctve; Zákon č. 483/2001 Z. z. o bankách; Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, Občiansky zákonník č. 40/1964 Zb. a pod.), komunikácia a sprostredkovanie kontaktu medzi klientom a príslušnými inštitúciami, tvorba plánu a stratégie riešenia konkrétnej krízovej situácie, preventívne opatrenia na zamedzenie opätovného vzniku krízových situácií formou prednášok a školení so zameraním na protidlhové poradenstvo a základnú finančnú gramotnosť (ako napr. pochopenie hypotekárnych a spotrebných úverov, výpočet RMPN a pod.)

*Základné občianske práva*³ - poradenstvo v oblasti príslušnej legislatívy, a to predovšetkým v rovine rodinných a príbuzenských vzťahov (Zákon č. 36/2005 Z. z. o rodine, Zákon č. 305/2005 o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele a pod.), v rovine občianskeho spolunažívania (Občiansky zákonník č. 40/1964 Zb., Zákon č. 99/1963 Zb. Občiansky súdny poriadok, Zákon č. 420/2004 Z. z. o mediácii a pod.), v rovine trestnoprávnej zodpovednosti a prevencie sociálno – patologických javov (Trestný zákon č. 300/2005 Z. z. , a i.), v rovine vzťahov medzi občanom a orgánmi štátnej správy a samosprávy (Zákon č. 71/1967 Z. z. o správnom konaní, Zákon č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a ochrane pred diskrimináciou, a pod.). Súčasťou tejto kategórie je aj mediačná činnosť, v prípade, že poskytovateľ sociálnych služieb má na túto náležitú kvalifikáciu a akreditáciu.

Sociálne zabezpečenie - poradenstvo v oblasti príslušnej legislatívy (Zákon č. 417/2013 o pomoci v hmotnej núdzi, Zákon č. 461/2003 o sociálnom poistení, Zákon č. 448/2008 o sociálnych službách, a pod.), sprostredkovanie kontaktu a komunikácie medzi klientom a príslušnými inštitúciami, tvorbu plánu a stratégie riešenia konkrétnej krízovej situácie, preventívne opatrenia na zamedzenie opätovného vzniku krízových situácií a pod.

*Iné*⁴

2.3. Štruktúra poradenského procesu

Samotná štruktúra realizovanej aktivity sleduje štandardné pravidlá, princípy a fázy poradenského rozhovoru, s ohľadom na špecifiká predmetnej oblasti poskytovaných sociálnych služieb, konkrétneho prípadu poskytovania sociálnej služby (sociálneho poradenstva) a konkrétneho klienta v zmysle definovaných cieľových skupín.

Pre účely poskytovania sociálneho poradenstva v rámci NP KC je vhodné vychádzať z nasledovnej štruktúry poradenského procesu⁵:

³ Výraz „Základné občianske práva“ nebol zvolený vzhľadom na právnu nadradenosť uvedených kategórií, resp. zákonov voči iným právnym predpisom, ale vzhľadom na skutočnosť, že uvedené kategórie predstavujú v praxi oblasti poskytovania služieb sociálneho poradenstva s najvyšším dopytom.

⁴ Medzi uvedené kategórie špecializovaného poradenstva zámerne nie sú zahrnuté kategórie v zmysle: „Vzdelávanie a spolupráca so školou“, keďže táto je predmetom činnosti jednak špecializovaných pedagogických inštitúcií, jednak do určitej miery presahuje do kategórie obligatórnych sociálnych služieb 1.5 C) Pomoc pri príprave na školskú dochádzku a školské vyučovanie a „Zamestnanosť“, ktorá je obsiahnutá v materiáli 1.5 G) Služby na podporu zamestnanosti.

⁵ In: GABURA, 2005

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

1. *Nadviazanie prvého kontaktu* – Je dôležitou fázou poradenského procesu, keďže výrazne ovplyvňuje jeho celkovú kvalitu a efektivitu. Priebeh a podoba úvodnej fázy sú podmienené typom klienta v zmysle spontánny/dobrovoľný klient, klient spolupracujúci na základe požiadavky okolia (väčšinou sa jedná o blízkych príbuzných) a klient distribuovaný z iných inštitúcií. Prípravou k tejto fáze môže byť štúdium dostupných materiálov o klientovi, ktoré je užitočnou pomôckou pri voľbe stratégie vedenia poradenského rozhovoru. Pri prvom kontakte sa odporúča používanie otvorených širokých otázok (napr. otázka ohľadom dôvodu návštevy). Hlavnou úlohou tejto fázy poradenského procesu je objasňovanie problému prezentovaného klientom a hľadanie jeho príčin, bez výrazného hodnotenia a posudzovania.
2. *Anamnestický rozhovor* – Primárne slúži na získanie potrebných informácií o klientovi, jeho sociálnom okolí a podrobnejšiu identifikáciu sociálneho problému. Spravidla má podobu štruktúrovaného rozhovoru s využitím štandardizovaného záznamového hárku na zaznamenanie dôležitých anamnestických údajov klienta. Je však dôležité dbať na to, aby anamnestický rozhovor z časového hľadiska nepresahoval dobu samotnej poradenskej práce s klientom. Nemenej dôležité je viesť rozhovor takou formou, aby klient nemal pocit, že je nútený poskytnúť informácie, ktoré by inak z vlastnej iniciatívy poradcovi neposkytol. Je potrebné mať na zreteli skutočnosť, že klient má aj v tomto prípade právo na anonymitu. Okrem autoanamnézy sa môže v poradenskom procese pracovať aj s heteroanamnestickými údajmi, teda informáciami o klientovi získanými z prostredia klientovho sociálneho okolia. Pri práci s klientom sa využívajú najmä nasledovné typy anamnéz: osobná, rodinná (často aj s využitím rodinnej mapy), školská a profesionálna, zdravotná (v prípade potreby), anamnéza samotného problému klienta.
2. *Poradenské interview* – Pozostáva z kontaktu s klientom, začína exploráciou (čo znamená pomocou otázok postupne prenikať k jadrú problému, poprípade situácie, ktorá je pre klienta záťažová alebo nejakým spôsobom podstatná a dôležitá). Pri poradenskom interview klient hovorí o svojich ťažkostiach a poradca sa stáva jedným zo spolunástrojov zmeny, predovšetkým na základe aktívneho počúvania, podpory, pochopenia a inšpirovania. Súčasťou interview môžu byť aj intervencie zo strany sociálneho poradcu, komentovanie klientovho rozprávania, vedenie k hlbšiemu zamysleniu sa nad príčinami problému a pod. Pri poradenskom interview je dôležité v čo najväčšej miere vyvarovať sa možným problémom ako zo strany klienta, tak aj zo strany poradcu.
3. *Sociálna diagnostika* – Jej účelom je zistenie problému klienta v širokých súvislostiach a pochopenie sociálnej konfigurácie tohto problému. V tomto zmysle potom diagnostika predstavuje pomocnú metódu, ktorá pomáha poradcovi i klientovi zorientovať sa v probléme a mapovať klientov potenciál a jeho limity. Súčasne otvára priestor pre špecifické zameranie rozhovoru na nejasné alebo problémové oblasti, predpokladá možnosti využitia účinných foriem a metód práce, predpovedá budúce správanie klienta. V rámci sociálnej diagnostiky je možné použitie viacerých diagnostických metód a postupov. Medzi najčastejšie patria: pozorovanie, analýzy materiálov, štandardizovaná diagnostika (predovšetkým vo forme testov intelektových schopností, výkonových testov, testov osobnosti a pod.), neštandardizovaná diagnostika, činnosť diagnostika, diagnostika pomocou vecí, diferenciálna diagnostika, a i.
4. *Formulovanie cieľov a motivácia klientov* – Nasleduje po formulovaní základných problémov klienta. V tejto fáze sociálny poradca s klientom stanovujú ciele a konkrétne úlohy smerujúce k riešeniu klientovho problému. Je dôležité vyvarovať sa príliš všeobecnej formulácii cieľov a zamerať sa na čo najpresnejšie pomenovanie konkrétnych čiastkových úloh. Pred stanovením cieľa je vhodné analyzovať jednotlivé možnosti klienta, ktoré môžu v budúcnosti slúžiť pre formuláciu ďalších cieľov. Zároveň sa hľadajú rozličné alternatívy riešenia konkrétneho problému. V tomto smere poradca pomáha klientovi pri tvorbe súboru alternatív, ale v závere je to vždy klient, kto je zodpovedný za výber konkrétnych alternatív riešenia problému a za dôsledky svojho rozhodnutia. Sociálny poradca sa vyhýba takému konaniu, v rámci ktorého by ponúkal klientovi totálne riešenie jeho problému, a mal by byť schopný odhadnúť jeho schopnosti a možnosti,

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

predovšetkým vzhľadom na primeranosť riešenia konkrétneho problému. Všetky stanovené, resp. formulované ciele by mali byť dosiahnuteľné. Pri napínaní cieľov formulovaných klientom zohráva významnú úlohu stratégia poradenskej práce pozostávajúca z definovania konkrétnych úloh, akčného plánu ich realizácie a spôsobov ich kontroly. Dôležitá je v tomto smere aj motivácia klientov, keďže z praxe je zjavné, že motivovaný klient dosahuje stanovené ciele jednoduchšie a rýchlejšie než nemotivovaný. Motivácia v tomto prípade znamená predovšetkým špecifické pôsobenie poradcu s cieľom ovplyvniť ochotu klienta správať sa určitým spôsobom a prevziať zodpovednosť za svoje problémy, resp. ich riešenie. Primeraná motivácia sa potom prezentuje ako realistický postoj k riešeniu problémovej situácie.

5. **Poradenský kontrakt** – Znamená v praxi dohodu o ďalšej spolupráci, ktorá má najčastejšie ústnu alebo písomnú podobu. K jej uzavretiu dochádza spravidla po získaní základných informácií od klienta, ukončení jeho exploračie a stanovení pracovnej diagnózy. Obsahom takéhoto kontraktu sú základné pravidlá a zásady ďalšieho postupu pri spolupráci. Sociálny poradca v rámci kontraktu ponúkne klientovi návrh poradenskej stratégie a postupov, prípadne popíše ťažiskové metódy a formy práce. Súčasťou kontraktu by mali byť aj otázky týkajúce sa etiky poradenského procesu, ako napr. mlčanlivosť poradcu, udelenie súhlasu so spracovaním osobných údajov klienta, podmienky zverejňovania informácií za účelom supervízií a pod.

2.4. Ukazovatele priebežného hodnotenia aktivity

Merateľným ukazovateľom priebežného hodnotenia aktivity je počet absolvovaných poradenských rozhovorov *za účelom riešenia sociálneho problému/požiadavky klienta, resp. konkrétnej sociálnej intervencie, v rámci vymedzených kategórií (v prípade špecializovaného poradenstva) za jednotkové obdobie (1 kalendárny mesiac).*

V prípade špecializovaného sociálneho poradenstva predstavujú merateľné ukazovatele aj ďalšie aktivity súvisiace so samotným poradenským rozhovorom, podľa príslušných definovaných kategórií (napr.: mediálna činnosť; sprostredkovanie kontaktu medzi klientom a inštitúciami a i.).

2.5. Spôsob zaznamenania aktivity

Súčasťou poskytovania služieb v rámci sociálneho poradenstva je aj vedenie záznamov o realizovaných aktivitách ohľadom poradenského procesu. Tieto záznamy sú evidované v spisovej zložke klienta, ktorá pozostáva spravidla z nasledovných častí:

- Sociálna anamnéza klienta zostavená na základe anamnestického rozhovoru
- Záznam z realizovaných intervencií/poradenských stretnutí, ktorý obsahuje spravidla nasledovné informácie: spôsob nadviazania kontaktu s klientom; kategória poskytnutého sociálneho poradenstva (v prípade špecializovaného soc. poradenstva); stručný opis priebehu poradenského rozhovoru; stanovenie pracovnej sociálnej diagnózy; formulácia cieľov a očakávané výsledky/výstupy; ďalší plán práce s klientom; informácia o spätnej väzbe od klienta.
- Ďalšia dokumentácia – napr. kópie dokladov o dosiahnutom vzdelaní, korešpondencia so spolupracujúcimi inštitúciami, životopis klienta a pod.

Riziká poskytovania odbornej činnosti sociálne poradenstvo Riziká pri poskytovaní služby sociálne poradenstvo v tomto kontexte predstavujú okolnosti, ktoré bránia efektívnemu dosiahnutiu vytýčeného cieľa, či už v zmysle všeobecného cieľa, ako je

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

definovaný v časti 1. Opis služby, alebo v zmysle čiastkových cieľov konkrétnych sociálnych intervencií.

Tieto riziká sú spojené predovšetkým so štruktúrou poradenského procesu. Zo strany klienta sa v tomto smere jedná najčastejšie o⁶: prílišná autorita voči poradcovi až strach z poradcu; neochota prijať vlastnú zodpovednosť; neochota hovoriť o tabuizovanej téme; očakávanie okamžite fungujúceho riešenia problému; obavy z neočakávaných zistení o vlastnej osobe; neochota prijať cudzie návrhy a odporúčania; zamlčanie podstatných informácií z dôvodu nedostatočnej sociálnej diagnózy; predsudky voči poradcovi a poradenstvu; verbalizácia výlučne konverzačných tém; vyhľadávanie výlučne sociálneho kontaktu bez skutočnej potreby riešenia problému a pod.

Zo strany poradcu sú potom riziká vzhľadom na štruktúru poradenského procesu najmä⁷: identifikácia sociálneho poradcu s klientom; nesprávny odhad vlastných odborných kompetencií; podcenenie klientovho problému; nedostatok pokory zo strany poradcu; prílišné teoretizovanie bez konkrétneho praktického ukotvenia riešenia problému; popieranie emócií klienta; poskytovanie technologických návodov riešenia problému; vytváranie tlaku na klienta za účelom akceptovania poradcovho návrhu riešenia a pod.

Určité riziko vzhľadom na poskytovanie služby sociálne poradenstvo v prostredí komunitného centra v konkrétnej obci v rámci NP KC môže predstavovať aj prítomnosť, resp. pôsobenie terénnych sociálnych pracovníkov v tej istej obci. V tomto smere môže dochádzať k prípadom, kedy osoba bude klientom terénnych sociálnych pracovníkov a komunitného centra zároveň, pričom obe zariadenia mu budú poskytovať sociálne poradenstvo. V takom prípade by sa s veľkou pravdepodobnosťou mohlo stať, že terénni sociálni pracovníci zvolia inú stratégiu poradenského procesu a navrhnú iné alternatívy riešenia konkrétneho problému než pracovníci komunitného centra, čo môže byť jednak z pohľadu oboch subjektov vnímané ako konflikt záujmov a zároveň zneistiť samotného klienta v jeho rozhodovaní. Tento problém detailne rozoberá materiál *Synergia programov terénnej sociálnej práce, terénnej zdravotnej asistencie a komunitných centier*.

2.6. Príklad z praxe

Popis situácie:

Klientka navštívila komunitné centrum so žiadosťou o pomoc vo veci exekučného konania, v rámci ktorého vystupuje ako povinná. Ako uviedla a na základe dokladov ktoré predložila (výzvy, faktúry, upovedomenie o začatí exekúcie a pod.), dlhuje k uvedenému dňu oprávnenému subjektu – mobilný operátor sumu necelých dvetisíc päťsto Eur. Táto čiastka jej ako dlh vznikla z dôvodu neuhrádzania faktúr za obdobie štyroch po sebe nasledujúcich mesiacov. Počas uvedeného obdobia bol jej manžel nezamestnaný, čím sa výrazne znížil ich spoločný príjem do domácnosti. V súčasnosti je ich príjem opäť na predchádzajúcej úrovni, resp. čiastočne vyšší, a dlžnú sumu je preto ochotná a schopná splácať. Hlavným problémom však je, že v rámci exekučného konania zablokoval exekútor klientke bankový účet na ktorý jej je pravidelne vyplácaný invalidný dôchodok, čím sa ich rodinný príjem opäť zníži. Klientka uviedla, že osobne navštívila pobočku mobilného operátora s úmyslom dohodnúť sa na splátkach, kde však jej žiadosti nevyhoveli. Súčasnú situáciu by chcela čo najrýchlejšie vyriešiť, nevie však ako ďalej postupovať.

Popis intervencií:

⁶ In: GABURA, 2005

⁷ Tamtiež

V zmysle základného sociálneho poradenstva bolo klientke vysvetlené, že ako náhle dôjde k začatiu exekučného konania v zmysle plnenia na základe exekučného príkazu, žiadosť o splátkový kalendár je potrebné adresovať príslušnému exekútorovi a nie oprávnenému, v tomto prípade mobilnému operátorovi. Zároveň bolo klientke odporúčané, aby k žiadosti o splátkový kalendár priložila aj žiadosť o odblokovanie účtu. Klientke bola ponúknutá pomoc pri tvorbe uvedených žiadostí, ako aj pomoc pri sprostredkovaní kontaktu a komunikácie s príslušným exekučným úradom.

2.7. Použité zdroje a odporúčaná literatúra

GABURA, Ján. 1995. Poradenský proces. In GABURA, Ján, PRUŽINSKÁ, Jana. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladateľstvá, s. 13 – 101. ISBN 80-85850-10-9.

GABURA, Ján. 2005. *Sociálne poradenstvo*. Bratislava : Občianske združenie Sociálna práca, 222 s. ISBN 80- 89185-10-X.

HARTL, Pavel. 2003. Poradenství. In MATOUŠEK, Oldřich. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha : Portál, s. 83 – 118. ISBN 80-7178-548-2.

SCHAVEL, Milan, OLÁH, Michal. 2009. *Sociálne poradenstvo a komunikácia*. Bratislava : VŠZaSP, 232 s. ISBN 80-8068-487-1.

VITKOVIČOVÁ, Kvetoslava, SCHAVEL, Milan, ŽILOVÁ, Anna. 2002. Sociálne poradenstvo. In TOKÁROVÁ, Anna a kol. *Sociálna práca. Kapitoly z dejín, teórie a metodiky sociálnej práce*. Prešov : Filozofická fakulta Prešovskej univerzity, s. 490 – 537. ISBN 80-8068-086-8.

3. PREVENTÍVNE AKTIVITY – PREVENTÍVNE PROGRAMY

Prevencia je všeobecne predchádzanie niečomu nežiaducemu, ochrana predchádzaním niečomu nežiaducemu, opatrenie na ochranu predchádzaním niečomu nežiaducemu.

3.1. Základný opis aktivity/služby

V prevencii je vhodné zamerať sa ako na problémy, ktoré sa už vyskytli, tak aj na problémy, ktoré sa potenciálne ešte len vyskytnúť môžu. V tejto súvislosti môže byť nápomocné vnímať jednotlivé prevenčné aktivity v nasledujúcich vrstvách či kategóriách:

- **Primárna prevencia** rozumieme intervenciu ešte pred tým, ako sa problém objaví, prípadne aktivity zamerané na to, aby problém nevznikol

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.esf.gov.sk

- **Sekundárna prevencia** zameriava sa na identifikovanie a zhojenie už prejavovaných problémov, pracuje proti ich budúcemu prehlbovaniu.
- **Terciárna prevencia** má predchádzať zhoršovaniu stavu už vzniknutého problému či jeho recidíve.

Preventívne programy pre účely projektu NP KC sú definované nasledovne - komunitné centrá môžu realizovať pravidelné preventívne besedy zamerané na rôzne témy (napr. v oblasti zdravia, rodičovských zručností, sexuálnej výchovy), ale aj dlhodobejšie preventívne a osvetové programy (napr. zvyšovanie finančnej gramotnosti a prevencia predĺženosti a neplatičstva, osvetové a poradenské programy v oblasti bývania; programy prevencie a riešenia konfliktov). Pri preventívnych programoch v oblasti zdravia je veľmi vhodná spolupráca komunitného centra s asistentmi osvedy zdravia a lekármi.

Špecificky **v oblasti riešenia komunitných konfliktov prevencia konfliktu alebo krízy** (z angl. *conflict prevention resp. crisis prevention*) zahŕňa činnosti, uskutočňované v zvlášť ohrozených miestach a časoch po krátke až stredne obdobie; ich cieľom je identifikovať situácie, ktoré by mohli vyústiť do násilného konfliktu, za účelom zredukovania prejavujúceho sa napätia, zabránenia vystupňovaniu existujúceho napätia do násilia a odstránenia zdrojov nebezpečenstva predtým, než by mohlo dôjsť k násiliu. Možno sem zahrnúť opatrenia na budovanie dôvery a budovanie bezpečnosti, skoré varovanie (z angl. *early warning*). Do tejto kategórie patrí aj *preventívne udržiavanie mieru* (z angl. *preventive peacekeeping*) - jedna sa hlavne o činnosti uskutočňované pred prepuknutím otvoreného násilného konfliktu.

Zákon 448/2008 Z. z. o sociálnych službách pomenúva v § 2 a § 16 prevenciu vzniku nepriaznivej sociálnej situácie, prevenciu sociálneho vylúčenia fyzickej osoby a rodiny a preventívnu aktivitu ako takú ako odborné činnosti sociálnej služby. Sociálna služba je súčasťou - ale len jednou zo zložiek aktivít komunitného centra. Výkon sociálnej služby komunitným centrom aj v oblasti prevencie vzniku nepriaznivej sociálnej situácie a sociálneho vylúčenia je dôležité vzájomne koordinovať s kolegami v lokalite, najmä s TSP a ÚPSVR.

3.2. Od teórie k praxi

Cieľ aktivity

Predchádzanie alebo zmierňovanie následkov javov, ktoré znižujú kvalitu života v komunite ako celku, kvalitu života jednotlivých členov komunity a ohrozujú ich v zmysle sociálneho vylúčenia alebo už jestvujúce sociálne vylúčenie prehlbujú alebo inak znižujú kvalitu života a zdravie komunity.

Proces realizácie aktivity

Identifikácia témy

- Overenie správnej voľby témy s aktívnymi občanmi v komunite a s partnermi (miestny úrad, UPSVAR, polícia, škola, atď.),
- Voľba formy (debata, prednáška, happening, zážitkové stretnutie...),
- Voľba frekvencie prevenčnej udalosti/ aktivít prevenčného programu,

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

- Vytvorenie pracovnej skupiny spomedzi občanov,
- Identifikácia odborníkov na danú tému spomedzi občanov komunity,
- Identifikácia partnerov na zosieťovanie a spoluprácu (mediátor v blízkom meste, asistent osvedy zdravia, miestny lekár, veterinár, policajt s pedagogickou zručnosťou atď.),
- Facilitácia prípravných stretnutí pracovnej skupiny,
- Vytvorenie štruktúry a programu udalosti / prevenčného programu,
- Vytvorenie stratégie náboru účastníkov,
- Realizácia náboru,
- Realizácia aktivity,
- Získanie spätnej väzby a vyhodnotenie efektivity prevenčného programu.

3.3. Spôsob zaznamenania aktivity

Pri zaznamenávaní aktivít prevenčných programov je potrebné zohľadniť etický princíp informovaného súhlasu so záznamom všetkých zúčastnených. V komunitnej práci sú hranice formálneho - neformálneho, verejného - osobného difúzne a prekrývajú sa. Do záznamu komunitného centra patria verejné výstupy, nie však osobné komunikácie. Preto je dôležité o vyhotovovaní záznamu zo stretnutia, udalosti vždy vopred informovať všetkých zúčastnených.

Formy záznamu: zápisnica, formulácia spoločného výstupu, videozáznamu, prezenčná listina účastníkov stretnutia (v prípade účastníkov nad 15 rokov), krátka správa z aktivity.

Vyhodnotenie aktivity

Kvantitatívne ukazovatele:

- Počet oslovených domácností,
- Počet oslovených aktivistov a lídrov spomedzi obyvateľov,
- Počet aktivistov zúčastňujúcich sa na komunitných stretnutiach,
- Počet zapojených odborníkov,
- Počet zrealizovaných prevenčných aktivít,
- Počet ich účastníkov (vrátane zapojených expertov).

Kvalitatívne ukazovatele:

- Rozhovory s občanmi krátko po preventívnych programoch a s časovým odstupom,
- Miera objavovania nežiaduceho javu v komunite krátko po preventívnych programoch a s časovým odstupom,
- Vyjadrený záujem zo strany klientov opakovať preventívny program, ochota viesť diskusiu s prizvaným odborníkom, expertom.

3.4. Príklady z praxe

Prevenca zadlžovania, prevenca ochorení, prevenca krízy v rodine, prevenca eskalácie konfliktov, prevenca sociálneho vylúčenia cez programy predškolskej výchovy

Príklad 1: Prevenca eskalácie konfliktov v mestskej časti okolo parkovania

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.esf.gov.sk

Situácia: V mestskej časti sa zvyšuje napätie okolo témy parkovania a parkovacích miest. Došlo už k niekoľkým verbálnym stretom a drobným poškodeniam parkujúcich aut. Komunitné centrum sa rozhodne predchádzať eskalácii týchto sporov. Proces iniciácie preventívneho programu: viď vyššie

Špecifické intervencie s podporou komunitného pracovníka:

- Verejná prednáška o urbanizme a živom priestore s miestnym odborníkom,
- Verejná prednáška o násilnom a nenásilnom riešení konfliktov,
- Tvorivý workshop na tému: Životný priestor pre moje auto,
- Ponuka mediácie pre konkrétne drobné verbálne spory ktoré už vznikli,
- Súťaž/podomová anketa o najlepší nápad na tému: „Ako vyriešim parkovanie pre našu ulicu“.

RIZIKÁ A NÁSTRAHY:

- Nedostatočná spolupráca občanov/KC a miestnej správy a samosprávy,
- Nezapojenie niektorej zo skupín, z jednotlivcov so slabšou motiváciou,
- Nevhodne zvolená forma prevenčnej aktivity (vzhľadom na potreby a záujem cieľovej skupiny, ktorej sa problém dotýka).

3.5. Odporúčané zdroje:

Mischnick, R.: Nenásilná transformácia konfliktov/Manuál pre tréning trénerov, vydané v Bratislave konzorciom organizácií Kurwe Wustrow, PDCS Slovensko, CSDC, IFOR a PATRIR.

<http://www.cwtc.org>; www.peopleinneed.sk; www.foresee.hu

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

Zákon 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov.

4. NÍZKOPRAHOVÉ PROGRAMY PRE DETI A MLÁDEŽ⁸

Pod pojmom nízkoprahové kluby /programy pre deti a mládež rozumieme komplex služieb, ktoré môžu byť poskytované ambulantne, ako aj v teréne. Služba je určená deťom a mládeži, ktorí sa ocitli v obtiažnej životnej situácii alebo sú ohrození, a ktorí nevyhľadávajú štandardné formy inštitucionalizovanej pomoci a starostlivosti. Ich charakteristikou je, že sú pre klientov ľahko dostupné a nekladú na nich vysoké nároky (finančné, časové, fyzické, psychologické). Základným prostriedkom pre nadviazanie kontaktu s deťmi a mládežou je prevádzkovanie nízkoprahového klubu s ponukou voľnočasových a záujmových aktivít, ktoré vytvárajú podmienky pre ďalšiu prácu s jednotlivcami (a skupinami).⁹ Okrem voľnočasových aktivít nízkoprahové kluby/programy zahŕňajú poradenské, preventívne, výchovné, motivačné

⁸ Spracované podľa Štandardov služby nízkoprahový program pre deti a mládež organizácie Človek v tísni – pobočka Slovensko, 2010

⁹ Bartoňová, M., Šandor, J. a kol. Nízkoprahové programy pre deti a mládež. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska, 2004.

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.esf.gov.sk

a aktivizačné činnosti, sprostredkovanie kontaktu so širším sociálnym prostredím, podporu a vytváranie podmienok pre sociálne začlenenie.

4.1. Ciele nízkoprahových programov

Cieľom realizácie nízkoprahových programov je najmä:

1. Prostredníctvom nízkoprahovej aktivity realizovať primárny kontakt profesionálnych pomocných štruktúr s členmi cieľovej skupiny, ktorí z objektívnych alebo subjektívnych dôvodov nevyužívajú bežné profesionálne služby a sprístupniť im odborné služby v nízkoprahovom prostredí.
2. Poskytnúť deťom a mládeži priestor pre bezpečné a zmysluplné trávenie voľného času ako alternatívu k životu „na ulici“.
3. Vytvárať podmienky pre budovanie kontaktov a odstraňovanie bariér medzi rôznymi skupinami v komunite prostredníctvom spoločnej účasti na aktivitách (najmä medzi rómskymi a nerómskymi deťmi a mládežou).
4. Zvyšovať kompetencie detí a mládeže, rozvíjať ich životné zručnosti, schopnosti a znalosti prostredníctvom neformálneho vzdelávania a záujmovej činnosti.
5. Poskytovať deťom a mládeži pomoc pri riešení obtiažnych a nepriaznivých životných situácií.
6. Zvyšovať osobnú motiváciu detí a mládeže, ich zodpovednosť za vlastný rozvoj.
7. Podporiť aktivizáciu cieľovej skupiny a jej participáciu ako na dianí v klube, tak aj v rámci širšej spoločnosti.
8. Posilniť prevenciu sociálno-patologických javov a rizikového správania (napr. záškoláctva, delikvencie, závislostí), ohrozujúcich deti a mládež.
9. Zvyšovať záujem a informovanosť detí a mládeže o možnostiach vzdelávania, aktívneho trávenia voľného času a možnostiach sebarealizácie.
10. Znižovať riziká, vyplývajúce zo sociálneho vylúčenia a diskriminácie.

4.2. Od teórie k praxi

Názov „nízkoprahový“ klub/program odráža základnú charakteristiku služby, ktorá spočíva v snahe o maximálnu možnú dostupnosť pre tých, ktorí ju potrebujú. Pri nastavovaní služby sa teda usilujeme o odstránenie časových, priestorových, psychologických, finančných a ďalších bariér, ktoré by deťom mohli brániť využívať priestory nízkoprahového klubu a ponuku aktivít/služieb v ňom.

Znižovať „prahy“ a prípadné bariéry pri vstupe do klubu pomáhajú nasledovné zásady¹⁰:

- **Prostredie klubu je svojim charakterom a umiestnením blízke prirodzenému prostrediu detí a mládeže** – je veľmi vhodné, keď už pri spúšťaní prevádzky klubu majú budúci klienti možnosť ovplyvňovať jeho vzhľad (napr. môžeme spoločne s deťmi a mládežou pomaľovať steny, či časti nábytku – lavice, stoly a pod.). Zároveň je ideálne, ak je komunitné centrum priestorovo dostupné ako deťom a mládeži

¹⁰ Bartoňová, M., Šandor, J. a kol. Nízkoprahové programy pre deti a mládež. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska, 2004.

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

z vylúčenej lokality, tak aj z ostatných častí mesta/obce. Otváracia doba klubu by mala zodpovedať možnostiam cieľovej skupiny (napr. popoludní od 14:00 do 18:00) a mala by byť relatívne stabilná (nemalo by dochádzať k náhlym výpadkom a zmenám).

- **Pravidelná dochádzka do klubu nie je podmienkou** – a zároveň účasť na aktivitách nie je podmienená žiadnou registráciou, členstvom či vyplnením prihlášky. V rámci otváracej doby klubu by klienti mali mať možnosť kedykoľvek prichádzať alebo odchádzať podľa svojho uváženia. Týmto nastavením sa klub snaží umožniť účasť aj tej časti cieľovej skupiny, ktorá môže mať problém so systematickou a pravidelnou dochádzkou (či už z dôvodu vlastného nastavenia alebo z dôvodu rodinnej či sociálnej situácie). Nízkoprahový klub sa tým odlišuje od iných zariadení pre deti a mládež (napr. CVČ, ZUŠ), ktoré majú štruktúrovaný program, pevne stanovený čas a obsah stretnutí. Možnosť voľných príchodov alebo odchodov môže byť obmedzená v prípade nedostatočnej priestorovej kapacity klubu (niektoré KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR to riešia vyčlenením otváracích hodín oddelene pre mladšie a pre staršie deti alebo povolenia len jedného vstupu v rámci jedného dňa – ak sa klient rozhodne klub opustiť, nemôže sa už vrátiť, lebo jeho miesto môže využiť ďalší záujemca).
- **Prípustná je pasivita klientov** – pracovníci klubu by mali umožniť deťom a mládeži pobyt v zariadení aj v prípade, že sa nechcú zapojiť do žiadnej organizovanej aktivity. Môžu využiť dostupné vybavenie klubu, rozprávať sa s ostatnými klientmi či pracovníkmi, alebo len zostať pasívni a využiť bezpečný priestor, ktorý im klub ponúka. Zapojenie sa do akejkoľvek aktivity či využitie ponúkaných služieb je dobrovoľné, klienti nie sú nútení alebo zaviazaní k zlepšovaniu svojej situácie.
- **Služby sú poskytované bezplatne** – ako v prípade všetkých služieb komunitného centra je aj nízkoprahový klub pre klientov poskytovaný bezplatne. V prípade niektorých nadštandardných aktivít môže mať komunitné centrum vypracovaný systém ich „spoplatnenia“ prostredníctvom výmeny za body, fiktívnu menu alebo činnosti v prospech centra (bližšie v časti o motivačnom systéme).
- **Klienti majú možnosť zostať v anonymite** – bežnou zásadou v nízkoprahových zariadeniach je poskytovanie služby anonymnou formou – t.j. bez nutnosti klienta uvádzať svoje meno či akékoľvek osobné údaje. V prípade komunitných centier, najmä tých, ktoré pracujú vo vidieckom prostredí (kde takmer každý každého pozná) sa anonymita interpretuje najmä ako nevyžadovanie formálnych prihlášok do komunitného centra. Táto podmienka sa však netýka nadštandardných aktivít (napr. výletov, táborov a pod.), kde je nevyhnutná registrácia klientov a v prípade detí mladších ako 18 rokov je potrebný aj písomný súhlas rodiča/zákonného zástupcu.
- **Rovnosť príležitostí** – pri poskytovaní služby sa medzi klientmi nerobia rozdiely na základe pohlavia, etnicity, náboženskej orientácie, sexuálnej orientácie, miesta, z ktorého klient pochádza, majetku či jazyka. Rešpektuje sa individualita jednotlivých klientov, službu môže využiť ktorýkoľvek klient pokiaľ svojim správaním neohrozuje ostatných a neporušuje stanovené pravidlá klubu (bližšie informácie v časti, venovanej pravidlám).
- **Podpora participácie a nezávislosti klientov** – podpora spoluúčasti detí na aktivitách klubu je veľmi významným prvkom aktivizácie klientov a podpory preberania zodpovednosti za svoje konanie. Okrem už spomínaného podieľania sa na vzhľade priestorov by mali mať klienti možnosť ovplyvňovať program klubu, ako aj jeho pravidlá. Pod nezávislosťou zasa rozumieme snahu klubu o takú prácu s klientmi, ktorá podporuje ich zapojenie do bežných zariadení pre deti a mládež,

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

pokiaľ sú v lokalite dostupné a o snahu nevytvárať u klientov závislosť na sociálnych službách komunitného centra.

- **Nízkoprahové naladenie pracovníkov** – vypovedá o nastavení pracovníkov smerom ku klientom, ktoré by malo byť prijímajúce, neodsudzujúce a zároveň by malo klásť na klientov iba také nároky, ktoré dokážu naplňať. Orientácia pracovníkov na klientov je nepochybne dôležitejšia ako materiálne či technické vybavenie klubu, či dokonale prepracovaný program.¹¹

Služby a aktivity, poskytované ako súčasť nízkoprahového klubu/programu:

Ako súčasť nízkoprahových programov bývajú najčastejšie realizované nasledovné typy aktivít a služieb¹²:

4.3. Pobyť detí v klube

Nízkoprahový klub poskytuje bezpečný priestor pre deti, kde môžu tráviť svoj čas. Klub môže byť tvorený jednou alebo viacerými miestnosťami, ktoré sú vybavené miestom na sedenie (stoly, stoličky, gauč a pod.), rôznymi typmi spoločenských hier (stolové hry, karty, pexeso atď.), pomôckami výtvarné a tvorivé aktivity (papiere, ceruzky, farby, rôzne výtvarné materiály), pomôckami na športové aktivity (napr. lopty, stolný futbal, šípky, pingpongový stôl), knižnicou, CD prehrávačom a pod. Súčasťou klubu môže byť napríklad aj počítačová miestnosť, výtvarná dielňa, hudobná skúšobňa a ďalšie. Okrem finančných a priestorových možností daného komunitného centra by vybavenie klubu malo reflektovať potreby a preferencie klientov.

Je dôležité umožniť deťom a mládeži pobyt v klube aj bez zapájania sa do pripravených aktivít, prípadne im umožniť, aby v klube realizovali vlastné osobné aktivity (napríklad si na počítači vypracovali domácu úlohu do školy, počúvali hudbu, kreslili si a pod.). Pokiaľ sa klienti cítia v klube bezpečne a prijatí, považujú ho za „svoj“ priestor, otvára to pracovníkom príležitosti pre ďalšiu prácu s deťmi (napr. poskytovanie poradenstva pri riešení osobných problémov, zapojenie do cielených preventívnych aktivít a podobne). Zároveň je pravdepodobné, že budú čas tráviť v klube a nie „na ulici“, kde môžu byť vystavení rôznym rizikám.

4.4. Kontaktná práca

Kontaktná práca má najčastejšie podobu rozhovoru v klube alebo v prirodzenom prostredí klienta (na ulici, pri škole a pod.). Jej cieľom je nadviazanie kontaktu, vytvorenie vzájomnej dôvery a podmienok pre poskytovanie ďalších služieb a realizáciu intervencií. Príkladom môže byť nadviazanie prvého kontaktu s potenciálnym užívateľom služby (napr. oslovenie skupinky mladých ľudí, postávajúcich pred obchodom), predstavenie ponuky klubu (kde sa nachádza, aké aktivity v ňom prebiehajú, kedy je otvorené) a zistenie potrieb (čo im v obci chýba, čo by im klub mohol ponúknuť).

1. Situačná intervencia

¹¹ Bartoňová, M., Šandor, J. a kol. Nízkoprahové programy pre deti a mládež. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska, 2004.

¹² Spracované podľa: Bartoňová, M., Šandor, J. a kol. Nízkoprahové programy pre deti a mládež. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska, 2004. a Herzog, A. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. Praha: Česká asociácia streetwork, 2008.

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

Realizuje sa najmä formou zasiahnutia do situácie alebo riešenia problému, ktorý vznikol v klube, pričom okrem vyriešenia aktuálneho problému je dôležitý dlhodobjší výchovný efekt pracovnickej intervencie (napríklad zmena správania a postojov klientov). Problém sa môže týkať konfliktu medzi deťmi, porušenia pravidiel a podobne.

2. Krízová intervencia

Ide o podporu a pomoc pri riešení akútnej krízovej situácie, ktorá vznikla v živote klienta. Rozsah intervencie závisí od kvalifikácie pracovníka pre tento typ práce s klientom, avšak vždy sa snaží klienta stabilizovať, upokojiť, pomôcť mu zorientovať sa v situácii a nájsť praktické riešenie (čo urobí, keď odíde z klubu, kam pôjde, na koho sa môže obrátiť – blízka osoba alebo iný odborník).

3. Poradenstvo

Odohráva sa formou rozhovoru s klientom, ideálne v samostatnej miestnosti. Týka sa najčastejšie problémov vo vzťahoch, v rodine, v škole, voľného času, sexuálneho života, zdravia, práce/brigád a pod. Zahŕňa pomoc klientovi v zorientovaní sa v danej situácii, ponuku informácií a rôznych spôsobov riešenia problému, spolu s ich pravdepodobnými výsledkami. Okrem riešenia aktuálneho problému by sa poradenstvo malo zameriavať na zvyšovanie kompetencie klienta v budúcnosti riešiť podobné problémy samostatne.

4. Sprostredkovanie ďalších služieb s prípadným doprovodom

Pracovníci nízkoprahového programu by mali klientom vedieť sprostredkovať a odporučiť ďalšie služby, ktoré ponúkajú (napr. pracovné poradenstvo, pomoc pri príprave na vyučovanie, záujmové aktivity, špecializované poradenstvo a pod.). Keďže nízkoprahové sociálne služby krízovej intervencie nemusia poskytovať všetky služby, ktoré deti a mládež potrebujú, je vhodné, aby v prípade potreby a záujmu klientov vedeli pracovníci odporučiť iného odborníka alebo zariadenie (napr. psychológa). Ideálne je, ak sa jedná o odborníka, s ktorým má komunitné centrum vybudovanú dlhodobjšiu spoluprácu a pozná jeho prístup, aby sa nestalo, že klient stratí dôveru nielen k inštitúcií, do ktorej sme ho poslali, ale aj ku nízkoprahovému zariadeniu ako takému, či k pracovníkovi samotnému. Pokiaľ má klient obavy alebo strach z jednaní s inštitúciami, pracovníci by mali byť pripravení kontakt sprostredkovať alebo ho do inštitúcie sprevádzať.

5. Poskytovanie informácií

Poskytovanie informácií môže prebiehať ústnou formou, ale môže byť doplnené aj o formu písomnú (napr. letáky, vytlačenie konkrétnych údajov a pod.). Informácie sa môžu týkať napríklad možností vzdelávania, brigádnickej práce, zdravia (riziká užívania drog, bezpečný sex), sociálno-právnej oblasti a pod.

6. Voľnočasové aktivity

Na rozdiel od krúžkov, realizovaných v Centrách voľného času či v Základných umeleckých školách, záujmová činnosť a rozvoj špecifických zručností nie je primárnym cieľom nízkoprahového programu, ale skôr prostriedkom pre nadviazanie kontaktu a ďalšiu prácu s klientmi. Voľnočasové a záujmové aktivity v nízkoprahovom klube môžu mať rôznu mieru štruktúrovanosti: od jednoduchých aktivít, ktoré klienti realizujú samostatne a pracovník im len požičia vybavenie (napr. športové pomôcky, výtvarné pomôcky, či prehrávač na počúvanie hudby), cez aktivity, pri ktorých klienti prídu s nápadom a pracovník im ho pomôže zrealizovať (napr. zriadenie hudobnej skúšobne a nácviky kapely), až po špecificky

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.esf.gov.sk

zamerané dielne či krúžky, ktoré môžu byť jednorazové ale aj pravidelné (napr. keramická dielňa, počítačový krúžok a pod.). Je vhodné, aby mali pracovníci klubu na každý deň pripravenú ponuku voľnočasových aktivít pre klientov, ktoré sa však môžu meniť a prispôbovať aktuálnym potrebám (napr. podľa počtu klientov, ktorí sa do nej rozhodnú zapojiť, ich veku a pod.). Jednou z foriem môže byť organizovanie ponuky aktivít okolo jednotiacej mesačnej témy (napr. čas, vesmír, povolania a pod.). Aktivity tak okrem spestrenia voľného času klientov môžu vytvárať priestor pre neformálne vzdelávanie. Zároveň by sa pracovníci KC mali usilovať o to, aby klienti trávili svoj voľný čas zmysluplne aj mimo klubu. Môžu im za týmto účelom zapožičiavať pomôcky (športové vybavenie, knihy a pod.). Klub tak môže klientom ponúkať nielen aktivity, ktoré by pre nich (napr. pre ich finančnú náročnosť) boli inak nedostupné, ale môže u nich rozvíjať aj schopnosť samostatne si vytvárať zaujímavú a bezpečnú náplň voľného času.

Voľnočasové aktivity majú veľký potenciál prispieť k prepájaniu rôznych skupín (najmä Rómov a nerómov) v obci, odstraňovaniu bariér a vytváraní vzájomných kontaktov medzi skupinami. KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR by pri tvorbe ponuky záujmových a voľnočasových aktivít malo využiť tento potenciál do čo najväčšej miery. Aktivity by nemali len replikovať to, čo už v obci dostupné je (napr. v CVČ, na základnej škole, v ZUŠ), ale mali by byť alternatívou, dostatočne atraktívnou pre klientov z oboch skupín. Je vhodné, aby pracovníci KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR nepodcenili fázu mapovania potrieb a nadväzovania kontaktov s potenciálnymi užívateľmi služieb z rôznych skupín a ponuku prispôbili identifikovaným potrebám a preferenciám. Pretože ak klub získa už v počiatočnej svojej činnosti nálepku „rómsky“ alebo „nerómsky“, len veľmi ťažko sa jej neskôr zbavuje.

7. Nadštandardné alebo mimoriadne aktivity

Súčasťou nízkoprahového programu môžu byť aj rôzne mimoriadne a nadštandardné aktivity, realizované v klube (napr. karneval, diskotéka, športový turnaj, pyžamová párty, premietanie filmov, oslavy Dňa detí či Medzinárodného dňa Rómov a pod.) alebo mimo neho (výlety, exkurzie, víkendovky, tábory). Cieľom mimoriadnych aktivít je podpora pozitívnej motivácie detí a mládeže. Výlety a pobytové aktivity okrem toho sledujú zámer podpory kontaktu so širším sociálnym prostredím a rozvoj schopností orientácie mimo prostredie sociálne vylúčenej lokality. Do prípravy a realizácie mimoriadnych aktivít je veľmi vhodné zapájať klientov, dobrovoľníkov, ale aj rodiny detí.

8. Preventívne programy

Cieľom preventívnych aktivít je predchádzanie, zabraňovanie a zmierňovanie následkov rizikového správania, ktoré sa vyskytuje u cieľovej skupiny detí a mládeže v danej lokalite. Zameriavajú sa na poskytovanie pravdivých informácií o tom, aké následky môže mať určitá činnosť (napr. užívanie návykových látok, predčasný a nechránený sex, gamblerstvo, záškoláctvo a predčasné ukončovanie vzdelávania), ktorou sú klienti reálne ohrození, alebo ju už praktizujú.¹³

Spôsob realizácie preventívnych aktivít by mal odrážať nastavenie cieľovej skupiny a byť pre ňu dostatočne atraktívny. Najmä pri ucelenejšom preventívnom programe, týkajúcom sa konkrétnej témy, je vhodné kombinovať viacero spôsobov prezentácie preventívnej aktivity: napr. rozhovory s klientmi, otvorená diskusia v skupine, plagáty a letáky (alebo spoločná tvorba plagátov), premietanie filmu s danou tematikou a následná diskusia, beseda so zaujímavým človekom, ktorého sa daná téma dotýka (alebo dotýkala), tvorba komiksu k danej téme, vedomostný kvíz a mnohé ďalšie. Po zrealizovaní preventívneho programu je vhodné získať spätnú väzbu od klientov, ktorá môže odrážať hodnotenie aktivity klientmi

¹³ Bartoňová, M., Šandor, J. a kol. Nízkoprahové programy pre deti a mládež. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska, 2004.

(novosť informácií, atraktivita prezentácie), ale aj to, či sa podarilo docieľiť zmenu pohľadu, postoja či dokonca správania u klientov.

4.5. Práca s pravidlami v nízkoprahovom klube

Pre dobré fungovanie nízkoprahového klubu je nevyhnutné vytvoriť funkčný systém pravidiel a sankcií. Pomáha predchádzať problémovým situáciám a konfliktom v klube a konštruktívne ich riešiť, keď náhodou nastanú. Aby nepôsobili na klientov obmedzujúco a rušivo, veľmi vhodným spôsobom ich zavádzania je tvorba pravidiel spoločne s deťmi a mládežou. Okrem ochrany klientov, pracovníkov a majetku KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR je dôležitým momentom pravidiel, že platia pre všetkých klientov rovnako a umožňujú nastoliť rovnosť všetkých – v ich právach i povinnostiach¹⁴ (pre Rómov aj nerómov, mladšie aj staršie deti, dievčatá aj chlapcov, atď.).

Príklad pravidiel nízkoprahových klubov v komunitných centrách organizácie Človek v tísi - pobočka Slovensko:

1. *Navzájom sa rešpektujeme, počúvame sa a neskáčeme si do reči.*
2. *Rešpektujeme tiež pokyny zamestnancov a spolupracovníkov centra a riadime sa nimi.*
3. *Neubližujeme si (fyzicky ani slovne), neponižujeme sa, nepoužívame škaredé slová a prezývky, s ktorými nesúhlasia ich „majitelia“.*
4. *Zariadenie centra a veci v ňom patria centru. Môžeme si ich požičiavať počas toho, keď sme v centre, vždy však s povolením zamestnancov a spolupracovníkov centra. Pri odchode ich vrátime.*
5. *Do kancelárie/počítačovej miestnosti môžeme ísť iba s dospelým z centra.*
6. *Správame sa šetrne k centru a k veciam v ňom. Neničíme ich.*
7. *Po sebe si poupratujeme a v centre udržujeme čistotou (zvlášť na WC).*
8. *Do centra nepatria zbrane a zvieratka.*
9. *Ak sa program koná mimo centra (výlety, stanovačky, atď.) zostávame pri vedúcich z centra a rešpektujeme ich pokyny, sami sa nevzdávame.*

Kedže pravidlá sami o sebe nie sú všemocným nástrojom a je prirodzené, že z času na čas dôjde k ich porušeniu, spoločne s pravidlami je vhodné stanoviť dôsledky (pozor, nie „tresty“), ktoré nasledujú po ich porušení. Základným dôsledkom by malo byť odstránenie alebo náprava škody, ktorú klient svojim správaním spôsobil. V závislosti od závažnosti porušenia pravidiel môžu nasledovať ďalšie sankcie, ktoré však klienta nesmú ponižovať ani stigmatizovať. Príkladom sankcií môže byť napríklad zákaz využívať nejakú ponuku klubu (napr. klient nemá na jeden deň prístup k počítaču) či zákaz vstupu do klubu (na jasne časovo vymedzený úsek, napr. daný deň). Súčasťou pravidiel by malo byť postup, akým sú sankcie udeľované a možnosti, akým spôsobom je možné vzniesť sťažnosť (napr. akou formou, kto ju vybavuje, do kedy).

Pravidlá by mali byť zavesené na viditeľnom mieste v klube a všetci klienti a pracovníci by s nimi mali byť oboznámení. Vhodné je napríklad umiestniť ich na nástenu/stenu klubu spolu s právami klientov, ktoré rámcujú ponuku klubu a odrážajú jeho zameranie.¹⁵

Motivačný systém

¹⁴ Bartoňová, M., Šandor, J. a kol. Nízkoprahové programy pre deti a mládež. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska, 2004.

¹⁵ Príkladom práv klientov môže byť: právo využívať vybavenie klubu a veci v ňom; právo kedykoľvek prísť a odísť; právo ovplyvňovať činnosť v klube a prinášať vlastné nápady; právo ozvať sa, ak sa klientovi niečo nepáči; možnosť obrátiť sa na pracovníkov centra, ak sa klient potrebuje porozprávať alebo poradiť o problémoch a ďalšie.

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

Ako súčasť nízkoprahových programov bývajú niekedy využívané motivačné systémy, založené na zbieraní bodov (fiktívnej meny, pečiatok a pod.). Cieľom motivačných systémov býva snaha podporiť deti a mládež v preberaní zodpovednosti za dianie v budúcnosti. Dieťa má možnosť vytvárať zisk - body, ktoré môže v budúcnosti využiť na aktivity, ktoré sú obľúbené (dopyt) a dosiahnuteľné prostredníctvom nízkoprahových klubov (ponuka). Buduje sa tak hospodárenie s dlhodobými získavanými prostriedkami, potrebnými k dosiahnutiu cieľa a záujmu jednotlivca. Príkladom môže byť motivačný systém, založený na kumulovaní bodov za prácu na sebe (napr. za aktívnu účasť doučovaní) alebo prácu pre druhých (napr. výpomoc pri upratovaní KC, realizáciu aktivity pre iné deti, pomoc druhému), ktoré deti a mládež môžu následne vymieňať za nadštandardné aktivity (napr. účasť na výletoch či stanovačkách, za prístup na internet, alebo za veci v pravidelne organizovanom „bazári“ – školské potreby, knihy, a pod.). Systém sa dá využiť aj na motiváciu detí s rôznymi typmi obmedzení vo vzťahu k ostatným deťom (napr. rómske voči nerómskym, detí handicapovaných voči nehandicapovaným), ktoré vďaka nastaveniu systému (vhodný výber hodnotených aktivít, možnosť získať body skupinovú prácou a pod.) môžu byť úspešné. Motivačný systém tak môže rozvíjať pozitívne sebahodnotenie detí, sebareguláciu a vieru v možnosť ovplyvniť smerovanie svojho života. Keďže získavanie bodov je možné za prácu na sebe alebo prácu pre druhých, systém zároveň v deťoch upevňuje zodpovednosť ako za seba, tak aj za svoje okolie.

Pri nastavovaní tohto typu motivačného systému je však veľmi potrebné dohliadnuť na to, aby sa nestal v klube príliš dominantným prvkom. Mohol by totiž odradiť od ďalšej účasti na aktivitách či prítomnosti v klube tie deti, ktoré by z rôznych dôvodov neboli pri získavaní bodov úspešné (hoci napríklad z dôvodu dlhšej neprítomnosti v klube počas choroby). Motivačné systémy by mali byť preto postavené tak, aby každé dieťa (bez ohľadu na vek, zručnosti či pravidelnosť účasti) malo možnosť získať body. Zároveň, klub by mal ponúkať dostatočne atraktívne aktivity aj pre tie deti, ktoré sa rozhodnú z rôznych dôvodov sa do bodového systému nezapojiť.

4.6. Riziká a nástrahy nízkoprahových programov

Jednou z najväčších výziev nízkoprahového programu v KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR je nájsť vhodný pomer medzi vytvorením jednoduchého a bezpečného priestoru na trávenie voľného času a poskytovaním takej ponuky aktivít, ktorá by bola dostatočne atraktívna pre rôzne cieľové skupiny. Môže totiž nastať situácia, kedy to, čo vyhovuje jednej skupine, odrádza od účasti ďalšie skupiny z obce. Najmä v prípade, ak existuje veľká priepasť medzi rómskymi a nerómskymi deťmi a mládežou, pracovníci KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR by sa mali usilovať o také nastavenie aktivít, ktoré do klubu / centra „priláka“ obe skupiny. Na túto skutočnosť je nevyhnutné myslieť už od začiatku činnosti nízkoprahového klubu, pretože ak raz dostane „nálepku“ rómsky / nerómsky, veľmi ťažko sa jej následne zbavuje. Z tohto dôvodu je vhodné venovať dostatočný čas a energiu mapovaniu potrieb a nadväzovaniu kontaktu so všetkými potenciálnymi cieľovými skupinami tak, aby program a nastavenie klubu zodpovedalo ich potrebám a záujmu.

4.7. Príklady z praxe

Rozšírenie činnosti komunitného centra o nízkoprahový program

Pracovníci komunitného centra, pôsobiaceho v menšej obci v Prešovskom kraji, sa rozhodli, že rozšíria svoje aktivity pre deti, ktoré spočívali v niekoľkých záujmových krúžkoch a doučovaní, o nízkoprahový klub. Okrem zavedenia novej služby sa rozhodli tiež osloviť a „prilákať“ skupiny, ktoré sa doteraz na aktivitách centra nezúčastňovali vôbec alebo len minimálne (nerómske deti a mládež z oboch častí obce). V prvom kroku sa teda rozhodli zistiť potreby týchto cieľových skupín. V priebehu jedného týždňa aktívne oslovovali skupinky

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

mládežníkov, predostreli im svoju ponuku klubu a zisťovali, aká ponuka aktivít by sa im pozdávala. Pri stretnutí im zároveň rozdávali letáky s krátkou informáciou o nízkoprahovom klube a s pozvaním na prvé spoločné stretnutie. Zistili, že mládeži najviac chýba „priestor pre nich“, kde by sa mohli spoločne stretávať. V obci im tiež chýbali možnosti športového využitia a možnosť realizácie kultúrnych podujatí (koncertov, diskoték, premietaní filmov).

Pre priestor klubu pracovníci vyčlenili jednu miestnosť komunitného centra, ktorú zariadili jednoduchým nábytkom, spoločenskými hrami a „kútikom“ na prípravu čaju. Na prvé stretnutie prišlo 12 mládežníkov z oboch častí obce. Hoci sa niektorí poznali ešte zo základnej školy, od začiatku bolo cítiť napätie. Po krátkej zoznamovacej aktivite prešli pracovníci k obsahu prvého stretnutia, ktorým malo byť naplánovanie spoločnej úpravy priestorov klubu – pomaľovanie jednej steny klubu a vymyslenie jeho názvu. Padali rôzne návrhy, skupina sa polarizovala a začali sa vzájomne urážať. Hrozilo, že jedna z podskupín opustí klub. Pracovníci komunitného centra prerušili aktivitu, zrefletovali, čo sa udialo a spoločne s klientmi naformulovali prvé pravidlo klubu: *Navzájom sa rešpektujeme, neponižujeme a neurážame sa. Snažíme sa počúvať a neskáčeme si do reči, aj keď nemusíme s druhým súhlasiť.* Situáciu súperiacich názvov a motívov na stenu navrhli vyriešiť hlasovaním. Návrhy spísali na veľký plagát a vyvesili na stenu klubu. Dohodli sa, že v priebehu nasledujúceho týždňa bude môcť každý návštevník klubu zahlasovať za návrh, ktorý sa mu najviac páči. Na konci týždňa spoločne otvorili „volebnú urnu“, hlasovanie vyhodnotia a v priebehu víkendu spoločne pomaľujú stenu a spravia vývesnú tabuľu s názvom klubu.

Lomcujúca puberta alebo priveľa zodpovednosti na pleciah chlapca?

Jarko bol klientom komunitného centra už niekoľko rokov. Pravidelne navštevoval nízkoprahový klub a doučovanie. Po skončení základnej školy sa ako jeden z mála rozhodol pokračovať v ďalšom štúdiu na strednej škole. Keďže ho od malička fascinovali autá a motorky, vybral si odbor automechanik. Kvôli študijným povinnostiam mal menej voľného času, ale napriek tomu sa v klube pravidelne zastavil, niekedy dokonca vypomáhal s realizáciou aktivít pre mladšie deti. Po letných prázdninách v druhom ročníku však u Jarka nastal akýsi zlom. Prestal chodiť do centra, pracovníci ho viac krát videli s partiou starších chlapcov zo susednej obce, pravdepodobne pod vplyvom alkoholu. Mladšie deti hovorili, že Jarko prestal chodiť do školy. Pár krát sa ukázal v klube, vždy však iba na chvíľu, raz dokonca fyzicky napadol mladšie deti a podľa zavedených pravidiel musel klub opustiť. Od vtedy sa v klube neukázal. Keď si pracovníci komunitného centra na spoločnej porade referovali o vzniknutej konfliktnnej situácii, dohodli sa, že nebudú nad Jarkom „lámať palicu“, ale pokúsia Jarka kontaktovať a znovu s ním nadviazať komunikáciu.

Pracovník KC, ktorý mal s Jarkom najbližší vzťah, preto oslovil Jarka, keď ho stretol na ulici. Ponúkol mu, či by sa nechcel zastaviť v klube a pozrieť si nové číslo Auto magazínu. Jarko na druhý deň naozaj do klubu prišiel. Pracovník klubu využil túto príležitosť na nadviazanie hlbšieho rozhovoru s Jarkom v kancelárií. Jarko medzi rečou o nových autách spomenul, že kvôli vážnym zdravotným problémom prišiel jeho otec o prácu. Keďže mama je na materskej dovolenke, ako najstarší syn musel zastúpiť otca a namiesto do školy chodí na rôzne fušky po okolí, ale veľmi sa mu nedarí. Jarko by sa rád do školy vrátil, ale už to pravdepodobne nemá zmysel, lebo spolužiaci, ktorých stretol v meste, mu spomínali, že ho zo školy kvôli absenciám vylúčili. Pracovník centra Jarkovi ponúkol, že môže spolu s ním zájsť na strednú školu, pozisťovať situáciu a možnosti dočasného prerušenia štúdia, kým sa rodinná situácia nezlepší. Jarko súhlasil a dohodli si termín spoločnej návštevy školy. Zároveň pracovník centra ponúkol Jarkovi možnosť zájsť za pracovným poradcom v komunitnom centre, ktorý by mu mohol pomôcť pri hľadaní brigády či dočasného zamestnania.

4.8. Odporúčané zdroje:

1. Bartoňová, Marína a Šandor, Juraj et al. 2004. *Nízkoprahové programy pre deti a mládež [online]*. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska. ISBN: 80-969348-0-5. Dostupné na:
http://www.nizkoprahy.sk/sites/default/files/1._intenda_nizkoprahove_programy.pdf
2. Herzog, Aleš, 2008. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež [online]*. Praha: Česká asociácia streetwork. Dostupné na:
http://www.nizkoprahy.sk/sites/default/files/5._pojmoslovi.pdf
3. Nadácia Intenda, 2005. *Štandardy nízkoprahových služieb [online]*. Dostupné na:
http://www.nizkoprahy.sk/sites/default/files/standardy_0nzd0.pdf
4. www.nizkoprah.sk – portál Asociácie nízkoprahových programov pre deti a mládež
5. www.streetwork.cz – portál Českej asociácie streetwork

5. POMOC PRI PRÍPRAVE NA ŠKOLSKÚ DOCHÁDZKU A ŠKOLSKÉ VYUČOVANIE – KLUBY PRE MATKY S DEŤMI

Kluby pre matky s deťmi – sú spravidla zamerané na poskytovanie odbornej pomoci, poradenstva, vzdelávania a voľnočasových aktivít pre rodičov detí a deti v predškolskom a mladšom školskom veku. Cieľovou skupinou sú predovšetkým matky,

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.esf.gov.sk

z ktorých sa mnohé dlhodobo ocitajú v nepriaznivej životnej situácii, ktorú nedokážu bez podpory okolia riešiť. Jedná sa o rodičov, ktorí majú znížené možnosti a kompetencie, často žijú v podmienkach sociálneho vylúčenia a ich deti obvykle vstupujú do vzdelávacieho systému so sociálnym znevýhodnením. Cieľom klubov je prostredníctvom vzdelávacích aktivít a metód sociálnej práce podporovať a rozvíjať rodičov v ich rodičovských kompetenciách, predovšetkým v oblasti vzdelávania detí. Aktivity a práca s rodičmi sa venujú prevažne oblastiam, potrebným pre úspešný vstup dieťaťa do školy, udržanie a podporu ich detí v sieti predškolského a školského vzdelávania v tzv. „hlavnom vzdelávacom prúde“.

Dohovor o právach dieťaťa, ktorý prijalo Valné zhromaždenie Spojených národov 20. novembra 1989 (zverejnené v zbierke zákonov ČSFR pod č. 104/1991), stanovuje povinnosť orgánov štátnej správy a samosprávy vytvárať podmienky pre rovnaké možnosti detí v prístupe ku vzdelávaniu, so zvláštnym dôrazom na tie skupiny, ktoré sú z dôvodu sociálnych a kultúrnych špecifik vo vzdelávacom systéme znevýhodnené.

Stratégia Slovenskej republiky pre integráciu Rómov do roku 2020 (Uznesenie vlády SR č. 1/2012 zo dňa 11. januára 2012). Úrad splnomocnenca vlády SR pre rómske komunity predložil vláde Stratégiu Slovenskej republiky pre integráciu Rómov do roku ako Rámec EÚ pre vnútroštátne stratégie integrácie Rómov do roku 2020. V novej stratégii je venovaný široký priestor (okrem iného) problematike vzdelávania rómskych detí a žiakov. *Kluby pre matky s deťmi* sú významným a zmysluplným nástrojom na to, aby žiaci pochádzajúci zo sociálne znevýhodňujúceho prostredia dobehli v sociálnej a kognitívnej oblasti detí vyrastajúce v bežnom prostredí tak, aby sa neskôr mohli zaradiť do „hlavného prúdu vzdelávania“.

5.1. Cieľ aktivity

Hlavný cieľ:

Cieľom klubov *pre matky s deťmi* je prostredníctvom vzdelávacích aktivít a metód sociálnej práce podporovať a rozvíjať rodičov v ich rodičovských kompetenciách, predovšetkým v oblasti vzdelávania detí. Aktivity a práca s rodičmi a deťmi sa venujú prevažne oblastiam, potrebným pre úspešný vstup dieťaťa do školy, udržanie a podporu ich detí v sieti predškolského a školského vzdelávania v tzv. „hlavnom vzdelávacom prúde“.

Čiastkové ciele:

1. zvyšovať záujem rodičov o pravidelnú školskú dochádzku svojich detí a ich zapojenie do klubov *pre matky s deťmi* v KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR,
2. vzbudzovať záujem rodičov o výchovno-vzdelávacie výsledky svojich detí v ZŠ,
3. motivovať rodičov k aktívnej participácii na spolupráci so školou,
4. zvyšovať záujem rodičov o pravidelnú domácu prípravu,
5. vytvárať priaznivé domáce učebné prostredie,
6. podnecovať rodičov k aktívnej účasti v podporných skupinách, v ktorých by boli zastúpení pracovníci KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR, učitelia, rómski i nerómski rodičia na princípe dobrovoľníctva,
7. poskytovať rodičom potrebný informačný servis o školskom systéme SR,
8. za aktívnej participácie školy, rodiny a komunity vytvoriť partnerstvo na postupné vytváranie podnetného, inkluzívneho prostredia v celom systéme základného školstva aj v živote komunit v danej lokalite.

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

5.2. *Proces realizácie aktivity*

NÁVRH MOŽNÝCH AKTIVÍT:

- Identifikácia cieľovej skupiny.
- Príprava programu pre Klub pre matky s deťmi.
- Workshopy pre rodičov s deťmi - demonštrácia aktivít, hier, riekaniek, tvorba rodičovských a detských portfólií.
- Návštevy v rodinách, práca s rodičmi v rodine - priebežný monitoring, zber portfólií výsledkov detí.
- Návštevy v školách, diskusie pri okrúhlym stole na miestnej a komunitnej úrovni, propagácie dobrých výsledkov, návrh skvalitnenia kooperácie.
- Ponuka spolupráce- exkurzie, výlety, kultúrne podujatia - tu môžu rodičia byť nápomocní ako koordinátori týchto podujatí, môžu spolupracovať pri úpravách okolia školy,...

5.3. *Spôsob zaznamenania aktivity*

Za účelom plánovania, evidovania aktivít klubov *pre matky s deťmi* poverený pracovník vedie nasledovnú dokumentáciu:

- *Kalendár aktivít* – pracovník do neho značí plánované a zrealizované aktivity. Slúži najmä na spätnú kontrolu činnosti, ale aj na sledovanie možnej potreby zásahu zo strany povereného pracovníka.
- *Databáza členov subskupiny*– Slúži na získanie aktuálneho prehľadu o účastníkoch, pôsobiacich v KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR na pravidelnej báze, zabezpečuje prehľad o potenciálnych záujemcoch a uchováva sa v nej kontakty. Databáza môže obsahovať napríklad nasledovné údaje: meno, priezvisko, e-mailový a telefonický kontakt, adresa, dátum narodenia a rodné číslo, termín absolvovania vstupného školenia a ďalšieho vzdelávania, frekvencia činnosti, dôvod ukončenia spolupráce a pod.

Vyhodnotenie aktivity

SWOT analýza, spätná väzba, benchmarking, metóda fókusových skupín...

5.4. *Odporúčané zdroje:*

1. GODLA, František, LUKÁČOVÁ, Eva, SUCHOŽOVÁ, Eva a Viera ŠÁNDOROVÁ, 2011. Škola - základ života.
2. KRAJČOVIČOVÁ, Monika, MIŇOVÁ, Monika a Edita KOVÁŘOVÁ, 2011. Vzdelávacia situácia rómskych detí na území v meste. Prešov: Občianske združenie "Vyrovnávanie šancí" & Roma Education Fund Prešov. ISBN 978-80-970668-5-7.
3. CVIKOVÁ, Gabriela, 2003 Zlepšenie podmienok sebarealizácie Rómov vo vzdelávacom procese (2003). Projekt Phare.
4. BAĐURÍKOVÁ, Z., 2006. Kvalita materskej školy a možnosti jej posudzovania. In Predškolská výchova, roč. LX, č. 5, s. 1–12 Evaluation, Volume 3. Luxemburg: Office for Official Publications of the European

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.esf.gov.sk

5. HANDZELOVÁ, Jana, 2006. Autoevalvácia škôl. In: *Pedagogické rozhľady*. Roč. 15, č. 2/2006, s. 21-23. ISSN 1335 – 0404

6. MENTORING PRE DETI A MLÁDEŽ

Mentoring ako profesionálne dobrovoľníctvo je založený na individuálnom vzťahu medzi mladým dospelým človekom (ďalej len „mentee“) a dospelým (ďalej len „mentor“), ktorý

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

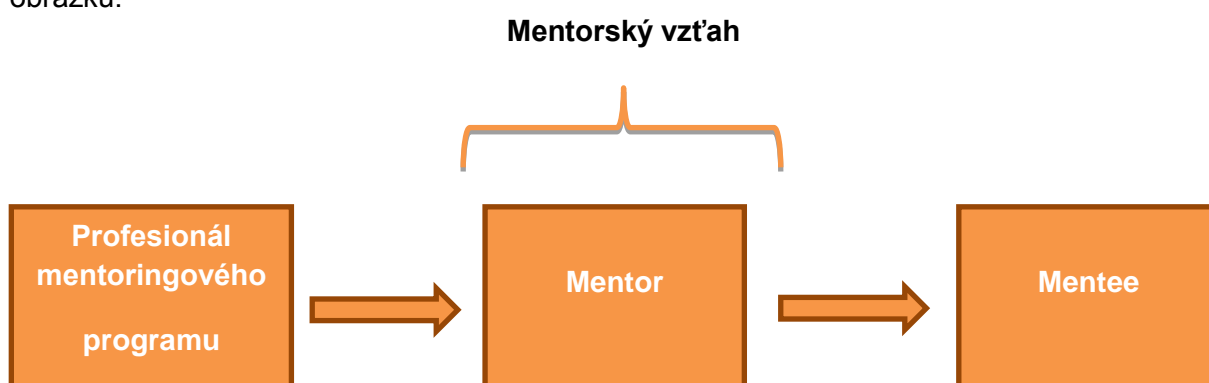
www.esf.gov.sk

dospievajúcemu asistuje pri dosahovaní akademických, sociálnych, profesijných či osobných cieľov. Ide o špecifický typ medzigeneračného vzťahu (**mentorského vzťahu**), v ktorom starší mentor odovzdáva svoje skúsenosti, vedomosti a pomáha tak mladšiemu mentee rozvíjať jeho osobnosť. Mentoring prináša osobnostný, vedomostný a sociálny rozvoj mentee a je súčasťou procesu jeho neformálneho vzdelávania (Brumovská, Málková, 2010).

Mentoring sa delí na:

- **Prirodzený mentoring** - je založený na prirodzenom mentorskom vzťahu, je to vzťah medzi osobou, ktorá vytvára individuálne rozvíjajúci sa vzťah pre niekoho druhého, kto sa v ňom učí, a ktorý definuje ako vzťah, v ktorom má sám možnosť osobného rastu.
- **Formálny mentoring** - je vytváraný prostredníctvom **mentorských programov** (ďalej len „MP“), ktorý supluje nedostatočný prirodzený mentoring (Brumovská, Málková, 2010).

Vo formálnom mentoringu, v rámci MP vystupujú aktéri, ktorí sú uvedení na nasledujúcom obrázku:



(zdroj: vlastné spracovanie)

Profesionál mentoringového vzťahu - osoba, ktorá odborne zastrešuje MP, je si vedomá princípov mentoringu, rizík mentoringu. S týmito znalosťami školí, vedie a podporuje dobrovoľného mentora (Brumovská, Málková, 2010).

Mentor - osoba, ktorá ma väčšie skúsenosti a znalosti než mentee, osoba, ktorá ho sprevádza a inštruuje za účelom jeho rozvoja (Brumovská, Málková, 2010).

Mentee - partner mentora, uvedený termín je vyhradený pre sociálnu intervenciu detí a mládeže zo sociálne znevýhodneného prostredia vo veku 6 – 25 rokov (Brumovská, Málková, 2010).

MP môže byť v praxi zameraný napr. na prekonávanie bariér vo vzdelávaní detí zo sociálne znevýhodneného prostredia (cieľová skupina tejto metodiky – ďalej len „mentee“), ktorým môžu byť napr. chýbajúce podmienky na domácu prípravu, nedostatok podnetov na osobný rozvoj, nižšia úroveň vzdelania rodičov a v niektorých prípadoch ich neschopnosť pomôcť deťom s prípravou do školy. Mentor sa stretáva s mentee raz alebo dva krát do týždňa, pomáha mu s prípravou do školy, robením domácich úloh a opakuje si s ním preberané učivo a sprostredkováva mu spôsob života strednej triedy všeobecne s cieľom budovania vnútornej motivácie a vytvárania predpokladov pre sociálne začlenenie. Súčasťou MP by mala byť taktiež cielená práca s rodičmi za účelom ich motivácie k dohliadaniu napr. na pravidelnú dochádzku detí do školy a zvyšovania ich záujmu o školské výsledky detí.

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.esf.gov.sk

6.1. Predpoklady pre výkon práce mentora

- má predchádzajúcu skúsenosť s prácou, ktorá vyplýva z MP a s prácou v danej cieľovej skupine,
- ma dobré komunikačné a interpersonálne zručnosti,
- je empatický, osobne angažovaný na pozitívnom rozvoji cieľovej skupiny MP,
- úspešne buduje blízky vzťah, ktorý slúži aj k odreagovaniu cieľovej skupiny MP od bežného denného stresu a podporuje pozitívny rozvoj jeho schopností a vedomostí,
- je schopný rešpektovať kultúrnu diverzitu a pod (Brumovská, Málková, 2010).

6.2. Proces realizácie MP

Brumovská a Málková (2010) uvádza nasledujúci **proces tvorby MP a jeho uvedenie do praxe**:

1. **Tvorba MP profesionálom MP** - stanovenie poslania a cieľov MP (napr. cieľom MP môže byť zlepšenie výsledkov mentee v systéme základného vzdelávania).
2. **Určenie cieľovej skupiny MP** - mentee.
3. **Určenie cieľovej skupiny MP (mentorov)** - napr. ľudia, ktorým dobrovoľníctvo prináša osobné výhody, ako napr. študenti a osoby s časom, ktorý môžu venovať mentee alebo napr. starší ľudia a seniori, matky na materskej dovolenke a pod. (V prípade MP, ktoré majú na zreteli obdobný cieľ ako je uvedený v príklade bodu č.1 tohto procesu, je potrebné prijať ľudí, ktorí budú spĺňať určité kvalifikačné predpoklady v zmysle dosiahnutia cieľa).
4. **Stanovenie ideálnej podoby vzťahu a role mentora** - MP musí mapovať potreby mentee, určiť náplň aktivít dvojice podľa cieľa, poslania a miesta pôsobenia MP. Tvorcovia MP musia vopred jasne zadefinovať cieľ ideálneho vzťahu medzi mentorom a jeho mentee, či už je cieľom dosiahnutie blízkeho dôverného vzťahu alebo splnenie určitej úlohy (napr. pomoc zo strany mentora zameraná na zlepšenie študijných výsledkov mentee). V zmysle tohto vzťahu/úlohy musí mentor vedieť aký prístup k mentee zvolíť a akému správaniu sa musí vyvarovať.
5. **Zmapovanie potenciálnych rizík a tvorba rizikového plánu** – profesionáli musia zanalyzovať potenciálne rizika MP a určiť konkrétne kroky – plán vyvarovaniu sa rizikám a plán zásahu pri jeho vzniku. Podľa toho prebieha výber, výcvik a vedenie mentorov.
6. **Výber cieľovej skupiny MP** – profesionáli programu kontaktujú osoby, ktoré pracujú s mentee a dohodnú sa na osobnej schôdzke so záujemcami MP. Na schôdzke informujú mentee a ich zákonodarných zástupcov o MP, jeho cieľoch, prínosoch, roli mentora. Profesionáli programu ich ďalej oboznámia o nežiaducich rolách mentora a poukážu na rolu rodiča v budúcom vzťahu – v súlade s cieľom MP a jeho rizikovým plánom. Zároveň zistia aké sú ciele zákonodarného zástupcu mentee, aké sú očakávania a potreby mentee. Mentee a zákonodarný zástupca musí dobrovoľne súhlasiť s účasťou v MP a musí mu rozumieť. Profesionáli programu sa musia uistiť, že role jednotliví účastníkov MP sú pre nich zrozumiteľné.
7. **Výber mentorov** – by mal prebiehať metódami, ktoré eliminujú riziko zapojenia problematických/nehodných mentorov. Každý MP by mal mať svoju stratégiu, akým spôsobom sa vyhnúť angažovaniu potenciálne ohrozujúcich/nehovujúcich mentorov.

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.esf.gov.sk

K tomu poslúžia okrem stanovenia kvalifikačných požiadaviek na mentorov (ak je relevantné) aj napr.:

- bežné rozhovory s profesionálom programu;
- psychologické testy osobnosti;
- písomné alebo ústne referencie z okolia alebo blízkeho spolupracovníka;
- každý mentor by mal predložiť výpis z registra trestov a pod.

8. Výcvik mentorov – rola mentora musí byť jasne stanovená, definovaná a špecifikovaná. MP by mal definovať očakávané a požadované role od mentora a tiež znaky nežiaduceho správania. Profesionáli programu si musia byť vedomí princípov mentorského vzťahu i pôvodných myšlienok, z ktorých mentoringová intervencia a jej ciele vychádzajú. Školenie by malo zahŕňať:

- predstavenie MP;
- ciele a očakávania od role mentora vo vzťahu k mentee a v MP;
- objasnenie role mentora a jeho povinností vo vzťahu k mentee a v MP;
- rozvoj kvalitného mentorského vzťahu a prístup mentora k deťom – uvedené je potrebné realizovať prostredníctvom kazuistík, na základe, ktorých sa zistí, čo je predpokladom rozvoja kvalitného vzťahu a čo vedie k jeho nefunkčnosti;
- etické otázky – možné rizika a nejasnosti vo vzťahu s mentee;
- podpora mentorov počas ich účasti v MP;
- efektívne uzatvorenie mentorského vzťahu.

9. Zostavovanie dvojíc MP - dvojica mentora a mentee má vzniknúť hlavne na základe podobnosti, ktorá spočíva v podobných záujmoch, vlastnostiach popřípade skúsenostiach. Na zreteľ by sa mal brať vek, časové možnosti obidvoch strán, očakávania a predstavy mentora a pod.

10. Stanovenie dohody o pravidelnosti a dlhodobosti mentorského vzťahu – MP uzatvára s mentorom a mentee dohodu o dlhodobej a pravidelnej účasti v mentorskom vzťahu. MP ma od všetkých zúčastnených strán očakávať účasť po dobu minimálne jedného kalendárneho či školského roka v podobe pravidelného stretávania sa aspoň jedno popoludnie týždenne. Mentee a jeho rodičia musia s uvedenou periodicitou súhlasiť. V zmysle dohodnutých pravidiel sa odporúča podpísať dohodu, aby sa tak zabezpečil záväzok zúčastnených strán.

11. Štruktúrované aktivity MP – pre vývoj jednotlivých vzťahov, dosiahnutie stanovenej úlohy v rámci MP je potrebné, aby sa stretávali mentori a ich mentee aj z iných MP. Tieto aktivity sú dobrou príležitosťou pre vytváranie zážitkov a sú vhodné pre prehĺbenie vzťahov. Uvedené však závisí od cieľa MP.

12. Priebežné vzdelávanie mentorov – by malo viesť k zvyšovaniu kompetencií a k rozvoju osobnosti mentorov.

13. Pravidelný kontakt s rodičmi mentee a ich účasť v mentoringovom programe - s cieľom zabezpečenia podpory aktivít MP a zabezpečenia predchádzania vzniku rizika - negatívnej intervencii rodiča.

14. Riadené ukončenie formálneho mentorského vzťahu – MP musí mať stanovený postup k:

- plánovanému ukončeniu mentorských vzťahov;
- neplánovanému ukončeniu mentorských vzťahov;
- rozhovor pri ukončovaní a uzatváraní mentorových vzťahov.

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

V prípade neplánovaného ukončenia mentorských vzťahov je dôležité zabezpečiť pod vedením profesionálov programu, aby mentor a mentee reflektovali všetky svoje skúsenosti, odstránili negatívne emócie a, aby boli odstránené všetky zábrany, ktoré by im mohli spôsobovať ťažkosti pri vytváraní nových mentorských vzťahov.

15. Evaluácia a monitorovanie implementácie MP – je potrebné zabezpečiť monitorovanie uskutočnených mentoringových intervencií s cieľom zvyšovania efektivity MP.

6.3. Spôsob zaznamenania aktivity

Záznamy o práci s mentee sa evidujú **v jeho spise**, ktorý pozostáva minimálne z nasledovných častí:

- podrobná anamnéza mentee,
- súhlas so spracovaním osobných údajov,
- záznam realizovaných aktivít.

Spis mentee obsahuje citlivé údaje o mentee, preto by mal byť uložený na zabezpečenom mieste a malo by s ním byť nakladané v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov. Klient by zároveň mal byť oboznámený s existenciou spisu a mal by mať možnosť do neho kedykoľvek nahliadnuť.

Vyhodnotenie aktivity

Výsledkami efektívnosti MP sú konkrétni mentee, ktorým účasť na MP zmenilo smerovanie života, pomohlo pri výbere školy alebo odboru. Sú to žiaci, ktorí sa prihlásili a nastúpili na odborné vzdelávanie na stredných odborných učilištiach, stredných odborných školách alebo sa rozhodli zmeniť odbor, ktorí študovali. Rodičia, pre ktorých sa vzdelanie stalo hodnotou a pochopili súvislosť medzi vzdelaním a perspektívou uplatnenia sa ich detí na trhu práce.

6.4. Príklad z praxe

Príklad

MP s názvom Big Brother, Big Sister bol pripravený v roku 2007 ako súčasť pilotného projektu Rómskeho inštitútu n.o. s názvom Štipendijný fond pre nadané rómske deti. Pri zvážení všetkých dostupných podporných nástrojov bol element tútoringu, známeho aj z programu Big Brother, Big Sister, najvhodnejším, nenásilným a adresným riešením na lepšiu adaptáciu dieťaťa na nové podmienky a výzvy v škole. Program, ktorý sa v priebehu ďalších rokov kreoval, sa stal výnimočným tým, že spájal nerómskych študentov pripravujúcich sa na povolanie pedagóg, špeciálny pedagóg alebo sociálny pracovník a rómske deti z komunít s málo podnetným alebo nepodnetným prostredím.

V praxi to znamená, že veľký kamarát alebo veľká kamarátka je dobrovoľník, ktorý sa s dieťaťom doučuje, trávi s ním voľný čas, chodí s ním na spoločenské podujatia, sociálne ho vzdeláva. Komunikuje aktívne s rodičmi a učiteľmi dieťaťa. Jeho úlohou je stať sa pozitívnym vzorom, ktorý týmto deťom zväčša chýba. Dieťa sa stáva „mladším súrodencom“ a preberá mentorove sociálne vzorce. Z popisu je zrejmé, že úloha mentora je náročná a vyžaduje si zodpovedný prístup a trpezlivosť. Big B/S je program, ktorý pomáha rómskym deťom nájsť zmysel vzdelávania a učí ich stanoviť si a dosiahnuť určité ciele. Na druhej strane program ponúka dobrovoľníkom možnosť nazrieť do sveta rómskych detí a prekročiť mentálne (a niekedy aj reálne) múry deliace ich od majority na Slovensku.

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.esf.gov.sk

Autorka: Janette Maziniová

6.5. Odporúčané zdroje:

BRUMOVSKÁ, Tereza a Gabriela S. MÁLKOVÁ, 2010. *Mentoring: výchova k profesionálnému dobrovoľníctví*. Praha: Portál s.r.o. ISBN 978-80-7367-772-5

EHRICH, C., Lisa, HANSFORD, Brian and Lee TENNET, 2004. Formal mentoring programs in education and Other professions: a review of the literature. In: *Educational Administration Quarterly*. 2004. Vol. 40, no. 4, pp. 518-540.

GIBBONS, Ann and Virginia MORELL, 1992. Key Issue: Mentoring. In: *Science, New Series*. Vol. 255, no. 5050, pp. 1368-1369.

CHANDLER, Christy, 1996. Mentoring and women in academia: Reevaluating the traditional model. In: *NWSA Journal*. Vol. 8, no. 3, pp. 79-100.

LAMONT, Michéle, 2009. *How Professors Think: Inside the Curious World of Academic Judgment*. Harvard University Press.

LEVINSON, Wendy, KAUFMAN, Karen., CLARK, Brinton and Susan, W., TOLLE, 1991. Mentors and role models for women in academic medicine. *Western Journal of Medicine*. Vol. 154, no.4. pp. 423-426.

NOE, A., Raymond, 1988. Women and Mentoring: A Review and Research Agenda. In: *The Academy Of Management Review*. Vol. 13, no. 1, pp. 65-78.

Nolan, Deborah, 1992. Women in Statistics in Academe: Mentors Matter. In: *Statistical Science [online]*. Vol. 7, no. 2, pp. 267-272. Available on: <http://www.jstor.org/discover/10.2307/2246313?sid=21105749072091&uid=2&uid=3739024&uid=4>

Voytko, M., L. 2006. „Mentoring for women and underrepresented minority faculty and students: experience at two institutions of higher education.“ *Journal of the National Medical Association*. 98 (9):1449-59.

WRIGHT, A., Cheryl and Scott, D., Wright, 1987. The Role of Mentors in the Career Development of Young Professionals [online]. Available on: <http://www.jstor.org/discover/10.2307/583955?sid=21105749034441&uid=2&uid=4&uid=3739024>

WASBURN, H., Mara, 2007. Mentoring women faculty: An instrumental case study of Strategic Collaboration. In: *Mentoring&Tutoring [online]*. Vol. 15, no.1, pp. 57-72. Available on: <http://research.utah.edu/documents/mentoring/wasburn2007.pdf>

7. SLUŽBY NA PODPORU ZAMESTNANOSTI¹⁶

Získanie stabilného a legálneho zamestnania je kľúčovým prvkom pre zlepšenie sociálnej situácie jednotlivcov a rodín, nachádzajúcich sa v prostredí sociálne vylúčených lokalít a môže byť odrazovým mostíkom pre ich integráciu do štandardnej spoločnosti. Neprináša so sebou len zlepšenie finančnej situácie, ale aj zapojenie sa do širších sociálnych sietí. Okrem ekonomického efektu (pre spoločnosť a pre jednotlivca a rodinu) práca poskytuje človeku možnosť seberealizácie, rastu sebadôvery, oživuje jeho pocit spoločenskej potrebnosti, príslušnosti k obci/komunite.¹⁷

U ľudí, ktorí dlhodobo žijú v podmienkach sociálneho vylúčenia, je uplatniteľnosť na otvorenom pracovnom trhu veľmi nízka. Dôvodom je predovšetkým nízka úroveň vzdelania a zručností, nadobudnutých nezriedka na špeciálnych školách. Vďaka opakovaným neúspechom pri hľadaní zamestnania postupom času nastupuje strata motivácie a rezignácia, ako aj príklon k alternatívnym ekonomickým modelom a krátkodobým životným stratégiám (napr. kruh nevýhodných pôžičiek a splátok, šedá ekonomika) a adaptácia sa na životné podmienky jednaním, ktoré následne ešte viac prehľbuje mieru sociálneho vylúčenia (napr. neplatičstvo a následné exekúcie). Dôležitú úlohu zohráva aj skutočnosť, že mnohé vylúčené lokality sa nachádzajú v regiónoch, kde sa vysoká nezamestnanosť (a veľmi obtiažna zamestnateľnosť) netýka len vylúčenej lokality, ale postihuje celé obce. Aj pre ľudí s omnoho vyšším vzdelaním a kvalifikáciou je zháňanie zamestnania závažným problémom. Vzhľadom k týmto charakteristikám, skombinovaným s nízkym sociálnym statusom obyvateľov vylúčených lokalít a diskrimináciou zo strany zamestnávateľov, je pre väčšinu z nich bežný trh práce takmer nedostupný.

Štandardné služby na podporu zamestnanosti a programy, poskytované Úradmi práce, sociálnych vecí a rodiny (ďalej ÚPSVaR) (napr. rekvalifikačné kurzy a pod), sú pre mnohých obyvateľov vylúčených lokalít nedostupné alebo ich nedokážu adekvátne využívať. Jediným aplikovaným nástrojom je nezriedka iba príspevok na aktivačnú činnosť formou menších obecných služieb, ktorý však slúži len na dočasné vylepšenie finančnej situácie rodiny, prípadne na podporu udržania pracovných návykov, reálne však prispieva k zvýšeniu zamestnanosti či zamestnateľnosti jednotlivcov len veľmi málo.

Hoci služby na podporu zamestnanosti nepatria medzi obligatórne realizované činnosti, je veľmi dôležité, aby komunitné centrá vyvíjali činnosť aj v tejto oblasti. Aktivity, smerujúce ako k zvyšovaniu zamestnateľnosti, tak aj priamo zamestnanosti klientov (obyvateľov vylúčených rómskych lokalít, ale aj obyvateľov ostatných častí obce) môžu byť realizované napríklad formou poskytovania služby pracovného poradenstva alebo podporou vytvárania pracovných miest v sociálnych či obecných podnikoch. Komunitné centrum sa taktiež môže zapájať do organizovania aktivačnej činnosti (formou menších obecných služieb alebo dobrovoľníckej služby).¹⁸

¹⁶ Spracované podľa materiálu Pracovné poradenstvo: metodika služby organizácie Človek v tísi – pobočka Slovensko, 2010 a Metodiky pracovného poradenstvá, vydané organizáciou Človek v tísi - regionálna pobočka Plzeň, 2011

¹⁷ Mészáros, P. Čo je sociálne podnikanie a aké sú jeho základné atribúty. Systémová integrácia 2009, Myjava. Dostupné na: http://www.sssi.sk/download/akcie2009/SI2009_Meszoros.pdf

¹⁸ Podľa Zákona č. 5/2004 Z.z. o službách zamestnanosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 52 a § 52a.

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

7.1. Ciele služieb na podporu zamestnanosti

Služby na podporu zamestnanosti, poskytované v komunitných centrách, sú zamerané najmä na napĺňanie nasledovných cieľov:

- Zníženie prahu dostupnosti sociálnych a zamestnanostných služieb pre príslušníkov vylúčených lokalít.
- Zvýšenie zamestnateľnosti nezamestnaných klientov komunitného centra prostredníctvom:
 - sprostredkovania možností na zvyšovanie kvalifikácie a dosiahnutého stupňa vzdelania (napr. rekvalifikačné a iné kurzy, výučný list a pod.);
 - aktivizácie, motivácie, podporou rozvoja zručností, ktoré klient potrebuje k získaniu zamestnania (napr. odpoveď na inzerát, telefonický kontakt so zamestnávateľom, zostavenie životopisu);
 - zvyšovania sociálnej mobility;
 - pomoci klientom pri prekonávaní prekážok, ktoré bránia (opätovnému) vstupu na trh práce (napr. predĺženosť a prebiehajúce exekúcie, rodinná situácia, psychologické dôsledky dlhodobej nezamestnanosti – nízke sebavedomie, úzkosť zo zmeny, nízka motivácia a pod.)
 - vytvárania alebo sprostredkovania príležitostí na nadobúdanie pracovných skúseností, návykov a režimu (napr. formou dobrovoľníckej práce, aktívnej činnosti, či zamestnania v sociálnom alebo obecnom podniku) .
- Zvýšenie zamestnanosti nezamestnaných klientov komunitného centra prostredníctvom:
 - pomoci a asistencie pri získaní legálneho zamestnania;
 - pomoci a podpore klienta pri vyjednávaní so zamestnávateľom;
 - práce so zamestnávateľmi s cieľom zlepšovania ich nastavenia a odstraňovania bariér vo vzťahu k zamestnávaniu klientov komunitného centra;
 - asistencie klientovi po nástupe do zamestnania tak, aby si získané zamestnanie udržal (napr. pomoc pri prekonávaní ťažkostí, ktoré môžu po nástupe do práce nastať, pomoc pri komunikácii so zamestnávateľom a pod.);
 - asistencie zamestnávateľom pri kontakte s klientom, pokiaľ má o to zamestnávateľ a klient záujem;
 - poskytovania poradenstva klientom v pracovno-právnej oblasti, pomoci pri hájení ich práv, pokiaľ sú porušované;
 - podporou vytvárania pracovných príležitostí pre klientov, ktorí sú najviac vzdialení od trhu práce (napr. v sociálnych či obecných podnikoch).
- Zvýšenie koordinácie aktivít subjektov, pôsobiacich v oblasti politiky zamestnanosti (ÚPSVaR, obec, TSP , zamestnávatelia, Lokálne partnerstvá sociálnej inklúzie a ďalšie).

7.2. Od teórie k praxi

Pred začiatkom realizácie aktivít na podporu zamestnanosti by pracovníci komunitného centra mali zmapovať situáciu v oblasti nezamestnanosti v obci/lokalite. Vychádzať z oficiálnych štatistík o miere evidovanej nezamestnanosti nie je postačujúce, najmä vzhľadom na to, že nepostihuje ľudí, ktorí z rôznych dôvodov nepracujú, ale zároveň nie sú evidovaní na ÚPSVaR medzi uchádzačmi o zamestnanie. Taktiež v oficiálnych štatistikách môžu ako nezamestnaní figurovať tí ľudia, ktorí pracujú nelegálne („na čierne“), ale zároveň sú v evidencii ÚPSVaR ako uchádzači o zamestnanie. Práca „na čierne“ je v prostredí sociálne vylúčených lokalít veľmi rozšíreným fenoménom, pretože využívanie tohto inštitútu je nezriedka výhodné ako pre zamestnávateľov, tak aj pre zamestnancov (klientov).

Voľba efektívnej stratégie komunitného centra v oblasti zamestnanosti teda predpokladá úvodnú analýzu dopytu po pracovných miestach a ich ponuky. Pokiaľ klienti nemajú (z

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

rôznych dôvodov, ktoré popíšeme nižšie) záujem o legálne zamestnanie, komunitné centrum by zbytočne investovalo energiu do vytvárania nových pracovných miest či do zháňania pracovných príležitostí a vyjednávania so zamestnávateľmi. V tomto prípade je vhodné, aby sa komunitné centrum v počiatočných fázach zameralo skôr na intenzívnu prácu s jednotlivcami s cieľom postupného odbúrania bariér, brániacich vstupu na legálny trh práce. Na druhej strane pokiaľ je dopyt na strane klientov vysoký a ponuka pracovných príležitostí nízka, komunitné centrum sa môže usilovať o aktívne vytváranie pracovných príležitostí v spolupráci s ďalšími subjektami (zamestnávateľmi, obcou). V praxi sa ukazuje, že pomer medzi ponukou pracovných miest a dopytom zo strany klientov sa dá spoľahlivo zistiť len cielenou prácou v teréne. Makroekonomické dáta, hoci s miestnym zameraním, nie sú dostatočne citlivé, aby sa z nich dal tento pomer vopred spoľahlivo odhadnúť.

7.3. Pracovné poradenstvo

Služba pracovného poradenstva je postavená primárne na priamej práci s klientami, pričom je pri poskytovaní služby dôležité klásť veľký dôraz na flexibilitu a terénny charakter. Práve terénnym charakterom a individuálnym prístupom je služba špecifická a klientovi prináša pridanú hodnotu oproti pracovným agentúram či poradcom, fungujúcim v rámci ÚPSVaR.

A. Zahájenie služby a získavanie klientov

Kontakt pracovného poradcu s potenciálnym klientom môže vychádzať z iniciatívy klienta alebo pracovného poradcu. Pracovný poradca môže byť klientom kontaktovaný priamo v komunitnom centre alebo v teréne (napr. počas práce s iným klientom). Poradca môže potenciálnych klientov oslovovať s ponukou spolupráce aj priamo v lokalite, na základe odporúčania tretej osoby (TSP, ÚPSVaR). Pri zahájení služby je vhodné informovať o nej písomne na nástenkách komunitného centra a ústnou formou ju predstavovať súčasným klientom či spolupracujúcim inštitúciami. Pracovný poradca sa môže dohodnúť s inštitúciami, ktoré potenciálni klienti navštevujú (TSP, ÚPSVaR), aby informovali a upozornili na službu tých klientov, ktorí by ju mohli využiť. Taktiež môže na tieto inštitúcie distribuovať letáky, ktoré zrozumiteľnou formou predstavia službu a ponuku pracovného poradcu.

Služba pracovného poradenstva by mala byť dostupná v obci každému, kto o ňu prejaví záujem (teda aj nezamestnaným bez akéhokoľvek znevýhodnenia, či žijúcich mimo vylúčenú lokalitu). Najčastejšími cieľovými skupinami pracovného poradenstva v kontexte komunitných centier sú však ľudia, žijúci v prostredí sociálne vylúčených lokalít, osoby opúšťajúce výkon trestu, mladí dospelí končiaci ústavnú výchovu a inak sociálne znevýhodnené osoby. Pri práci s týmito typom klientov je dôležité, aby si pracovný poradca uvedomoval bariéry, brániace klientom vstúpiť na trh práce. Mnohé z nich môžu totiž „vyplávať na povrch“ počas procesu práce s klientom, kedy napriek počiatočnému deklarovanému zámeru získať zamestnanie klient ponúkané pracovné príležitosti (často aj opakovane) nevyužije.

Na strane klientov môžu vstupu na legálny trh práce brániť nasledovné faktory:

- *Zadlženosť* - obava z exekúcií príjmu, ktorá by bola uvalená na legálny príjem, vedie zadlžených ľudí k rôznym alternatívnym spôsobom zárobku – predovšetkým k práci na čierne, keďže nepriznaný príjem nemôže byť exekúovaný.
- *Nízka kvalifikácia* - pracovný trh s nekvalifikovanými pozíciami je postavený na relatívne vysokej fluktuácii (väčšinou brigády formou dohôd), neponúka ľuďom

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

dlhodobú perspektívu a zároveň sú zamestnancom väčšinou ponúkané veľmi nízke mzdy.

- *Výška dávok v hmotnej núdzi* – keďže dávky v hmotnej núdzi sa odvíjajú od priznaného príjmu domácnosti, nástup do legálneho zamestnania s nízkou (či minimálnou) mzdou by mohla pre časť klientov spôsobiť zníženie celkového príjmu domácnosti.
- *Zdravotný stav* - veľká časť potenciálnych klientov trpí nejakou dlhodobou chorobou, často v dôsledku bytových podmienok a životného štýlu (napr. chronické ochorenia dýchacích ciest). Choroby často významne zužujú okruh prác, ktoré môžu klienti vykonávať.
- *Širšia rodina a solidárne siete* - klienti, pochádzajúci z prostredia rómskych osád, sú veľmi často súčasťou solidárnej siete širšej rodiny, ktorá od nich očakáva vzájomné zdieľanie prostriedkov (vrátane tých, ktoré získajú zo zamestnania). Získanie stabilného príjmu by teda pre mnohých z nich nemuselo znamenať zásadné zlepšenie finančnej situácie nukleárnej rodiny (partnera a detí), pretože výnos z práce by museli zdieľať (formou darov či nenávratných pôžičiek) s ďalšími príbuznými, ktorí sú na tom momentálne materiálne horšie. Vedomie povinnej solidarity môže znižovať motiváciu zvyšovať príjem prácou, pretože zatiaľ čo prácu vykonáva jedinec sám, jej výsledky musí zdieľať so širšou rodinou.
- *Rodinná situácia* - klientky sú často obmedzené starostlivosťou o deti a vnúčatá, takže sa „nezmestia“ do pracovnej doby štandardných pracovných pomerov. U ľudí, ktorí žijú v ťažkej sociálnej (a bytovej situácii) môže byť taktiež objem domácich prác, ktoré musia dospelí členovia domácnosti vykonávať, nepomerne väčší ako v prípade klientov zo štandardného prostredia a môže im brániť flexibilne vstúpiť na trh práce (napr. povinnosť mužov zabezpečovať na dennej báze drevo na kúrenie a varenie a pod.).
- *Kriminalita* – záznam v registri trestov môže významne znižovať okruh pracovných príležitostí, ktoré môže klient využiť.

Zo strany zamestnávateľov môžu pri legálnom zamestnávaní ľudí, pochádzajúcich z vylúčených lokalít, pôsobiť nasledovné bariéry:

- *Zákonník práce a vysoké odvody* – vysoká ochrana zamestnancov v kombinácii s vysokými odvodmi na zdravotné a sociálne poistenie môže významnou mierou posilňovať tendenciu nelegálneho zamestnávania.
- *Predsudky* - obava zo zamestnávania ľudí, ktorí sú v spoločnosti objektami rôznych predsudkov (napr. Rómovia.) a ktorých zamestnanie by mohlo znamenať pre zamestnávateľa riziko, vedie k ich diskriminácii. Zamestnávatelia buď majú zlé skúsenosti s nespoľahlivými a nedisciplinovanými pracovníkmi a ich výkon si spájajú s ich etnicitou alebo len zdieľajú predsudky z počutia. Tiež sa môžu prispôbovať predsudkom konečného zákazníka, ktorý nechce, alebo o ktorom zamestnávateľ predpokladá, že by nechcel, aby sa na poskytovanej službe podieľali napríklad rómski zamestnanci (to je prípad upratovacích firiem, reštaurácií, cukrární).

Pracovný poradca by si mal uvedomovať možný vplyv týchto faktorov a na začiatku spolupráce s klientom sa dôkladne oboznámiť s jeho situáciou, ako aj so situáciou na (lokálnom) trhu práce. Môžu totiž zásadne ovplyvňovať nielen motiváciu klienta, ale aj celkový výsledok jeho práce s klientom.

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.esf.gov.sk

B. Metódy a techniky práce s klientom:

Pracovný poradca pri priamej práci s klientami môže využívať nasledovné postupy:

1. Podrobná pracovná anamnéza

Nástrojom, ktorý môže ušetriť mnoho času a energie, je vypracovanie podrobnej pracovnej anamnézy na začiatku spolupráce. Môže mať podobu anamnestického dotazníka, ktorý slúži k zmapovaniu klientovej doterajšej profesionálnej dráhy, ale aj situácie, v ktorej sa klient aktuálne nachádza. Umožňuje poradcovi situáciu vyhodnotiť, identifikovať možné prekážky a problémy pri snahe klienta o umiestnenie na trh práce, ale aj príležitosti, ktoré pri práci s klientom vyvstávajú.

V anamnéze by nemali chýbať informácie o vzdelaní (absolvované školy, kurzy, oprávnenia, certifikáty), doterajšom zamestnaní (časové vymedzenie, pozícia, prípadne výška mzdy), o zdravotných obmedzeniach, ktoré môžu mať vplyv na výkon práce, o rodinnej a finančnej situácii, ktorá môže tiež významne vplyvať na druh práce, ktorú je klient ochotný a schopný vykonávať. Mala by tiež obsahovať informácie o klientovej predstave budúceho pracovného uplatnenia (druh práce, možnosť práce na zmeny, možnosti mobility za prácou, očakávaná mzda a pod.). Súčasťou by mali byť aj informácie o typoch neformálneho zamestnania klienta (brigádach, „fuškách“, a pod.), akýchkoľvek ďalších zručnostiach a záujmoch klienta, ktoré by mohli mať vzťah k jeho budúcemu umiestneniu na trh práce alebo eventuálne k začatiu samostatnej zárobkovej činnosti. S anamnézou je potrebné pracovať s maximálnou opatrnosťou (podľa Zákona o ochrane osobných údajov), lebo obsahuje citlivé údaje o klientovi.

Na základe anamnézy si pracovný poradca môže dohodnúť s klientom ďalší postup ich spoločnej práce. Môžu sa priamo zamerať na získanie zamestnania, alebo môžu identifikovať problémy, ktoré je potrebné vyriešiť ešte pred snahou klienta o vstup na trh práce (napr. konsolidácia dlhov a prebiehajúcich exekúcií, doplnenie vzdelania/kvalifikácie/získanie oprávnenia na určitú činnosť, zabezpečenie starostlivosti o člena rodiny počas klientovej neprítomnosti a pod.). Tieto problémy môže pracovný poradca riešiť s klientom buď samostatne v rámci poradenského procesu, alebo ho distribuuje inému odborníkovi (napr. terénnemu sociálnemu pracovníkovi, finančnému poradcovi a pod.).

2. Zostavovanie životopisu

Na základe informácií z pracovnej anamnézy je možné spoločne s klientom zostaviť životopis. Zostavenie životopisu by malo byť v ponuke služby pracovného poradcu, nemalo by však byť nevyhnutnou súčasťou prvotnej práce s klientom. Niektorí klienti životopis nepotrebujú, pretože buď nemajú žiadne pracovné skúsenosti alebo sa chcú zamestnať v odvetví, kde predloženie životopisu nebýva podmienkou uchádzania sa o prácu.

3. Vyhľadávanie pracovných ponúk ¹⁹

Po zistení všetkých dostupných informácií a rámcovom ujasnení klientovej predstavy o vhodnom zamestnaní môže pracovník pristúpiť k samotnému hľadaniu zamestnania. Klient by mal byť v prvom rade motivovaný, aby si zamestnanie sám aktívne hľadal a nespoliehal sa len na pomoc pracovného poradcu a ponuky, ktoré získa. Úlohou poradcu by malo byť naučiť klienta orientovať sa v ponuke pracovného trhu (možnosti kde a ako zamestnanie hľadať), naučiť ho orientovať sa v terminológii, používanej v pracovných inzerátoch a sprostredkovať klientovi základy práce s internetom (predovšetkým portály s ponukami

¹⁹ V upravenej podobe prevzaté z Metodiky pracovného poradenství, Člověk v tísni – regionální pobočka Plzeň, 2011

zamestnania, zriadenie a používanie e-mailu a pod.). Komunitné centrum môže klientom vytvárať priestor, aby si pracovné ponuky na internete mohli vyhľadávať samostatne (sprístupnenie počítačov, pripojených na internet v konkrétne hodiny a pod.).

Medzi možné zdroje pracovných ponúk patria napríklad:

Zdroj	Príklad	Výhody	Nevýhody
Internetové pracovné portály	www.profesia.sk www.kariera.sk www.topjobs.sk www.praca.sme.sk www.jobagent.sk	Rýchlosť, aktuálnosť, dostupnosť, veľké množstvo pracovných ponúk.	Duplicitné pracovné ponuky na rôznych portáloch.
Personálne agentúry	Zoznam personálnych agentúr sa nachádza napríklad na stránkach http://www.recruiteri.sk/sk/agentury	Individuálna komunikácia s klientom, odborné poradenstvo, ponuka pozícií výhradne na základe klientových kritérií.	Menšia ponuka pracovných pozícií pre uchádzačov s nízkou alebo žiadnou kvalifikáciou.
Úrady práce, sociálnych vecí a rodiny	Internetový sprievodca trhom práce, obsahujúci pracovné ponuky, evidované UPSVaR: https://www.istp.sk/	Odborné poradenstvo, ponuka rekvalifikačných kurzov.	Neevidujú všetky voľné pracovné miesta.
Agentúry dočasného zamestnávania	Zoznam registrovaných agentúr sa nachádza na stránke Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny. ²⁰	Ponuky práce aj pre nízkokvalifikovaných pracovníkov bez skúseností, brigád a sezónnej práce.	Pracovné ponuky s nižšou mierou ochrany a benefitov pre zamestnancov.
Tlač	Celoštátne ale i regionálne periodiká.	Možnosť nájsť lokálne ponuky práce.	Inzeráty väčšinou obsahujú minimum informácií, nižšia aktuálnosť, časová a finančná náročnosť.
Odporúčanie od známych	Rodina, priatelia, známy.	Aktuálnosť ponuky, získanie informácií o skúsenostiach z danej firmy / pozície, v prípade odporúčania vyššia šanca na získanie zamestnania.	Neoficiálne informácie.
Pracovné veľtrhy	Profesia days, Bratislava Job Expo, Nitra Job2day, Prešov a ďalšie.	Osobná komunikácia so zástupcami firiem, prezentácia aktuálnych pozícií.	Nezúčastnia sa ich všetci potenciálni zamestnávateľia, sú zamerané najmä na absolventov.

4. Nácvik praktických zručností a rozvoj kompetencií klienta

²⁰ http://www.upsvar.sk/sluzby-zamestnanosti/nestatne-sluzby-zamestnanosti/agentury-docasneho-zamestnavania.html?page_id=13034

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

Množstvo klientov má problém s formálnym vystupovaním a s orientáciou v bežnom inštitucionálnom prostredí. Táto neznalosť je často krát spôsobená malou skúsenosťou a odlišným prostredím, z ktorého klienti pochádzajú. Problémom často bývajú tiež bežné zručnosti ako je telefonovanie, napísanie listu, komunikácia s personálom úradu, vystupovanie u zamestnávateľa apod. Keď potom klient príde za zamestnávateľom v snahe uchádzať sa o ponúknuté pracovné miesto, komunikačné problémy sa prejavia ako významná nevýhoda.

Pracovný poradca preto môže klientovi ponúknuť možnosť nácviku kontaktu so zamestnávateľom – telefonického rozhovoru, písomného/elektronického kontaktu, či pracovného pohovoru. V prípade odpovedania na inzerát môže napríklad pracovný poradca oboznámiť klienta v krátkosti so zásadami telefonického rozhovoru (napr. nutnosť pozdravu, predstavenia sa, nehlučnosti prostredia, zameranie sa na základné informácie o pracovnej pozícii a aktuálnosť ponuky, prípadne dohovorenie si osobného stretnutia, nevhodnosť otázok na mzdu a pod.) a následne s ním môže telefonický rozhovor nacvičiť. Rovnako môže s klientom vyskúšať zrealizovať imaginárny pracovný pohovor, rozobrať jednotlivé „typické otázky“ a spolu s klientom sa na ne pokúsiť nájsť zmysluplnú odpoveď.

5. Sprevádzanie a jednanie so zamestnávateľmi / inštitúciami

Pokiaľ to klient potrebuje a želá si, pracovný poradca mu môže poskytnúť asistenciu pri jednaní s inštitúciami a zamestnávateľmi. Môže klienta sprevádzať na úrad práce, pri vybavovaní výpisu z registra trestov a pod. Do kontaktu s potenciálnym zamestnávateľom by mal vstupovať len vtedy, ak si je istý, že to klient bez pomoci nezvládne. Niektorí zamestnávatelia totiž môžu vnímať asistenciu ako príznak rizikovosti uchádzača a kontakt poradcu so zamestnávateľom, či dokonca jeho prítomnosť by mohla klientovi skôr uškodiť.

6. Motivácia klienta

Predpokladom úspešnej spolupráce medzi pracovným poradcom a klientom je dostatočná motivácia klienta. Motivácia sa počas spolupráce väčšinou vyvíja, narastá a zasa opadá. Dôležitá je podpora a rozvíjanie samotnej motivácie tak, aby klientovi pomohla prekonať ťažkosti, spojené so vstupom na legálny pracovný trh. Motiváciu je možné podporovať, nie však klientovi vnucovať. V prípade, že by poradca klienta presviedčal o jeho potrebe "ísť pracovať" proti jeho vôli a v rozpore s tým, čoho si je sám dobre vedomý (napríklad že prácou na čierno si zarobí viac a to je to, čo je pre neho rozhodujúce) zvyšuje tým riziko, že spolupráca v konečnom dôsledku nebude úspešná a povedie len k narastaniu frustrácie pracovného poradcu z vlastného neúspechu. Zároveň by však pracovný poradca mal klientovi objasniť výhody sociálneho zabezpečenia, viažuceho sa na legálnu prácu (napr. zabezpečenie partnera a potomkov v prípade predčasného úmrtia, zabezpečenie sa na dôchodok a pod.)

C. Podpora klientov pri nástupe do zamestnania a počas jeho trvania

Pracovný poradca by mal byť schopný poskytnúť klientovi základné poradenstvo, týkajúce sa pracovno-právnych vzťahov. Mal by ho vedieť informovať o základných právach a povinnostiach zamestnávateľa a zamestnanca, typoch pracovných pomerov ako aj o povinných náležitostiach pracovných zmlúv. Za týmto účelom by sa mal aspoň základne orientovať v Zákonníku práce (Zákon č. 311/2001 Z.z.).

Hoci uzatvorením pracovnej zmluvy je zavŕšená hlavná fáza práce s klientom, pracovný poradca môže klientovi ponúknuť možnosť asistencie počas doby trvania skúšobnej lehoty alebo aj dlhšie. Pokiaľ s tým klient súhlasí, o asistencii môže informovať zamestnávateľa, ktorý ho v prípade výnimočných situácií môže kontaktovať (napr. neprítomnosť klienta na pracovisku a strata kontaktu s klientom a pod.). Taktiež klient sa môže na pracovného poradcu obrátiť s problémami aj počas trvania pracovného pomeru. Môžu sa týkať napríklad

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

situácie, kedy zamestnávateľ nevyplatí klientovi načas mzdu. Pracovný poradca by mal v týchto prípadoch vedieť poskytnúť účinnú pomoc a asistenciu.

D. Ukončenie spolupráce s klientom

Okrem situácií, kedy dochádza k ukončeniu spolupráce s klientom z dôvodu naplnenia spoločne stanoveného cieľa (napríklad získanie zamestnania) môže pracovný poradca ukončiť spoluprácu s klientom aj z dôvodu opakovaného porušovania pravidiel spolupráce zo strany klienta. Môže sa napríklad jednať o opakované nedostavovanie sa na stretnutia, neplnenie krokov zo strany klienta, na ktorých sa s pracovným poradcom dohodli a pod. Ukončenie spolupráce by však mal pracovný poradca starostlivo zvážiť a prípadne prekonzultovať s kolegami a najbližším nadriadeným. O možnosti ukončenia spolupráce by mal byť zároveň vopred informovaný aj klient samotný. Ukončenie spolupráce by však nemalo byť definitívne, po opakovanom prejavení záujmu o spoluprácu s pracovným poradcom zo strany klienta je možné obnoviť poradenský proces.

E. Práca so zamestnávateľmi a inštitúciami

Okrem priamej práce s klientami je kľúčovou úlohou pracovného poradcu spolupráca so zamestnávateľmi, Úradmi práce, sociálnych vecí a rodiny a ďalšími inštitúciami. Cieľom spolupráce je zabezpečiť pre klientov zamestnanie alebo ďalšie možnosti rozvoja, ktoré zvyšujú ich šancu uplatnenia sa na trhu práce, ako aj prispieť k „zníženiu prahov“ a bariér zamestnávateľov voči klientom zo sociálne vylúčených lokalít.

Zamestnávateľia

Aby vedel pracovný poradca pre klientov zabezpečiť pracovné miesta či vyjednať optimálne pracovné podmienky (napríklad možnosť poskytnutia časti mzdy formou záloh a pod.), je pre neho veľmi dôležité vybudovať si korektné a dôveryhodné vzťahy so zamestnávateľmi v obci/meste, ale aj v širšom regióne. Od komerčných subjektov sa nedá očakávať, že budú brať ohľad na „sociálne“ zámery pracovného poradenstva. Aby bol pre nich pracovný poradca zaujímavým partnerom, musí vedieť v správny čas a spoľahlivo zabezpečiť pre firmu potrebných pracovníkov, prípadne vedieť poskytnúť asistenciu, pokiaľ pracovník pri nástupe do zamestnania neplní očakávania zamestnávateľa (napríklad má absencie a zamestnávateľ sa s ním nevie skontaktovať a pod.). Spolupracujúcimi zamestnávateľmi môžu byť najmä veľké a stredné firmy, školy a iné verejné inštitúcie. Pre malých podnikateľov a drobných živnostníkov zamestnanie klientov, ktorí sú objektom predsudkov zo strany väčšinovej spoločnosti, býva príliš veľké riziko a pravdepodobne sa v mnohých prípadoch stretne s diskriminačným alebo jednoducho odmietavým postojom.

Agentúry dočasného zamestnávania

Vzhľadom na to, že agentúry dočasného zamestnávania sú veľmi vhodným zdrojom pracovných príležitostí pre ľudí s nízkou kvalifikáciou, sú nezriedka kľúčovým partnerom pracovného poradcu. Sú subkontrahované najmä firmami, ktoré potrebujú zabezpečiť väčší počet pracovníkov. Pracovníci sú zamestnancami agentúr, ktoré ich dočasne pridávajú na prácu v inej firme/spoločnosti. Pracovný poradca im z tohto dôvodu nemôže konkurovať, ale môže im ponúknuť spoluprácu napríklad pri získavaní vhodných a spoľahlivých zamestnancov, asistenciu pri jednaní klientov s agentúrou a pri vybavovaní administratívnych záležitostí. Pre zaradenie do databázy agentúr dočasného zamestnávania musia často klienti prejsť testovaním, na ktoré ich môže pracovný poradca vopred pripraviť.

Úrady práce, sociálnych vecí a rodiny

Hoci nie je na mieste očakávať od Úradu práce rozsiahlu spoluprácu, ktorá by priamo viedla k zamestnávaniu klientov, je veľmi dôležité poznať aktuálnu ponuku služieb a programov,

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.esf.gov.sk

poskytovaných úradmi pre uchádzačov o zamestnanie. Pracovný poradca by mal byť taktiež oboznámený s postupmi zaradenia klientov do evidencie uchádzačov o zamestnanie, ako aj s postupmi a možnými dôvodmi ich vyradenia, aby mohol tieto informácie účinne sprostredkovať svojim klientom. Je vhodné, aby pracovný poradca nadviazal s Úradom práce spoluprácu, predstavil službu jeho pracovníkom (jej ciele, pravidlá a postupy). Okrem vzájomnej výmeny informácií a spolupráce pri administratívnych záležitostiach klientov môže byť veľmi prospešná vzájomná distribúcia klientov (napr. UPSVaR odporučí službu pracovného poradenstva konkrétnym uchádzačom, či naopak pracovný poradca asistuje klientom pri zapájaní sa do programov, realizovaných Úradmi práce). Na základe informácií od príslušného úradu práce môže pracovný poradca taktiež rozšíriť svoju ponuku pre zamestnávateľov – môže ich informovať a následne poskytnúť pomoc pri vybavovaní rôznych príspevkov pri zamestnaní znevýhodnených uchádzačov o zamestnanie.²¹

7.4. Podpora zakladania sociálnych a obecných podnikov

Keďže umiestnenie časti klientov na otvorený trh práce je z rôznych dôvodov (chýbajúca prax, absentujúce pracovné návyky, nízka či nulová možnosť mobility za prácou, alebo jednoducho nedostupnosť pracovných príležitostí) veľmi obtiažne, komunitné centrum môže vytvárať podmienky pre zlepšenie ich zamestnateľnosti formou podpory zakladania sociálnych podnikov.

Sociálne podnikanie je „činnosť s primárne sociálnymi cieľmi, kde hospodárske prebytky sú prednostne znovu investované do podnikania za rovnakým účelom alebo do rozvoja miestnej komunity, na rozdiel od potreby maximalizovať zisk pre zainteresované skupiny či vlastníkov.“²² Hoci sociálne podnikanie/sociálna ekonomika môže mať veľmi veľa podôb, v rámci služieb komunitného centra sa zameriame na jeden špecifický typ sociálnych podnikov - sociálne podniky s dôrazom na pracovnú integráciu (integračné sociálne podniky).

Pri integračných sociálnych podnikoch sa jedná o snahu vytvoriť taký podnikateľský model, ktorý by dokázal vytvoriť pracovné miesta pre ľudí, znevýhodnených na bežnom trhu práce (napr. dlhodobo nezamestnaní, zdravotne znevýhodnení a pod.). Rovnako, ako v prípade komerčných firiem však takýto typ podniku musí byť dlhodobo ekonomicky udržateľný (musí mať vyrovnané hospodárenie alebo dokonca musí byť schopný tvoriť zisk, ktorý však nemusí byť nevyhnutne ponímaný v ekonomickej terminológii, nakoľko do hospodárenia môžu byť započítané aj štátne príspevky a dotácie). Vzhľadom na dôraz na (budúcu) pracovnú integráciu ľudí musí teda neustále nachádzať rovnováhu medzi pracovnou rehabilitáciou a obchodným hľadiskom. Prostriedkom k dosiahnutiu sociálneho cieľa by mal byť funkčný a úspešný podnik, schopný obstáť na trhu tovarov a služieb, avšak obchodné hľadisko nesmie prevažovať dôvod existencie sociálneho podniku, ktorým je osobný rozvoj pracovníka a príprava jeho pracovnej zdatnosti a spôsobilosti tak, aby obstál v pracovnom procese (dokonca) na otvorenom trhu práce.²³ Kľúčovým momentom takto zameraných sociálnych podnikov je teda dôraz na nadobúdanie odborných zručností a osobný rast ľudí, v podniku zamestnaných. Cieľom by nemalo byť zaškolenie a dlhodobé udržanie si kvalitných pracovníkov, ale ich posilnenie/splnomocnenie (empowerment) a následný odchod (umiestnenie na otvorený trh práce).

²¹ Napríklad príspevok na podporu zamestnávania znevýhodneného uchádzača o zamestnanie podľa § 50 Zákona č. 5/2004 Z.z. o službách zamestnanosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

²² Pollák, M. Komunitné centrum ako sociálny podnik. In: Mušinka, A., Benč, V. *Pokrízová obnova SR: zvyšovanie zamestnanosti a inklúzia Rómov*. Prešov: Slovenská spoločnosť pre zahraničnú politiku, Prešovská univerzita a Úrad vlády Slovenskej republiky, 2011.

²³ Mészáros, P. Čo je sociálne podnikanie a aké sú jeho základné atribúty. Systémová integrácia 2009, Myjava. Dostupné na: http://www.sssi.sk/download/akcie2009/SI2009_Mezzaros.pdf

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

Vzhľadom na existujúce bariéry pri vstupe ľudí z vylúčených lokalít na otvorený trh práce (ako na strane klientov, tak aj na strane zamestnávateľov), prevádzkovanie integračného sociálneho podniku by malo v prípade mnohých komunitných centier veľký zmysel. Na Slovensku je však veľmi ťažké nájsť príklady fungujúcich sociálnych podnikov, ktorými by sa mohli pracovníci komunitných centier inšpirovať. Sociálne podnikanie ako také je pomerne málo rozvinuté a do veľkej miery závislé na externých zdrojoch (dotácie od súkromných donorov, prípadne neslávne známy pilotný projekt sociálnych podnikov, financovaný zo štrukturálnych fondov). Pri uvažovaní o založení a prevádzke integračného sociálneho podniku sa komunitné centrá môžu obrátiť na viaceré nadácie a neziskové organizácie, ktoré im môžu poskytnúť metodickú podporu, potrebnú najmä v úvodných fázach (napríklad pri prieskume trhu, tvorbe podnikateľského plánu a pod).²⁴

Sociálny podnik ako nástroj podpory zamestnanosti je zároveň od roku 2008 súčasťou legislatívy.²⁵ V Zákone o službách zamestnanosti je definovaný ako „právnická osoba alebo fyzická osoba, ktorá:

- a) zamestnáva zamestnancov, ktorí pred prijatím do pracovného pomeru boli znevýhodnenými uchádzačmi o zamestnanie v počte, ktorý predstavuje najmenej 30 % z celkového počtu jeho zamestnancov,
- b) poskytuje podporu a pomoc zamestnancom, ktorí pred prijatím do pracovného pomeru boli znevýhodnenými uchádzačmi o zamestnanie, nájsť zamestnanie na otvorenom trhu práce,
- c) najmenej 30 % z finančných prostriedkov získaných z príjmu z predmetu činnosti, ktoré zostanú po úhrade všetkých výdavkov na predmet činnosti za príslušné zdaňovacie obdobie podľa daňového priznania, každoročne použije na vytváranie nových pracovných miest alebo na zlepšovanie pracovných podmienok,
- d) je zapísaná v registri sociálnych podnikov.“²⁶

V minulosti bolo možné na časť nákladov, spojených s prevádzkou sociálneho podniku, získať dotáciu od Úradu práce, sociálnych vecí a rodiny (formou príspevku na vytváranie a udržanie pracovných miest). Od 1. mája 2013 bol však tento príspevok zrušený.

Pokiaľ je komunitné centrum založené obcou alebo má s obcou vybudovanú dobrú spoluprácu, môže iniciovať vznik obecnej firmy ako sociálneho podniku, zameraného na rozvoj lokálnej zamestnanosti. Oproti ostatným typom sociálnych podnikov môže mať obecná firma niekoľko výhod²⁷:

- vyššia miera udržateľnosti a stability - pri správnom nastavení predmetu činnosti môže mať obecná firma zabezpečený neustály odber tovarov alebo služieb priamo samosprávou (môže napríklad poskytovať služby, ktoré má obec zabezpečovať vo vlastnej réžii a nezriedka si ich objednáva u súkromných firiem - napr. môže

²⁴ V čase tvorby metodiky sa podpore sociálneho podnikania venovali najmä nadácia ProVida (<http://www.nadaciaprovida.sk/mozu-ryby-lietat/>) či medzinárodná mimovládna organizácia NESsT (<http://www.nesst.org/slovakia/>).

²⁵ Chceli by sme zdôrazniť, že nie všetky subjekty, spĺňajúce vyššie uvedené kritériá sociálneho podnikania, musia nevyhnutne spadať pod sociálne podniky, definované v Zákone o službách zamestnanosti. Typológia rôznych foriem sociálneho podnikania je možné nájsť napríklad na nasledovných stránkach: <http://www.socialtraders.com.au/social-enterprise-typology>, <http://www.4lenses.org/setypology/classification>.

²⁶ Podľa Zákona č. 5/2004 Z.z. o službách zamestnanosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 50b.

²⁷ Smetanka, M., Ledecký, V. *Obecné firmy : rozvoj lokálnej zamestnanosti, podnikateľské aktivity a sociálne programy*. Bratislava: Nadácia Milana Šimečku, 2008.

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

participovať na výstavbe bytov nižšieho štandardu, zabezpečovať správu a údržbu bytov či technickej infraštruktúry, zabezpečovať odvoz a likvidáciu komunálneho odpadu a pod.);

- možnosť stanovenia podmienok, zvyhodňujúcich obecnú firmu pri výberových konaniach pre práce, realizované v obci;
- v prípade kvalitnej stratégie a prepojenia s ostatnými aktivitami obce môže mať zabezpečený kvalitný a lacný manažment;
- možnosť efektívne a racionálne kooperovať v rámci rozpočtov obecnej firmy a obce;
- vyššia miera transparentnosti, ktorá môže byť dosiahnutá napr. nomináciou obecného zastupiteľstva do jej predstavenstva (zabezpečenie dosahu občanov obce na fungovanie firmy prostredníctvom volených predstaviteľov samosprávy);
- potenciálne vyššia miera dôvery zo strany občanov, ale aj perspektívnych odberateľov služieb, zabezpečovaná osobou starostu a poslancami.

Pri uvažovaní o založení obecnej firmy ako sociálneho podniku odporúčame pracovníkom komunitných centier naštudovať si ďalšie materiály (napr. Praktická príručka pre založenie firmy²⁸), prípadne kontaktovať samosprávy, ktoré obecné firmy úspešne prevádzkujú. Príklad jednej z nich sa nachádza na konci metodiky.

7.5. Organizovanie aktívnej a dobrovoľníckej činnosti²⁹

Za účelom podpory zamestnateľnosti klientov môže komunitné centrum niektorým z nich ponúknuť možnosť vykonávať aktívnu činnosť priamo v centre. Pokiaľ je zriaďovateľom komunitného centra obec, môžu sa klienti zapojiť do **menších obecných služieb pre obec**.³⁰ Klienti musia byť registrovaní na Úrade práce v evidencii uchádzačov o zamestnanie, musia byť nezamestnaní aspoň 12 mesiacov a súčasne poberateľmi dávok v hmotnej núdzi. Maximálny rozsah takto realizovanej aktívnej činnosti je u jedného uchádzača stanovený na 20 hodín/týždeň. Pokiaľ je komunitné centrum zriadené inou právnickou osobou, môže aktívnu činnosť realizovať formou **dobrovoľníckej služby**.³¹ Zúčastňovať sa jej môžu uchádzači o zamestnanie (bez ohľadu na dĺžku ich evidencie), pričom počas jej vykonávania im Úrad práce poskytuje príspevok vo výške sumy životného minima. Na rozdiel od menších obecných služieb, v prípade dobrovoľníckej činnosti sú na uchádzačov kladené vyššie nároky z hľadiska dosiahnutého vzdelania a priameho súvisu vykonávaných prác s ich kvalifikáciou.

Obe formy aktívnej činnosti môžu byť prospešné ako pre klientov, tak aj pre komunitné centrum. Klienti majú možnosť získať prax, konkrétne zručnosti (využiteľné napríklad v ich budúcom zamestnaní), obnoviť/nadobudnúť pracovné návyky. Okrem finančného prínosu môže byť účasť na aktívnej činnosti aj významným motivačným faktorom pre ďalší postup na otvorený trh práce. Komunitné centrum zasa môže na časovo obmedzené obdobie získať personálne posily, vďaka ktorým môže rozšíriť svoju činnosť (o rôzne záujmové krúžky a

²⁸ Okrem vyššie menovaných opatrení môže komunitné centrum umožniť nezamestnaným absolventom stredných a vysokých škôl pedagogického alebo sociálneho zamerania výkon **absolventskej praxe**. Podmienky sú bližšie definované v zákone č. 5/2004 Z.z. o službách zamestnanosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 51.

²⁹ Zákon č. 5/2004 Z.z. o službách zamestnanosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 53.

³⁰ Zákon č. 5/2004 Z.z. o službách zamestnanosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 52.

³¹ Zákon č. 5/2004 Z.z. o službách zamestnanosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 53.

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

podobe) alebo poskytovať služby väčšiemu počtu klientov (napríklad vďaka výpomoci prijať viac detí do predškolského klubu).

Realizácia aktivačnej činnosti komunitným centrom však prináša aj viaceré riziká, ktorých by pracovníci pri zvažovaní tohto typu programu mali byť vedomí. Zapojenie klienta, s ktorým komunitné centrum pred tým pracovalo napríklad v rámci pracovného poradenstva, do aktivačnej činnosti mení zásadne povahu vzťahu medzi ním a pracovníkom/kmi. Na klienta je kladený iný typ nárokov a ich prípadné neplnenie môže viesť k nezhodám, vedúcim až k ukončeniu spolupráce (vyradeniu klienta z aktivačnej činnosti). Vzhľadom k tomu, že to má pre klienta ďalšie dôsledky (vrátane finančných), takáto situácia môže spôsobiť stratu kontaktu nielen s klientom, ale aj s celou jeho rodinou. Na druhej strane, komunitné centrum by nemalo brať aktivačnú činnosť len ako možnosť získania „lacnej pracovnej sily“. Aktivačná činnosť v komunitnom centre by mala naplňať svoj skutočný cieľ a mala by byť pre klienta len prestupnou stanicou na ceste k zamestnaniu. Hoci realita aktivačných prác v obciach je väčšinou iná, vzhľadom na zameranie komunitného centra a kvalifikáciu jeho pracovníkov by komunitné centrum nemalo rezignovať na tieto ciele a v prípade realizácie aktivačnej činnosti ju chápať len ako jeden z viacerých nástrojov práce s klientom.

7.6. Evidencia a vyhodnocovanie služieb na podporu zamestnanosti

Súčasťou služieb na podporu zamestnanosti je vedenie záznamov o poradenskom procese, realizovanom s klientom³². Záznamy o práci s klientom sa evidujú **v spise klienta**, ktorý pozostáva minimálne z nasledovných častí:

- Podrobná pracovná anamnéza klienta – príklad údajov, ktoré by mala obsahovať, sa nachádza v časti o metódach a technikách práce s klientom.
- Súhlas so spracovaním osobných údajov.
- Záznam z realizovaných intervencií – pracovník by si mal viesť záznam o všetkých stretnutiach s klientom (ich obsahu, cieľoch a výstupoch), intervenciách, realizovaných v prospech a so súhlasom klienta, či dohodnutých cieľoch a krokoch s klientom. Záznam slúži na priebežné vyhodnocovanie procesu práce s klientom, ale je nevyhnutnosťou aj pri odovzďovaní klientov inému pracovníkovi, napríklad pri výmene pracovníka KC.
- Súčasťou spisu klienta môže byť aj ďalšia dokumentácia – životopis klienta, doklady o dosiahnutom vzdelaní (ak napríklad bolo súčasťou práce s klientom ich získanie od vzdelávacej inštitúcie) a podobne.

Spis klienta obsahuje citlivé údaje o klientovi, preto by mal byť uložený na zabezpečenom mieste a malo by s ním byť nakladané v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov. Klient by zároveň mal byť oboznámený s existenciou spisu a mal by mať možnosť do neho kedykoľvek nahliadnuť.

7.7. Riziká a nástrahy služieb na podporu zamestnanosti

Z možných rizík, ktoré sa vyskytujú pri poskytovaní služieb a aktivít na podporu zamestnanosti si dovoľíme vyzdvihnúť dve, s ktorými sa s vysokou pravdepodobnosťou stretne každé komunitné centrum.

Nízka alebo nepravá motivácia klienta

³² Poradenský proces s klientom je nevyhnutnou súčasťou všetkých služieb na podporu zamestnanosti, vrátane realizácie aktivačnej činnosti.

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

Riziko v práci pracovného poradcu predstavuje výskyt nepravej motivácie, kedy potenciálni klienti prichádzajú s objednávkou pomoci so sprostredkovaním zamestnania na základe nátlaku niekoho iného alebo získanie zamestnania je u nich len (veľmi dočasným) prostriedkom k inému cieľu. Medzi najčastejšie zdroje nepravej motivácie patrí nátlak probačného úradníka, rodičov, či jednoducho snaha získať potvrdenie o zamestnaní (alebo uchádzaní sa o zamestnanie). Potvrdenie môže byť priložené napríklad k žiadosti o obecný byt alebo je podmienkou vybavenia si úveru / pôžičky. Klient však nie je motivovaný reálne do práce nastúpiť a dochádzať do nej. Zákazka tak môže rýchlo skončiť neúspechom. Identifikácia skutočnej motivácie u klienta je preto kľúčová, pretože môže ovplyvniť celú budúcu spoluprácu.

U väčšiny klientov sa však motivácia počas spolupráce vyvíja, narastá a opadá, strieda sa. Nezriedka je motivácia klienta odrazom momentálnej núdze - keď na klienta akútne tlačia dlhy, snaží sa viac a pokiaľ sa kríza nejako vyrieši alebo oddiali, môže klientova motivácia opadnúť. Klienti, ktorí na začiatku spolupráce pôsobili veľmi motivovane, môžu opakovane odmietat' konkrétne ponuky zamestnania (z často veľmi podobných dôvodov) a naopak, klienti, ktorí na začiatku pôsobili pomerne „vlažne“ môžu do zamestnania nastúpiť a dlhodobo si ho udržať. Všeobecne je práca s klientovou motiváciou predovšetkým vecou skúsenosti, ktorá sa získava praxou.

Odmietanie zamestnania klientov z dôvodu ich etnicity

V niektorých prípadoch sa u zamestnávateľov môžeme stretnúť s xenofóbnymi, resp. latentne rasistickými prejavmi, kedy je zrejmé, že hlavným dôvodom neúspechu klienta pri uchádzaní sa o zamestnanie je jeho etnicita. V tejto situácii je veľmi ťažké nájsť hranicu medzi etikou pracovného poradcu a zodpovednosťou vo vzťahu k jeho povesti medzi zamestnávateľmi v regióne. V prípade, že je klient skutočne diskriminovaný a chce sa brániť, môže sa pracovný poradca obrátiť na organizáciu, ktorá sa zaoberá problematikou diskriminácie a obrany proti nej (napríklad Poradňa pre občianske a ľudské práva). Pokiaľ sa však situácia dá riešiť pomocou komunikácie so zamestnávateľom a je nádej na postupnú zmenu postojov, je optimálne využiť túto cestu. Na bezproblémovej povesti a spolupráci so zamestnávateľmi je totiž závislý úspech klientov pracovného poradcu pri vstupe na legálny pracovný trh.

7.8. Príklady z praxe

Obecný podnik Spišský Hrhov³³

Obecný podnik v Spišskom Hrhove vznikol v roku 2001 s cieľom vytvoriť pracovné miesta a dlhodobo ich udržiavať. Pri jeho založení bola v obci separovaná komunita Rómov, v ktorej nezamestnanosť dosahovala 100%. Keďže obec mala na začiatku obmedzené zdroje pre investovanie do rozvoja zamestnanosti, zakúpila len jednoduchú technológiu na výrobu dlažieb a začala podnikat' v tejto sfére. Postupom času sa činnosť obecného podniku rozšírila o ďalšie činnosti: stolársku výrobu, predajňu syrov pri hlavnej ceste, požičovňu náradia, lešenia a stavebných mechanizácií, opravu výtčkov v obci ako aj v okolitých obciach, vykonávanie všetkých potrebných prác pre obec (údržba zelene, stavebné práce, prevádzka vodovodu), štiepkovanie náletových a odpadových drevín pre obce v mikroregióne a ďalšie. Hoci na rozbeh obecného podniku použila obec vlastné zdroje, pri jeho rozvoji využívala aj ďalšie možnosti financovania (napr. zo zdrojov PHARE, ESF, ERDF, MV SR) a čerpala tiež prostriedky, poskytované Úradom práce, sociálnych vecí a rodiny v rámci Zákona o službách

³³ Text bol prevzatý (a skrátene) z publikácie Ledecský, V. ... alebo názov si dajte aký chcete. (Obecný podnik Spišský Hrhov). In Mušinka, A., Benč, V. Pokrízová obnova SR: zvyšovanie zamestnanosti a inklúzia Rómov. Prešov: Slovenská spoločnosť pre zahraničnú politiku, Prešovská univerzita a Úrad vlády Slovenskej republiky, 2011

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.esf.gov.sk

zamestnanosti. Kľúčové pre udržateľnosť obecnej firmy však v začiatkoch jej činnosti boli najmä obecné zákazky (napr. podieľanie sa na výstavbe bytov nižšieho štandardu).

Keďže jedným z hlavných cieľov činnosti obecného podniku je podpora lokálnej zamestnanosti a budúcej zamestnateľnosti jej pracovníkov, firma má vypracovaný program práce so zamestnancami. Pri nástupe nového zamestnanca je mu venovaná individuálna starostlivosť (pridelený vlastný tútor), s ktorým určité obdobie pracuje, a ktorý ho navádza k správne plneniu pracovných úloh. Zároveň s ním rieši aj ďalšie problémy (finančného či rodinného charakteru), ktoré môžu ovplyvňovať jeho pôsobenie v zamestnaní. Vzhľadom na ambíciu pripravovať pracovníkov pre otvorený trh práce (a zároveň si udržať produktivitu), sú na zamestnancov kladené pomerne vysoké nároky s ohľadom na ich dochvilnosť, prítomnosť v práci a dodržiavanie stanovených pravidiel. Firma sa nevyhýba ani prepúšťaniu tých pracovníkov, ktorí nie sú opakovane schopní plniť existujúce dohody a pravidlá.

Súčasťou fungovania obecnej firmy je taktiež sociálny program. Je zameraný na pomoc obyvateľom obce, ktorí nedisponujú finančnými prostriedkami pre zabezpečenie pripojenia na inžinierske siete: Obecná firma nielen obstaráva inžinierske siete, ale taktiež umožňuje financovanie pripojenia k týmto sieťam (vďaka tomu je až 70% rómskych obydľí napojených na všetky siete). Zamestnanci firmy tvoria pohotovostných pracovníkov v prípade havárií a mimoriadnych udalostí v obci či u jednotlivých obyvateľov obce. Nezanedbateľným prínosom činnosti firmy je aj zvýšenie kvality obecných služieb, odrážajúce sa na základných poplatkoch v obci. Vďaka pôsobeniu obecnej firmy sú poplatky za vodné, stočné, pohrebné služby apod. na minimálnej úrovni. Podľa vyjadrení starostu, po vzniku obecnej firmy s prioritným riešením nezamestnanosti v obci (a s 90 % zložkou zamestnancov tvorenou Rómami) sa ukázalo, že je natoľko efektívna, že sekundárne napomohla i rozvoju obce ako takej.

7.9. Odporúčané zdroje:

- BLAHOVÁ, Katarína, 2009. *Sociálny podnik v podmienkach obce, samosprávnych krajov, združeníach obcí a samosprávnych krajov a v podmienkach právnických osôb založených alebo zriadených obcou alebo samosprávnym krajom* [online]. Dostupné na: www.upsvar.sk/buxus/docs//SSZ/OISS/SP/MANUAL_obec_14052009_K.rtf
- KORIMOVÁ, Gabriela, 2007. *Predpoklady rozvoja sociálnej ekonomiky*. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, Ekonomická fakulta. ISBN 978-80-557-0695-5.
- BASLOVÁ, Michala, GAŠPAREC, Jaroslav, HOLLEROVÁ, Lenka, HULE, Daniel, KERNOVÁ, Michaela, KOLLEROVÁ, Eva a Lucie ROUTOV, 2011. *Metodika pracovného poradenství* [online]. Dostupné na: <http://www.cvtplzen.cz/metodiky/pp/0.html>
- MÉSZÁROS, Peter, 2009. *Čo je sociálne podnikanie a aké sú jeho základné atribúty* [online]. Dostupné na: http://www.sssi.sk/download/akcie2009/SI2009_Meszaros.pdf
- MUŠINKA, Alexander a Vladimír BENČ, 2011. *Pokrízová obnova SR: zvyšovanie zamestnanosti a inklúzia Rómov* [online]. Prešov: Slovenská spoločnosť pre zahraničnú politiku, Prešovská univerzita a Úrad vlády Slovenskej republiky. ISBN 978-80-89356-30-0. Dostupné na: http://www.vlada.gov.sk/data/att/5113_subor.pdf
- SMETANKA, Michal a Vladimír LEDECKÝ, 2007. *Obecné firmy: rozvoj lokálnej zamestnanosti, podnikateľské aktivity a sociálne programy*. Bratislava: Nadácia Milana Šimečku, 2008.

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.esf.gov.sk

- Zákon č. 5/2004 Z.z. o službách zamestnanosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- Zákon č. 311/2001 Z.z. - Zákonník práce.

8. KOMUNITNÉ ORGANIZOVANIE A ROZVOJ

Zaradenie do štruktúry komunitnými centrami vykonávanými odborné činnosti, iné činnosti a aktivity KC, ktoré sú stanovené v Štandardoch komunitných centier Národného projektu Komunitné centrá (ďalej len „NP KC“).

1.5 F Komunitná práca, komunitný rozvoj a komunitná rehabilitácia (§ 82) - (základná služba)

8.1. Teória

Základný opis aktivity/služby

Komunitná práca je systematický proces ktorý zahrňuje identifikáciu a prekonanie štrukturálnych bariér, ktorých dôsledkom je sociálne vylúčenie skupiny obyvateľov obce; zvyšovanie aktivizácie a participácie všetkých občanov na verejnom živote obcí; prepájanie a zlepšovanie vzťahov medzi rôznymi sociálnymi, etnickými, vekovými a inými skupinami v obci; podporu svojpomocných kapacít komunity pri riešení vlastných problémov.

Komunitné organizovanie a rozvoj je jeden z nástrojov, prostredníctvom ktorých sa komunitná práca realizuje.

Je dôležité, aby pri použití každého z nástrojov komunitnej práce boli uplatnené jej základné princípy:

- vytvára neutrálne aktivity prístupné pre celú obec;
- pracuje na úrovni subskupín v komunite (obyvatelia vylúčenej rómskej lokality, nerómska časť obce, deti, seniori, atď.), ale neuprednostňuje jednu zo subskupín a prioritizuje aktivity pre celok – celú obec;
- pripravenosť byť neformálnym mediátorom konfliktu;
- prepája a sieťuje aktivity obce, vytvára mapu týchto aktivít a podporuje ich synergiu;
- vytvára priestor pre osobné vzťahy verejných činiteľov a ľudí z komunity;

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.esf.gov.sk

- vytvára miesta pre uvoľnenie napätí v komunite a miesta pre spoločné ticho a zdieľanie;
- vytvára priestor pre akceptáciu rôznych kódexov správania, nepísaných zvykov uvedomujúc si fakt, že hodnotový systém zakotvený v právnom poriadku nemusí byť jediným funkčným hodnotovým systémom v obci, zároveň však dbá na plnohodnotné rešpektovanie právneho poriadku SR.
- vytvára priestor pre identifikovanie minimálnej zhody na zásadách správania sa v obci v drobných každodenných situáciách ako aj pri kríze či zvláštnej udalosti.

Budovanie komunity a komunitný rozvoj je oblasť komunitnej práce zameraná na praktické vytváranie a podporu silnej a samostatnej komunity ľudí žijúcich v spoločnej lokalite alebo spojených spoločným záujmom. Ide o reagovanie na aktuálne potreby obyvateľov komunity. Základným princípom budovania komunity je, že komunitný pracovník podporuje a sprevádza a stojí na strane obyvateľov komunity (aj voči inštitúcii, ak je to potrebné), ale nikdy za nich nerozhoduje – rozhodnutia týkajúce sa komunity sú vždy v rukách ľudí z obce. Budovanie komunity sa deje skrze menšie aktivity ako komunitné stretnutia, zapájanie sa do zveľaďovania obce, trhy, súťaže, festivaly, vytváranie malých verejných miest, zapájanie komunity do riešenia väčších problémov (napr. parkovanie) a konfliktov (napr. rozhodovanie o developerskom zámere v obci, rozhodovanie o výstavbe, konflikt dvoch skupín v komunite).

Súčasťou je posilňovanie obyvateľov komunity cez učenie zručností okolo vytvárania skupinového konsenzu, vyjednávania s inštitúciami, konštruktívneho riešenia konfliktov, zručnosti budovania a vedenia svojpomocných a dobrovoľníckych skupín atď. Aktivity budovania komunity a komunitného rozvoja sa orientujú aj na jednotlivca, avšak v kontexte jeho miesta a života v širšom celku komunity.

Komunitné organizovanie je typ komunitnej práce, zameraný na priebežné posilňovanie a aktivizáciu občianskej základne za účelom prevencie nerovnomerného rozdelenia verejnej moci a jej preváženia na stranu inštitucionálnej či finančnej moci. Súčasťou je „stráženie“ uplatňovania sociálnej, environmentálnej a ekonomickej spravodlivosti na všetkých úrovniach verejného života komunity.

Podľa systému komunitného organizovania vyvinutého sociológom Saulom Alonskim sú základnými princípmi komunitného organizovania oslovenie a zapájanie ľudí z komunity do riešenia ich problémov, výber vedúcich osobností spomedzi ľudí z komunity, nie zvonka, orientácia profesionálneho komunitného organizátora na proces, nie na výsledok, nadobúdanie zručností u ľudí z komunity cez riešenie malých komunitných problémov, politická nezávislosť vedúcich osobností komunity, udržiavanie komunikácie medzi ľuďmi z komunity aj po vyriešení konkrétneho problému, profesionálny komunitný organizátor robí výlučne tie činnosti, ktoré nemôžu robiť samotní ľudia.

Základnými metódami komunitného organizovania sú informačné rozhovory, analýza moci v komunite, iniciačné stretnutie sympatizantov a aktivistov, agitačné rozhovory v komunite, komunitná kampaň (plánovacie stretnutia, veľký komunitný míting, vyjednávanie lídrov komunity, akcia).

8.2. Od teórie k praxi

Cieľ aktivity

- Naštartovanie a priebežné udržiavanie procesu dlhodobého komunitného organizovania a rozvoja v obci/mestskej časti.
- Zapájanie sa do tvorby a vyhodnocovania plnenia komunitného plánu.

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

- Reagovanie na aktuálne potreby komunity.
- Podpora samostatnosti a svojpomocnosti komunity.
- Sprevádzanie skupín či jednotlivcov komunity v náročných situáciách.
- Organizačná a odborná podpora pre obyvateľov pri organizovaní udalostí, stretnutí a projektov, ktoré podporujú zdravú a samostatnú komunitu mestskej časti či obce.

8.3. Proces realizácie aktivity

1. informačné rozhovory („od dverí k dverám“),
2. osobné predstavenie sa v každej domácnosti, prvotné mapovanie v osobnom rozhovore s pripravenou osnovou otázok, vytipovanie aktívnych občanov,
3. iniciačné stretnutie sympatizantov a aktivistov a pomenovanie a výber poradia tém na riešenie podľa priorít (rozhodujú občania, komunitný pracovník sa stará o proces),
4. vytváranie dobrovoľníckej skupiny miestnych leadrov, moderovanie procesu výberu tém na riešenie,
5. analýza vzťahov v komunite vzhľadom na riešenú tému,
6. keď si skupina vyberie tému ktorú chce riešiť, vyvstávajú otázky ako: kto sú strany konfliktu/veci, ktorí občania sú priamo a ktorí nepriamo zainteresovaní, aké sú medzi nimi vzťahy, ako sa téma vzťahuje k celej komunite...,
7. iniciovania systému stretávania sa miestnych leadrov a aktivistov spomedzi obyvateľov,
8. sprostredkovanie vytvorenia zvyku/rituálu pravidelných stretnutí miestnych leadrov,
9. agitačné rozhovory v komunite,
10. prenos informácií o tom čo sa deje v komunitnom organizovaní v „malých“ osobných rozhovoroch v teréne,
11. komunitná kampaň:
 - a) plánovacie stretnutia,
 - b) veľký komunitný míting
 - c) vyjednávanie lídrov komunity
 - d) akcia/udalosť

Vyhodnotenie aktivity

Kvantitatívne ukazovatele:

- Počet oslovených domácností.
- Počet oslovených aktivistov a lídrov spomedzi obyvateľov.
- Počet aktivistov zúčastňujúcich sa na príprave a organizácii udalosti.
- Počet obyvateľov zúčastnených na udalosti.
- Počet opakovaní akcie/udalosti.

Kvalitatívne ukazovatele:

- Rozhovory s občanmi krátko po komunitnej akcii a s časovým odstupom.
- Miera recidívy komunitného problému, ktorý sa spracovával.

8.4. Príklady z praxe

Príklad 1: Spor medzi obyvateľmi a súkromným podnikateľom so stavebným zámerom

Proces: viď vyššie

Špecifické intervencie s podporou komunitného pracovníka:

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.esf.gov.sk

- Informatívne stretnutie občanov a súkromného podnikateľa,
- Vyjednávacie lídrov komunity a podnikateľa,
- V prípade náročného priebehu prizvanie mediátora/facilitátora,
- Pomenovanie možných pozitívnych prínosov sporu pre komunitu v prípade konštruktívneho riešenia.

Riziká:

- Nedostatok splnomocnenia občanov voči lídrom,
- Nedostatočná spolupráca občanov/KC a miestnej správy a samosprávy,
- Nedostatočná komunikácia občanov/KC a príslušných rozhodovacích inštitúcií (stavebný úrad, atď.).

Príklad 2: Organizácia etnicky neutrálneho verejného miesta stretávania sa na námestí

Proces: viď vyššie

Špecifické intervencie s podporou komunitného pracovníka,

- komunikácia so starostom,
- vyhľadanie urbanistu – architekta spomedzi aktívnych občanov,
- kreatívne stretnutie občanov; brainstorming nápadov na miestnej škole,
- získanie spolupráce miestneho farára,
- zavedenie systému dlhodobého udržania nápadu.

8.5. Riziká a nástrahy

- nedostatok spolupráce zo strany miestnych úradov,
- nedostatok dlhodobej perspektívy – v pláne musí byť systém dlhodobého udržiavania verejného miesta stretávania sa,
- nezapojenie takých občanov, ktorí sú pasívni alebo voči zámeru pôvodne nepriateľskí.

8.6. Odporúčané zdroje:

<http://www.cwtc.org>; www.peopleinneed.sk; www.foresee.hu; <http://www.cko.sk/>

Zákon 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona o živnostenskom podnikaní.

Zákon 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov.

9. DOBROVOĽNÍCKE PROGRAMY A PODPORA DOBROVOĽNÍCTVA

Dobrovoľník/čka³⁴ je niekto, kto na základe svojho slobodného rozhodnutia prejaví záujem venovať svoj voľný čas, energiu, zručnosti, schopnosti a vedomosti v prospech takých činností, za ktoré nedostane finančnú odmenu, no získava osobnostný a profesionálny rast, dobrý pocit a životné skúsenosti.³⁵ Dobrovoľnícke programy môžu byť zamerané na zapájanie dobrovoľníkov do samotnej činnosti KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR alebo sa KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR môže usilovať o podporu dobrovoľníckej činnosti klientov v iných organizáciách a inštitúciách, či dokonca v zahraničí (napríklad v rámci programov Európskej dobrovoľníckej služby³⁶).

9.1. Ciele dobrovoľníckych programov:

Zapájanie dobrovoľníkov do činnosti KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR a podpora dobrovoľníctva vo všeobecnosti sleduje nasledovné ciele:

- *Rozšírenie a obohatenie ponuky aktivít v KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR – vďaka dobrovoľníkom, ktorí majú rôzne zručnosti a sú ochotní venovať svoj čas v prospech komunity, môže centrum realizovať rôznorodé vzdelávacie, voľnočasové, záujmové*

³⁴ Dobrovoľníctvo je na Slovensku upravené Zákonom č. 406/2011 Zb. z. o dobrovoľníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Zákon upravuje právne postavenie dobrovoľníka a povinnosti organizácie/inštitúcie - prijímateľa dobrovoľníckej činnosti. Ustanovuje napríklad povinnosť uzatvoriť s dobrovoľníkom písomnú zmluvu o dobrovoľníckej činnosti, pokiaľ sa jedná o dobrovoľníka mladšieho 18 rokov alebo je dobrovoľník vysielaný na dobrovoľnícku činnosť do zahraničia.

³⁵ www.dobrovolnictvo.sk

³⁶ Viac informácií o Európskej dobrovoľníckej službe a možnosti získania finančnej podpory na jej realizáciu nájdete na stránkach Programu EU pre vzdelávanie, odbornú prípravu, mládež a šport: www.erasmusplus.sk

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

a komunitné aktivity, ktoré by bez ich zapojenia realizovať nemohlo (napr. nemá na ne dostatočné časové či odborné kapacity).

- *Podpora budovania svojpomocných kapacít komunity* - spolupodieľanie sa obyvateľov obce či priamo vylúčenej lokality na plánovaní a realizácii aktivít KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR posilňuje pocit zodpovednosti ľudí za samostatné a aktívne riešenie problémov obce a napomáha pri budovaní komunity ako takej. Vytvára potenciál pre to, aby činnosť KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR alebo jeho časti mohli v budúcnosti v plnej miere prevziať členovia miestnej komunity, čo je jedným zo základných dlhodobých cieľov. KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR by malo poskytovať priestor a podporu členom komunity na realizáciu vlastných nápadov.
- *Rozvoj dobrovoľníkov* – dôležitým aspektom dobrovoľníctva je, že prináša úžitok nielen komunite, ale aj dobrovoľníkom samotným. Aktívne zapájanie sa do činnosti a aktivít v KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR alebo v iných organizáciách podporuje aktivizáciu a motiváciu dobrovoľníkov, umožňuje im získavanie nových vedomostí, zručností a skúseností, ktoré môžu využiť aj mimo KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR v osobnom či pracovnom živote. Najmä u mládeže, ktorá je v riziku vzniku nezamestnanosti, môže byť preukázanie sa dobrovoľníckou skúsenosťou a poskytnutie referencie z KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR významným momentom pri hľadaní si zamestnania.
- *Získanie spätnej väzby* na fungovanie KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR a aktivít v ňom – dobrovoľníci môžu byť cenným zdrojom informácií o nastavení činnosti KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR; o tom, či aktivity zodpovedajú potrebám cieľových skupín; ale aj o (ne)fungovaní tímu KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR, na základe ktorých môže poskytovateľ KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR prehodnocovať svoju činnosť.

9.2. Od teórie k praxi

Dobrovoľnícke programy v KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR ³⁷

KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR môžu spolupracovať s dobrovoľníkmi v rámci nasledovných foriem dobrovoľníckej činnosti:

- *Dlhodobá a pravidelná dobrovoľnícka činnosť* – pre KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR prináša najväčšiu pridanú hodnotu, nakoľko spočíva v dlhodobej spolupráci s konkrétnymi dobrovoľníkmi, ktorí sa môžu podieľať na realizácii alebo dokonca samostatne realizovať nasledovné typy aktivít: *vedenie záujmových krúžkov a voľnočasových aktivít* (napr. spevácky krúžok, fotografický krúžok), *vedenie vzdelávacích aktivít pre dospelých* (napr. kurz angličtiny), *realizácia doučovania* (napr. v rámci tútoringových a mentoringových programov metódou jeden na jedného), *pomoc pri realizácii nízkoprahového klubu pre deti a mládež a mnohé ďalšie*. Dlhodobí dobrovoľníci sa stávajú členmi tímu komunitného centra. Je vhodné, aby s nimi KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR uzatvorilo zmluvu³⁸ o dobrovoľníckej činnosti, ktorej obsahom je vymedzenie rozsahu dobrovoľníckej činnosti, práv a povinností dobrovoľníka, ako aj KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR. Súčasťou zmluvy by mal byť etický kódex dobrovoľníka, stanovujúci hranice jeho pôsobenia v KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR a vo vzťahu ku klientom.

³⁷ Spracované podľa Manuálu práce s dobrovoľníkmi v komunitných centrách organizácie Človek v tísi – pobočka Slovensko, 2010

³⁸ Písomná forma zmluvy je na základe Zákona č. 406/2011 Zb. z. o dobrovoľníctve povinná pri dobrovoľníkoch mladších ako 18 rokov a v prípade vysielania dobrovoľníka do zahraničia.

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

- *Krátkodobá dobrovoľnícka činnosť a jednorazová dobrovoľnícka výpomoc* – je dôležitá najmä pri realizácii takých typov aktivít, ktoré si vyžadujú väčšie personálne kapacity (napr. rôzne komunitné podujatia, tvorivé dielne a workshopy, letné tábory a pod.).

Spôsoby zapájania dobrovoľníkov do činnosti KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR závisia v prvom rade od individuálnych preferencií a časových možností dobrovoľníkov. No na druhej strane je ponuka dobrovoľníckych programov a aktivít určovaná aj kapacitami konkrétneho KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR (priestorovými, ale napríklad aj personálnymi, keďže efektívne fungovanie dobrovoľníckeho programu si vyžaduje, aby mu pracovníci KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR venovali dostatočnú pozornosť). Hoci s dobrovoľníkmi v KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR spolupracujú všetci jeho pracovníci, je veľmi vhodné, aby koordinácia dobrovoľníkov bola súčasťou náplne práce konkrétneho pracovníka, ktorý bude mať na starosti dobrovoľnícku agendu (napr. ich nábor a zaškolenie, vedenie dobrovoľníckeho kalendára a harmonogramu aktivít, vedenie individuálnych konzultácií a intervízií dobrovoľníkov, organizovanie ich vzdelávania a pod.).³⁹

Dobrovoľníkom KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR sa môže stať ktokoľvek starší ako 16 rokov, kto prejaví záujem a má na danú činnosť základné predpoklady. Je veľmi vhodné, ak sa do činnosti KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR ako dobrovoľníci zapájajú priamo ľudia z danej obce (a vylúčenej lokality), avšak veľmi nápomocní môžu byť aj študenti vysokých škôl (najmä pomáhajúcich profesií), ktorí si popri dobrovoľníckej činnosti môžu v KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR vykonávať aj povinnú odbornú prax.

9.3. Proces práce s dobrovoľníkmi – časový cyklus:

1. Nábor dobrovoľníkov

Nábor dobrovoľníkov do KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR sa realizuje v zásade neustále, ale väčšinou sa zintenzívňuje na začiatku školského roka (kedy sa nastavuje program a aktivity KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR, najmä doučovania, záujmových krúžkov, vzdelávacích aktivít pre dospelých a pod.) a pred letnými prázdninami, keďže počas nich je zvýšená potreba výpomoci na aktivitách s deťmi a mládežou.

Nábor dobrovoľníkov sa môže realizovať formou:

- ponúknutia dobrovoľníckej práce bývalým klientom KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR a/alebo rodičom detí, zúčastňujúcich sa aktivít KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR;
- aktívneho oslovovania súčasných klientov KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR, ktorí prejavujú dlhodobý záujem o jeho činnosť (a napríklad propagujú aktivity centra medzi cieľovou skupinou), majú špecifické zručnosti, ktoré by mohli sprostredkovať ďalším záujemcom (napr. rezbárske, krajčírské, znalosť cudzích jazykov), alebo navštevujú strednú či vysokú školu pedagogického alebo sociálneho zamerania;

³⁹ Efektívna koordinácia a manažment dobrovoľníkov je čo do obsahu, ale aj rozsahu práce podobná klasickému manažmentu ľudských zdrojov. Profesionálne dobrovoľnícke organizácie v zásade využívajú kompletne techniky práce s ľudskými zdrojmi ako firmy (nábor, zaškolenie, rozvoj, starostlivosť), avšak s tým rozdielom, že v nástrojoch a postupoch koordinácie dobrovoľníkov sa zohľadňuje vo väčšej miere vôľa dobrovoľníka než napr. v zamestnaní kde je neraz prísnejšia subordinácia.

- inzerovaním možnosti dobrovoľníctva v obecných/mestských novinách, či iným vhodným komunikačným prostriedkom (web, sociálne médiá, rozhlas, na informačných nástenkách obce a pod.);
- osobnou prezentáciou možností zapojenia sa do činnosti KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR v rámci stretnutí rôznych klubov a spolkov, aktívnych v obci/meste (mládežnícke organizácie, kluby dôchodcov, dobrovoľné hasičské zbory, náboženské združenia a spolky a pod.) alebo na rôznych podujatiach (napr. Trhy dobrovoľníckych príležitostí);
- distribúciou letákov (na podujatiach v obci/meste; do schránok; na aktivitách, organizovaných KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR a pod.);
- prezentáciou dobrovoľníckej ponuky v posledných ročníkoch stredných škôl a na vysokých školách a univerzitách v regióne, kde pôsobí komunitné centrum (ponuka môže osloviť najmä študentov odborov, zameraných na sociálnu prácu, psychológiu, pedagogiku a pod.);
- oslovenia súčasných dobrovoľníkov KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR s otázkou, či sa medzi ich známymi/kamarátmi nenájde záujemca o dobrovoľnícku činnosť (model „prived' si kamaráta“) – z pohľadu udržateľnosti veľmi efektívny spôsob nábora, nakoľko dvojica dobrovoľníkov, ktorí si sú v dobrovoľníctve vzájomnou oporou je stabilnejšia, než jednotlivci.

2. Výber a príprava dobrovoľníkov

Výber a príprava dobrovoľníkov je nevyhnutnou súčasťou ich zapojenia do činnosti KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR, pretože informuje dobrovoľníkov, ako dobrovoľnícka činnosť v KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR funguje (a poskytne im teda možnosť svoje zapojenie si premyslieť), informuje ich o tom, čo sa smie a čo sa nesmie (najmä vo vzťahu ku klientom – aké sú hranice ich činnosti, oboznamuje ich s etickým kódexom, ktorý musia pri práci rešpektovať), umožňuje pracovníkovi KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR spoznať dobrovoľníka ešte pred zahájením programu.

Výber a príprava dobrovoľníkov môžu pozostávať z:

- *Motivačného pohovoru* – jeho cieľom je najmä spoznanie dobrovoľníka (štúdium, zamestnanie, záujmy, skúsenosti, odborné zručnosti, atď.), zistenie jeho motivácie (prečo chce činnosť vykonávať) a preferencií (na akých aktivitách a v akom rozsahu by sa chcel podieľať), ako aj poskytnutie základných informácií zo strany KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR (čo mu môže KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR ponúknuť, aké by boli jeho práva a povinnosti). Zároveň prostredníctvom motivačného pohovoru prebieha aj výber dobrovoľníkov (najmä selekcia vyslovene nevhodných kandidátov).
- *Vstupného školenia dobrovoľníkov* – jeho cieľom je vzájomné spoznanie sa dobrovoľníkov s tímom KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR ale aj medzi sebou; oboznámenie dobrovoľníkov s fungovaním KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR a konkrétneho programu, ktorého sa budú zúčastňovať; s právami a povinnosťami dobrovoľníkov (špecificky s etickým kódexom dobrovoľníka), ale aj KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR. V prípade, že z dobrovoľníkov nie je možné vytvoriť zmysluplnú skupinu, môže dôjsť k odovzdaniu informácií aj individuálne.

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.esf.gov.sk

3. Uvedenie dobrovoľníka do KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR

Pred vstupom do aktivít KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR a priamej práci s klientmi by dobrovoľník mal mať písomne uzatvorenú zmluvu o dobrovoľníckej činnosti, dohodu o mlčanlivosti (týkajúcu sa najmä citlivých a súkromných údajov o klientoch) a etický kódex. Etický kódex by mal odrážať základné hranice práce dobrovoľníka a obsahovať napríklad záväzok dobrovoľníka neprijímať a ani neposkytovať klientom KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR žiadne materiálne či finančné dary, nesnažiť sa cielene ovplyvňovať klientov svojim filozofickým či náboženským presvedčením, a pod.

Všetkým v KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR by mala byť jasná úloha dobrovoľníka a konkrétna náplň jeho činnosti (najmä pracovníkom a dobrovoľníkovi samotnému). Cieľom uvedenia dobrovoľníka do KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR je dôkladne ho zoznámiť s fungovaním KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR, cieľmi a aktivitami KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR, ako aj zoznámiť ho s klientmi, s ktorými bude pracovať.

Pred samotným výkonom konkrétnej dobrovoľníckej činnosti môžu dobrovoľníci absolvovať tzv. adaptačný cyklus. Dobrovoľník prechádza rôznymi činnosťami KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR postupne, pričom sa môže kedykoľvek rozhodnúť, že na danom programe chce zostať stabilne (napríklad v nízkoprahovom programe pre deti a mládež, programe doučovania a pod.). Pokiaľ to personálne kapacity KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR dovoľujú, dobrovoľník by mal mať prideleného tútora, t.j. osobu, ktorá je povinná mu poskytovať priebežne informácie, vťahovať ho do problematiky, riešiť s ním organizačné aj odborné veci. Trvanie adaptačného cyklu závisí od intenzity dobrovoľníckej činnosti, pri jednej - dvoch dobrovoľníckych aktivitách týždenne to môže byť tri mesiace.

4. Priebežná komunikácia s dobrovoľníkmi

Priebežná komunikácia počas výkonu dobrovoľníckej činnosti v KC je nutná pre obe strany. Pre pracovníka KC, ktorý má na starosti koordináciu dobrovoľníkov slúži k tomu, aby mal dohľad nad priebehom programu (napr. či dobrovoľník neporušuje etický kódex, princípy KC a pod.). Pre dobrovoľníkov napomáha priebežná komunikácia tomu, aby sa v programe „nestratili“ – stanovovali a vyhodnocovali priebežné plnenie cieľov; nestrácali motiváciu pre zotrvanie v programe.

Na priebežnú komunikáciu môžu slúžiť tieto nástroje:

- *Intervízie* – stretnutia dobrovoľníkov s povereným pracovníkom, ktoré by sa mali konať v pravidelných intervaloch (napr. raz za dva mesiace). Intervízie sú priestorom, kde sa riešia organizačné veci, týkajúce sa KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR a dobrovoľníckeho programu, ale tiež priestorom, kde dobrovoľníci spoločne pracujú na svojom vzťahu s klientmi, na náplni dobrovoľníckych aktivít, na ich cieľoch a efektívite. V rámci intervízie môže pracovník KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR tiež reagovať na zistené nedostatky v činnosti dobrovoľníkov a môže spoločne s nimi hľadať riešenia vzniknutej situácie.
- *Individuálne stretnutia pracovníka KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR s dobrovoľníkom* – dobrovoľník môže kedykoľvek požiadať o stretnutie, pokiaľ si s niečím nevie rady, rovnako ako zodpovedný pracovník môže kontaktovať dobrovoľníka, pokiaľ pociťuje potrebu.

5. Ďalšia motivácia a vzdelávanie dobrovoľníkov

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.esf.gov.sk

Za účelom motivácie dobrovoľníkov, ale aj podpory rozvoja ich zručností je vhodné realizovať ďalšie vzdelávanie, zamerané na konkrétne témy podľa potrieb programu, centra a/alebo dobrovoľníkov. Pokiaľ je vytvorená relatívne homogénna skupina dobrovoľníkov (napríklad mládež z obce) a KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR má zabezpečené dostatočné zdroje, vhodnou motivačnou formou býva viacdňové vzdelávanie, realizované mimo obec/KC. KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR by malo hľadať aj ďalšie formy ocenenia a motivácie dobrovoľníkov - napríklad možnosť využívať počítače či knižnicu v KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR, možnosť využívať priestory KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR na vlastné aktivity, zapájanie dobrovoľníkov do ďalších aktivít, realizovaných poskytovateľom KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR (semináre, konferencie), prihlásenie dobrovoľníkov do ocenenia „Dobrovoľník roka - Srdce na dlani“ a pod.⁴⁰

Je dôležité mať na pamäti, že práca s dobrovoľníkmi by mala predstavovať model vzájomného nemateriálneho obohatenia tak komunitného centra, ako aj dobrovoľníka. Pre mnohých dobrovoľníkov je to priestor pre získanie (alebo aj odovzdanie) profesionálnych zručností, skúseností z práce v kolektívoch aj práce s kolektívom, formujú sa základné pracovné zodpovednosti. Dobrovoľnícka skúsenosť môže mať pre budúcu profesionálnu kariéru dobrovoľníka veľký význam. KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR by malo byť schopné poskytnúť dobrovoľníkom podrobné odporúčanie/referenciu do zamestnania, ktoré môže byť doplnkom štruktúrovaného životopisu.

6. Ukončenie / pokračovanie spolupráce

Je vhodné, aby po určitom čase pôsobenia dobrovoľníkov v KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR (napr. raz za pol roka; na konci školského roka) dobrovoľníci zhodnotili svoje pôsobenie v programe, získali spätnú väzbu a rozhodli sa o pokračovaní alebo ukončení spolupráce. Súčasťou hodnotiaceho stretnutia môže byť aj udelenie potvrdení/certifikátov zo strany KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR o zrealizovanej dobrovoľníckej činnosti (je vhodné, aby v ňom bol uvedený počet hodín priamej práce s klientmi, ako aj počet hodín odborného výcviku – školenia, intervízie a pod.). Hodnotiace stretnutie sa obvykle koná po vypršaní platnosti dobrovoľníckej zmluvy, kedy sa dobrovoľník (aj KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR) rozhodne o podobe ďalšej spolupráce (skončenie/pokračovanie/rozšírenie alebo zmena dobrovoľníckej činnosti).

Ukončenie spolupráce s dobrovoľníkom môže byť zo strany KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR dobrovoľníkovi navrhnuté aj v prípade porušenia pravidiel. V prípade hrubého či opakovaného porušenia pravidiel (napr. etického kódexu, v prípade častej neprítomnosti dobrovoľníka bez oznámenia vopred a pod.). sa odporúča prehodnotiť prínos spolupráce zo strany KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR a spoluprácu po zvážení ukončiť.

9.4. Podpora dobrovoľníctva u klientov KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR

Okrem podpory zapájania ľudí z komunity (obce) do činnosti centra môže KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR sprostredkovať svojim klientom možnosť dobrovoľníckej činnosti/stáže/praxe v iných organizáciách či inštitúciách. Prvoradým cieľom je v tomto prípade rozvoj zručností a skúseností dobrovoľníka, najmä z hľadiska jeho budúceho pracovného uplatnenia.

⁴⁰ Ocenenie, udeľované pri príležitosti Medzinárodného dňa dobrovoľníkov 5. decembra organizáciou CARDO - Národné dobrovoľnícke centrum. Okrem udeľovania cien na národnej úrovni ocenenie pravidelne udeľujú aj krajské dobrovoľnícke centrá (napr. Prešovské dobrovoľnícke centrum).

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

Samostatnou možnosťou je vysielanie klientov KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR na dobrovoľnícku činnosť do zahraničia, napríklad v rámci programu Európskej dobrovoľníckej služby, ktorá je súčasťou Programu EU pre vzdelávanie, odbornú prípravu, mládež a šport Erasmus+. V prípade vysielania dobrovoľníkov do zahraničia (alebo naopak prijímania zahraničných dobrovoľníkov) musí mať KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR (resp. jeho zriaďovateľ) príslušnú akreditáciu a musí zažiadať o príspevok formou grantu.⁴¹

9.5. Evidencia a vyhodnocovanie dobrovoľníckych programov

Za účelom plánovania, evidovania a vyhodnocovania dobrovoľníckych aktivít v KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR poverený pracovník vedie nasledovnú dokumentáciu:

- *Kalendár dobrovoľníckych aktivít* – pracovník do neho značí plánované a zrealizované aktivity dobrovoľníkov. Slúži najmä na spätnú kontrolu činnosti dobrovoľníkov za účelom vydania potvrdení/certifikátov, ale aj na sledovanie možnej potreby zásahu zo strany povereného pracovníka (napr. časté odriekanie aktivít dobrovoľníkom).
- *Databáza dobrovoľníkov* – každý záujemca o dlhodobú dobrovoľnícku činnosť, súčasný dobrovoľník, ako aj bývalí dobrovoľníci sa evidujú v databáze dobrovoľníkov. Slúži na získanie aktuálneho prehľadu o dobrovoľníkoch, pôsobiacich v KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR na pravidelnej báze, zabezpečuje prehľad o potenciálnych záujemcoch a uchováva sa v nej kontakty na dobrovoľníkov z minulosti. Pokiaľ KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR hradí dobrovoľníkom poistenie, slúži databáza aj pre potreby poisťovného výkazu. Databáza by mala obsahovať nasledovné údaje: meno, priezvisko, e-mailový a telefonický kontakt, adresa, dátum narodenia a rodné číslo, termín platnosti dobrovoľníckej zmluvy, termín absolvovania vstupného školenia a ďalšieho vzdelávania, frekvencia dobrovoľníckej činnosti, dôvod ukončenia spolupráce (u bývalých dobrovoľníkov) a pod. Základné údaje a kontakty (meno a priezvisko, e-mailový a telefonický kontakt) je vhodné evidovať aj v prípade ad hoc dobrovoľníkov, ktorí v KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR vypomáhali len jednorázovo. V prípade potreby je totiž možné ich opätovne osloviť, taktiež je vhodné ich pozývať na verejné podujatia a akcie, ktoré KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR organizuje.
- *Doplňujúce údaje o dobrovoľníkoch* – ako sme už uvádzali vyššie, činnosť v KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR môže byť pre dobrovoľníkov dôležitou skúsenosťou, ktorou by sa radi preukázali aj v prípade uchádzania sa o zamestnanie. KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR by teda malo evidovať aj ďalšie informácie o úlohách jednotlivých dobrovoľníkov, ich „funkciách“, absolvovaných školeniach, skúsenostiach a úspechoch tak, aby bolo schopné poskytnúť dobrovoľníkovi podrobné (a samozrejme pravdivé) odporúčanie či profil.

9.6. Riziká a nástrahy dobrovoľníckych programov

Okrem obrovského prínosu, ktorý môže so sebou prinášať činnosť dobrovoľníkov v KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR, by si pracovníci centra mali byť vedomí viacerých rizík, spojených so zapájaním ľudí „zvonku“ do činnosti centra. KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR by na ne malo byť pripravené a podľa možnosti im predchádzať tak, aby dobrovoľnícky program nespôsobil viac škody ako osohu. Dovoľme si zdôrazniť niekoľko z nich:

⁴¹ Presný postup je uvedený na stránke programu www.erasmusplus.sk

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.esf.gov.sk

Časová a personálna náročnosť koordinácie dobrovoľníkov

Efektívne fungovanie dobrovoľníkov, ktoré vedie k spokojnosti všetkých zúčastnených (KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR, klientov a dobrovoľníkov samotných), si vyžaduje vyčlenenie dostatočných personálnych a časových kapacít zo strany pracovníkov. Program dobrovoľníctva by mal byť manažovaný a organizovaný profesionálne, ideálne ako integrálna súčasť riadenia KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR. Je dôležité nepodceňovať prípravu dobrovoľníkov, detailné plánovanie ich činnosti, ako aj následné vyhodnocovanie ich aktivít a riešenie prípadných problémov, ktoré sa v priebehu dobrovoľníckych programov určite vyskytnú.

Možný pokles/strata motivácie dobrovoľníkov

Hoci dobrovoľníci môžu vstupovať do KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR s rôznorodou motiváciou, je pravdepodobné, že ich počiatočné nadšenie budú striedať obdobia s nižšou chuťou podieľať sa na činnosti KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR. Dokonca aj oni môžu byť ohrození tzv. syndrómom vyhorenia. Pritom práve dlhodobá spolupráca s konkrétnymi dobrovoľníkmi je ako pre komunitné centrum, tak aj pre jeho klientov kľúčová. Za účelom podpory a udržiavania motivácie dobrovoľníkov je dôležité nepodceňovať význam, kvalitu a pravidelnosť už spomínaných intervíznych a supervíznych stretnutí. Motiváciu dobrovoľníkov je potrebné oceniť hneď od ich príchodu do KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR a intenzívne pracovať na jej rozvíjaní od prvého dňa. Ako jeden z nástrojov podpory motivácie dobrovoľníkov je možné zaviesť rôzne „stupne“ dobrovoľníckej činnosti. Pozície dobrovoľník nováčik, samostatný dobrovoľník, dobrovoľník senior navodzujú pocit kariérneho rastu, rastu zodpovedností aj možností, prinášajú zážitok z profesionálnej organizácie. V každej z pozícií je na dobrovoľníka kladená iná miera zodpovednosti (napríklad samostatný dobrovoľník by mal vedieť zvládať bežné situácie, zodpovedne a pravidelne vykonávať dobrovoľnícku činnosť, senior by mal zaškoľovať a pripravovať svojich nástupcov). Ďalším vhodným nástrojom, najmä pre začínajúcich dobrovoľníkov, je budovanie mikrotímov (2-3 dobrovoľníci), ktorí realizujú dobrovoľnícku činnosť spoločne. Jednak vykonávajú na sebe vzájomnú kontrolu a upozorňujú sa na nedostatky, ale taktiež vykrývajú prípadné výpadky na účasti bez zásadnejších organizačných komplikácií. Vekovo starší dobrovoľníci očakávajú skôr priestor pre "individuálnu" sebarealizáciu, prílišné vedenie zo strany komunitného pracovníka môže byť problematické a demotivujúce (najmä ak je dobrovoľník starší ako KP).

Motiváciu dobrovoľníkov je možné podporiť taktiež vytváraním príležitostí pre ich osobný rast, napr. ponúknutím ďalšieho vzdelávania, ktoré môže KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR samo organizovať alebo len sprostredkovať. Pocit spolupatričnosti s KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR môžu podporiť tiež spoločné neformálne aktivity s tímom KC (posedenia, návšteva kina, divadla), či rôzne „maličkosti“ ako zablahoželanie dobrovoľníkom k sviatku.

Prekračovanie hraníc dobrovoľníkmi vo vzťahu ku klientom

Požičiavanie peňazí klientom, snaha vybaviť niečo na úrade v mene klienta bez jeho vedomia, darovanie oblečenia či naopak „podpichovanie“ alebo dokonca urážanie klientov, to všetko sú príklady prekračovania hraníc, poslania a úlohy dobrovoľníka v KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR. Keďže málokto z dobrovoľníkov je zároveň profesionálnym sociálnym pracovníkom, je na zodpovednosti pracovníkov KC/ alebo NDC/ alebo NSSDR, aby dobrovoľníkov ešte pred výkonom ich činnosti dôkladne oboznámili s ich úlohou a hranicami vo vzťahu ku klientom. Okrem ústneho zaškolenia je veľmi vhodné, aby základné zásady mali aj písomnú podobu vo forme už spomínanej zmluvy a etického kódexu tak, aby bolo možné sa v prípade ich porušenia k nim vrátiť a oprieť sa o ne.

9.7. Príklady z praxe

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.esf.gov.sk

Vyslanie dobrovoľníčky na Európsku dobrovoľnícku službu

Jana má 19 rokov a študuje tretí rok sociálnu a pedagogickú akadémiu, odbor vychovávateľstvo. Do činnosti komunitného centra sa zapájala najskôr ako klientka (zúčastňovala sa pravidelne aktivít kariérneho poradenstva), neskôr začala vypomáhať pri aktivitách s mladšími deťmi. Počas letných prázdnin by si veľmi rada našla nejakú brigádu, avšak aj vzhľadom k tomu, že je Rómka, sa jej v okolí nepodarilo nič nájsť. Je nespokojná a uvažuje nad ukončením školy, pretože získané vzdelanie jej evidentne nezlepšuje pozíciu pri hľadaní zamestnania a väčšina jej rovesníčok už rieši rodičovské povinnosti.

Komunitné centrum jej navrhlo, že by mohla počas leta robiť 4 týždne dobrovoľníčku v partnerskej organizácii v Anglicku, ktorá prevádzkuje voľnočasové centrum pre deti migrantov. Okrem získania praktických skúseností by si precvičila angličtinu, ktorá jej v škole robí najväčšie problémy a z ktorej ju čaká ďalší rok maturita. Jana a najmä jej rodičia sa spočiatku veľmi obávajú. Dohodnú sa preto s komunitným centrom, že Jana s pracovníčkou KC vycestuje na 2 dni na prípravnú návštevu, počas ktorej sa rozhodne, či následný pobyt zvládne.

Keďže komunitné centrum má akreditáciu na vysielanie dobrovoľníkov, v spolupráci s partnerskou organizáciou pripraví a získa projekt, ktorý pokryje Jane všetky náklady, spojené s dobrovoľníckou činnosťou. Zároveň pracovníci KC Janu pravidelne doučujú angličtinu, aby sa pred vycestovaním cítila istejšia. Po absolvovaní 2 dňovej prípravnej návštevy v Anglicku je Jana nadšená a presvedčí rodičov, aby ju na 4-týždňový pobyt pustili.

„Niečo za niečo“

Skupina mladých chlapcov (19-23 rokov) z osady by si veľmi rada založila hudobnú skupinu. Majú základné nástroje, avšak nemajú priestor, v ktorom by mohli skúšať. Obrátia sa preto na komunitné centrum, či by im nevedelo pomôcť. Pracovníci komunitného centra im navrhnú, že by mohli 2 x do týždňa využívať priestor klubovne komunitného centra. Avšak zároveň ich požiadajú, či by neboli ochotní venovať na oplátku svoj čas menším deťom, ktoré radi spievajú, ale nemá ich kto odborne viesť. Chlapci súhlasia, že raz do týždňa budú viesť nácviky s deťmi a doprevádzať ich na hudobných nástrojoch. Dohodnú sa, že spoločne s deťmi nacvičia krátky hudobný program, ktorý predvedú v rámci vianočnej besiedky v komunitnom centre.

Prvotné nadšenie je však veľmi rýchlo vystriedané nespokojnosťou na všetkých stranách. Deti sa sťažujú, že si z nich dobrovoľníci robia posmech, kričia na ne a niekoľko z nich na nácvik ani nepustili. Dobrovoľníci sú nahnevaní, že na nácvikoch je prítomných priveľa detí, pričom jedno mladšie dieťa im poškodilo klávesy. Zároveň sa viac krát stalo, že dobrovoľníci na nácvik neprišli a po deťoch odkázali, že musia ísť niečo vybaviť do mesta.

Pracovníci komunitného centra si preto s dobrovoľníkmi dohodli stretnutie. V rámci neho si vypočuli, ako situáciu vnímajú dobrovoľníci. Poskytli im tiež spätnú väzbu a následne si dohodli základné pravidlá (napr. jasné kritériá výberu detí a následné obmedzenie ich počtu, nutnosť pravidelnej dochádzky na aktivitu, ako aj postup v prípade, že sa aktivity nemôžu zúčastniť). Taktiež sa dohodli, že na niekoľkých nácvikoch bude prítomný pracovník komunitného centra, ktorý im s vedením detí pomôže a v prípade hroziaceho konfliktu zasiahne. Aby boli podmienky jasné a bolo možné sa k nim opakovane vrátiť, pracovníci komunitného centra podpísali s dobrovoľníkmi dohodu o ich činnosti. Okrem povinností obsahovala aj práva dobrovoľníkov (napr. právo využívať priestory klubovne na vlastné aktivity 2x do týždňa a pod.). Súčasťou dohody bol aj upravený etický kódex, ktorý jasne vymedzoval hranice dobrovoľníkov vo vzťahu k deťom. Dohodli si tiež spoločne termín ďalšieho stretnutia, na ktorom dobrovoľníkom predstavia niektoré základné princípy práce so

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

skupinou detí (ako zahájiť a ukončiť stretnutie; ako pracovať s pravidlami, zavedenými v komunitnom centre a čo v prípade, že ich dieťa poruší; ako poskytnúť dieťaťu spätnú väzbu bez irónie a zhadzovania a pod.).

9.8. Odporúčané zdroje:

1. KURWEILOVÁ, J., *Metodika práce s dobrovoľníkmi v organizáciách pracujúcich s rodinami s deťmi* [online]. Dostupné na: www.dobrovolnik.cz/res/data/020/002415.doc
2. MRAČKOVÁ, A., 2009. *Manažment dobrovoľníkov* [online]. Bratislava: Liga za duševné zdravie. ISBN 978 – 80 – 970123 – 3 – 5. Dostupné na: http://www.invisio.sk/zsi/publikacie/a2/Manazment_dobrovolnikov.pdf
3. SLEJŠKOVÁ, L., 2014. *Chuťovky pro starostky a starosty - Jak zapojiť mladé lidi do života obce* [online]. Praha: Eduin. ISBN 978-80-260-6008-6. Dostupné na: <http://www.dobrovolnik.cz/res/data/038/004263.pdf>
4. TOŠNER, Ján a Oľga, SOZANSKÁ, 2006. *Dobrovoľníci a metodika práce s nimi v organizáciách*. Praha: Portál. ISBN: 8073671786.
5. www.dobrovolnictvo.sk – portál o dobrovoľníctve, prevádzkovaný organizáciou CARDO - Národné dobrovoľnícke centrum
6. www.dobrovolnik.cz – český portál o dobrovoľníctve
7. www.erasmusplus.sk - slovenská stránka Programu EU pre vzdelávanie, odbornú prípravu, mládež a šport

10. Sociálna a komunitná rehabilitácia

10.1. Sociálna rehabilitácia

Sociálna rehabilitácia je súbor opatrení spoločnosti k zabezpečeniu dôstojného a maximálne možného hodnotného života osôb so zdravotným postihnutím. Pri sociálnej rehabilitácii dôležitú úlohu hrajú faktory osobnosti, rodinné zázemie, komunita, v ktorej občan žije. Veľmi dôležitá je individuálna schopnosť aktívne realizovať dlhodobý rehabilitačný proces a využiť všetky možnosti naučiť sa pracovať s ponúkanými prvkami v rámci rehabilitačného procesu. Výsledkom je schopnosť nájsť pozitívny vzťah nielen k svojmu zdravotnému postihnutiu, k svojmu okoliu, ale aj k tým, ktorí sú tiež zdravotne postihnutí.

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.esf.gov.sk

Sociálna rehabilitácia je proces, v ktorom osoba s dlhodobým, či trvalým zdravotným postihnutím absolvuje nácvik potrebných zručností, ktoré smerujú k dosiahnutiu samostatnosti a sebestačnosti v maximálnej možnej miere s ohľadom na jej zdravotné postihnutie s cieľom dosiahnutia čo najvyššieho stupňa spoločenskej integrácie. Ide o aktívne nástroje a väčšinou služby, ktoré majú pôsobiť na znižovanie miery závislosti osoby vyplývajúcej z jej zdravotného postihnutia a následného handicapu. Jedná sa o nácvik sebaobsluhy, vedenie domácnosti, nácvik špeciálnych komunikačných zručností, nácvik používania kompenzačných pomôcok, nácvik priestorovej orientácie a samostatného pohybu, nácvik sociálnej komunikácie, poradenstvo....

10.2. Cieľ sociálnej rehabilitácie

Cieľom sociálnej rehabilitácie, ako odbornej činnosti, je zabezpečiť podporu samostatnosti, nezávislosti, sebestačnosti fyzickej osoby rozvojom a nácvikom zručností alebo aktivizovaním schopností a posilňovaním návykov pri sebaobsluhe, pri úkonoch starostlivosti o domácnosť a pri základných sociálnych aktivitách.

Viacerí odborníci z oblasti sociálnej, zdravotníckej aj spoločenskej upozorňujú na skutočnosť, že pre resocializáciu osoby s ťažkým zdravotným postihnutím je dôležité skúmať ako sú ľudia so zdravotným postihnutím definovaní. Ide o to, či sú definovaní cez ich postihnutie – v zmysle toho, čo nedokážu – disabilities, alebo cez ich schopnosti a zručnosti – abilities. Sledovanie týchto prístupov je dôležité pre formovanie postojov verejnosti a pre charakter prijímaných politík a praktík na rôznych úrovniach spoločnosti, teda aj na úrovni samosprávy miest a obcí – teda tam, kde občania so zdravotným postihnutím bezprostredne žijú.

Rehabilitácia je dlhodobý proces, ktorého cieľom je obnovenie postihnutých funkcií a prevencia invalidity. V súčasnosti sa kladie dôraz na integrovaný model rehabilitácie. Každé dlhotrvajúce postihnutie si vyžaduje komplexný prístup zameraný nielen na úpravu postihnutých fyziologických funkcií, ale aj na úpravu psychosociálnych funkcií s cieľom integrácie postihnutej osoby do bežných spoločenských štruktúr.

Ak je fyzická osoba odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby, sociálna rehabilitácia je najmä nácvik používania pomôcky, nácvik prác v domácnosti, nácvik priestorovej orientácie a samostatného pohybu, výučba písania a čítania Braillovoho písma a sociálna komunikácia.

Pracovná rehabilitácia je súbor opatrení a dlhodobej prípravy zdravotne postihnutej osoby s cieľom prispôsobenia sa na pracovné alebo iné aktivity. Ide o využitie tzv. zostatkového pracovného potenciálu. Je nutné skúmať fyziologické funkcie, ktoré umožnia voľbu príslušnej činnosti, stupeň možného zaťaženia a primeranú dobu trvania pracovných a iných aktivít.

Východiskom komplexnej rehabilitácie musí byť diagnostika, čo znamená zmeranie a monitoring funkčnej sebestačnosti vo viacerých oblastiach každodennej činnosti. Monitoring informuje nielen o aktuálnom stave a sociálnej situácii klienta, ale aj o jeho vývoji. Pri monitoringu sa testujú niektoré oblasti činností, ako napr.:

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.esf.gov.sk

- sebestačnosť (jedenie, úprava zovňajšku, kúpanie obliekanie, umývanie, schopnosť orientácie v priestore);
- mobilita (schopnosť presunov);
- lokomocia (schopnosť chôdze, schody, schopnosť nastupovať do a vystupovať z vozidiel hromadnej dopravy);
- komunikácia (schopnosť vnímania, vyjadrovania sa);
- sociálna adaptabilita (sociálne začlenenie, riešenie problémov, pamäť).

Testovať a klasifikovať jednotlivé položky je potrebné robiť opakovane a dosiahnuté výsledky porovnávať. Na základe takejto komplexnej diagnostiky je potom možné určiť potrebné kompenzácie a pripraviť program sociálnej rehabilitácie, ktorý by mal zahŕňať:

- poradenstvo,
- kompenzačné pomôcky (výber, zabezpečenie, zácvik používania),
- úpravu domáceho prostredia (bývanie),
- nácvik zručností pre každodenný život, pre možnosť pracovného uplatnenia,
- transport,
- prístupnosť životného prostredia z hľadiska architektonických bariér, priestorovej orientácie a možností spoločenskej komunikácie,
- zabezpečenie sociálnych dávok a finančnej podpory,
- šport, rekreáciu.

Sociálna rehabilitácia sa môže vykonávať:

- ambulantne (v domácom prostredí, vrátane chráneného bývania, v denných aktivačných centrách, v centrách sociálnej a pracovnej rehabilitácie v rámci komunitných služieb);
- inštitucionálne (v rehabilitačných centrách, v domovoch sociálnych služieb a pod.).

Základné potreby, na ktoré sa v procese sociálnej rehabilitácie zameriavame:

- istota a bezpečie,
- súkromie,
- stabilita,
- dôvera a sebadôvera,
- ľudské kontakty,
- komunikácia.

10.3. Komunitná rehabilitácia

Komunitná rehabilitácia v oblasti poskytovania sociálnych služieb je koordinácia činností subjektov, ktorými sú najmä rodina, obec, vzdelávacie inštitúcie, poskytovatelia služieb zamestnanosti, poskytovatelia sociálnych služieb a poskytovatelia zdravotnej starostlivosti. Cieľom komunitnej rehabilitácie je obnova alebo rozvoj fyzických schopností, mentálnych schopností a pracovných schopností fyzickej osoby v nepriaznivej sociálnej

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.esf.gov.sk

situácii a podpora jej začlenenia do spoločnosti. Na účel vykonávania komunitnej rehabilitácie sa môžu zriaďovať komunitné centrá.

10.4. Cieľ komunitnej rehabilitácie

Cieľom komunitnej rehabilitácie je zabezpečiť, aby postihnuté osoby boli schopné maximalizovať svoje fyzické a mentálne schopnosti, mali prístup k pravidelným službám a príležitostiam a dosiahli úplnú integráciu v rámci svojich komunít a spoločností. Komunitná rehabilitácia sa zaoberá tým, že postihnutých ľudí učí novým zručnostiam a ako maximalizovať ich momentálne zručnosti a schopnosti, ako aj tým, že pomáha komunite pochopiť, že postihnutí ľudia môžu byť aktívnymi a rovnocennými členmi svojich komunít. (Twible a Henley, 1993). Komunitná rehabilitácia je chápaná ako kľúčová stratégia pri poskytovaní dostupných služieb pre postihnuté osoby a ich rodiny. Zámerom a cieľom procesov v rámci komunitnej rehabilitácie je zapojiť do komunity osoby so zdravotným postihnutím prostredníctvom poskytovania vhodných rehabilitačných a sociálnych služieb, ktoré sú poskytované priamo v komunite s cieľom integrovať ľudí s postihnutím do danej komunity.

Aktívnu úlohu v procese rehabilitácie preberá samotná postihnutá osoba, jej rodinní príslušníci a členovia komunity. Rodina sama nie je schopná znášať všetku mnohostrannú a náročnú starostlivosť o osoby s postihnutím, pretože musí riešiť aj iné svoje funkcie a tiež preto, že vzťahy v rodine sú často zaťažené rôznymi emocionálnymi väzbami. Preukázateľne zo zistení vyplynulo, že bez adekvátnej podpory sú ľudia s postihnutím, ich rodinní príslušníci a komunity nedostatočne vybavení na to, aby zvládali nároky, ktoré sú na nich kladené. (Metodika komunitnej rehabilitácie, 2007, Katarína Sabová)

Ďalším z cieľov komunitných služieb je podpora a rozvoj partnerstiev na miestnej a regionálnej úrovni so zameraním na zníženie sociálneho vylúčenia prostredníctvom prepojenosti sociálnych a zdravotníckych služieb, ktoré sú adresné a zároveň reagujú na miestne potreby a špecifiká.

Pod pojmom systém integrovaných služieb rozumieme taký stav, že komunita disponuje službami, ktoré plynule na seba medzirezortne a medzisektorovo nadväzujú a kopírujú a v prijateľnej miere kompenzujú celoživotné potreby občana. Hlavnými znakmi komunitných služieb na princípe komunitnej rehabilitácie sú :

- partnerstvo (viacero subjektov má ten istý cieľ),
- účasť komunity (samosprávy, občanov, subjektov poskytujúcich služby v komunite, cieľových skupín,...),
- posilnenie (vzdelávanie, informácie o rôznych možnostiach a nástrojoch),
- zameranie sa na schopnosti, nie na neschopnosti jednotlivcov, užívateľov služby.

Komunitná rehabilitácia je založená na práve každého jednotlivca na sebaurčenie, posilnenie a na ľudských právach osôb, ktoré sú ohrozené možnosťou sociálneho vylúčenia. Koncepcia komunitnej rehabilitácie je vhodný nástroj pre všetky zainteresované subjekty – samosprávu, mimovládne organizácie, profesionálov v zdravotníckej starostlivosti,

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje

www.esf.gov.sk

v sociálnej oblasti, v sektore školstva, v stavebníctve, v doprave, ale aj pre jednotlivcov. Cieľom komunitnej rehabilitácie je, aby sa rozhodnutia, ktoré zainteresované subjekty prijímajú, stali rozhodnutiami účastníckymi, multidisciplinárnymi a posilňujúcimi. V procese komunitnej rehabilitácie je dôležité, aby sa osoby so zdravotným postihnutím alebo v nepriaznivej sociálnej situácii mohli zapojiť do rozvoja komunity, aby mohli sami presadzovať svoje práva a pomenovávať svoje potreby. Je ich právom byť súčasťou komunity a byť pre ňu prínosom. Je tiež však ich plným právom dostať pomoc od komunity, ak ju potrebujú.

Na presadenie svojich potrieb musia byť občania sebavedomí, mať znalosti a byť zruční. K nadobudnutiu týchto kompetencií môžu pomôcť rôzne vzdelávacie a podporné programy, školiace aktivity a pod.

Významným nástrojom pri napĺňaní potrieb osôb v nepriaznivej sociálnej situácii je spolupráca samospráv s MVO a inými inštitúciami v rámci partnerstiev. Prostredníctvom partnerstiev je možné realizovať spoločné projekty, ktoré umožňujú efektívnejšie využívanie existujúcich zdrojov pri napĺňaní potrieb týchto osôb.