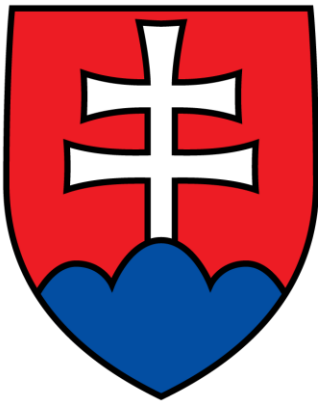




Na kvalite záleží

POZNÁMKY Z VÝSKUMU

Bratislava 2014



MINISTERSTVO ŠKOLSTVA,
VEDY, VÝSKUMU A ŠPORTU
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Tento material bol publikovaný v rámci projektu podporeného Ministerstvom školstva, vedy, výskumu a športu SR. Za obsah tohto dokumentu je výlučne zodpovedné OZ Mládež ulice.



mládež ulice

OZ Mládež ulice

Na kvalite záležití

Poznámky z výskumu

Autori a Autorky:

Mgr. Estera Köverová

Mgr. Peter Kulifaj

Vydalo: OZ Mládež ulice

Cyprichova 22, 83154 Bratislava

www.mladezulice.sk

1. vydanie, © Mládež ulice, 2014

Neprešlo jazykovou úpravou

Obsah

Obsah	4
1. Východiská	6
1.1. Práca s neorganizovanou mládežou	6
1.2. Práca s neorganizovanou mládežou v kontexte nízkoprahových programov pre deti a mládež	6
1.3. Cieľ výskumu	7
2. Metodologické východiská	9
3. Realizácia výskumu	10
3.1. Výskumná vzorka	10
3.2. Priebeh výskumu	11
3.3. Prvá línia: Diskurz o kvalite práce s mládežou	12
3.4. Druhá línia: Indikátory kvality	12
4. Diskurz o kvalite a jej meraní	15
4.1. Čo je kvalita práce s mládežou	15
4.1.1. Západné Slovensko	15
4.1.2. Diskusia o počte ako indikátore kvality	17
4.1.3. Východné Slovensko	18
4.1.4. Diskusia o zmene správania ako indikátore kvality	19
4.1.5. Stredné Slovensko	21
4.2. Meranie kvality	22
4.2.1. Meranie ako počítanie	22
4.2.2. Tímové stretnutia a záznamy ako nástroje na meranie kvality	23
4.2.2.1. Problémy so zaznamenávaním posunu detí a mladých ľudí	24
4.2.3. Spätná väzba od detí a mladých ľudí ako nástroj na meranie kvality	26
4.2.4. Dotazník a testovanie ako nástroj na meranie kvality	26
4.2.5. Rozhovor a pozorovanie ako nástroj na meranie kvality	26
4.2.6. Osobný kontakt pri hodnotení kvality organizácie a jeho limity	27
4.2.7. Plánovanie ako meranie kvality	27
4.2.8. Záverečné správy ako nástroj na meranie kvality	28
4.2.9. Absolventi ako nástroj na meranie kvality	28
4.2.10. Akreditácia ako nástroj na meranie kvality a jej limity	29
4.3. Štandardizácia a profesionalizácia práce s mládežou	29
4.3.1. Profesionalizácia práce s mládežou	30
4.3.2. Štandardizácia práce s mládežou	32
4.3.2.1. Možné problémy spojené so štandardizáciou práce s mládežou	33

4.3.4. Strašiak administratívnej záťaže	35
4.3.3. Prerozdeľovanie peňazí.....	35
4.3.4. Individuálne plánovanie	36
4.3.4.1. Nedostatky individuálneho plánovania – čo je potrebné doriešiť	37
5. Predvýskum: Kazuistika alebo hĺbkové preskúmanie jednej organizácie	39
6. Záver	49
7. Použité zdroje	50
Kontakt.....	51

1. Východiská

1.1. Práca s neorganizovanou mládežou

Potreba práce s mládežou a špeciálne s neorganizovanou mládežou z roka na rok rastie. Podľa Európskej komisie (Horizon 2020) je stále viac mladých ľudí ohrozených sociálnym vylúčením. Nezamestnanosť medzi absolventmi stredných a vysokých škôl medziročne rastie o čom svedčia údaje zozbierané štatistickými inštitúciami.

Na dôležitosť tejto témy poukazuje aj jej identifikovanie v Stratégii Slovenskej Republiky pre mládež na roky 2014 – 2020. Ide o kapitolu 5.7. Sociálne začlenenie a 5.9. Práca s mládežou. Píše sa tam: „Spolu s rodinami a inými odborníkmi môže práca s mládežou pomôcť pri riešení nezamestnanosti, školského neprospevania, sociálneho vylúčenia a pomáha zabezpečovať voľnočasové aktivity. Môže tiež zlepšovať zručnosti a podporovať prechod z mladého veku do dospelosti.“ (st. 13). Aj k týmto cieľom môže viesť kvalitná práca s mládežou v systéme neformálneho vzdelávania, prostredníctvom organizácií rôzneho typu ako napríklad krajské rady mládeže, občianske združenia, nízkoprahové programy, informačné centrá mladých, dobrovoľnícke iniciatívy, centrá voľného času. „Neformálne vzdelávanie v práci s mládežou má veľký potenciál, aj na to, aby napomáhalo riešiť otázku nezamestnanosti mladých ľudí.“(st. 13).

1.2. Práca s neorganizovanou mládežou v kontexte nízkoprahových programov pre deti a mládež

Nízkoprahové programy pre deti a mládež sú významnými aktérmi pri práci s tzv. neorganizovanou mládežou. S deťmi a mladými ľuďmi, ktorí vypadávajú z ponúk klasických centier voľného času, či krúžkovej činnosti na školách. Sú to prevažne mladí, ktorí trávia svoj voľný čas neorganizovane, na ulici, alebo doma za počítačmi. Nemajú vo svojej blízkosti dospelých, ktorým by sa mohli zdôverovať so svojimi problémami. Rodičom nemôžu povedať všetko.

Našou úlohou je preto poskytnúť takýmto deťom bezpečný a rozvíjajúci priestor na trávenie voľného času, ako alternatívu k ulici alebo počítaču. Zároveň im ponúknuť „bezpečného dospelého“, s ktorým by cez konštituovanie vzťahu dôvery, mohli riešiť problémy a témy, ktoré ich v priebehu dospievania trápia. Predpokladáme, že takto sa u nich zníži možnosť rizikového správania.

Nízkoprahové programy pre deti a mládež pracujú na základe tzv. nízkoprahových princípov. „V preklade“ ide o to, aby boli zariadenia v maximálnej miere dostupné, aby mali čo najviac znížený prah pre vstup do zariadenia. V množstve podobných inštitúcií stoja mladým ľuďom v ceste rôzne fyzické, psychologické, sociálne a finančné bariéry. Pracovníci a pracovníčky prichádzajú do prirodzeného prostredia detí a mladých ľudí. Programy sa zameriavajú na mládež, ktorá sa vyhýba alebo priamo nevyhľadáva inštitucionálnu pomoc a trávi svoj voľný čas neorganizovane. Medzi nízkoprahové princípy patrí napríklad nízkoprahové naladenie pracovníkov/čok. Ľudia v organizácii akceptujú deti také aké sú, nekladú na ne príliš vysoké očakávania. Ďalšími sú bezplatnosť služieb, prípustnosť pasivity, aktívne zapájanie mladých ľudí do prípravy aktivít a vytváranie bezpečného priestoru. V zariadeniach pravidelná dochádzka nie je podmienkou, je tu možný voľný príchod a odchod počas otváracích hodina mladý človek môže ostať v anonymite. Existuje tu pár základných pravidiel.

Nízkoprahové programy hrajú dôležitú úlohu v naplňaní oblasti Stratégie. Z povahy ich prístupu a metód práce vyplýva, že môžu byť kľúčovým aktérom pre plnenie cieľov definovaných v oblasti 5.7 Sociálne začlenenie. Viaceré organizácie by sme mohli už v súčasnosti identifikovať ako "existujúce služby a príklady dobrej praxe zamerané na predchádzanie alebo odstraňovanie sociálneho vylúčenia" (strategický cieľ 2. Prevencia). Zároveň sa tieto organizácie snažia o komplexný a profesionálny prístup, tvoria ho multidisciplinárne tímy a ich služby sú orientované na pomoc pri hľadaní práce mladých ľudí, podporu participácie, odborné poradenské služby, preventívne aktivity a ďalšie činnosti, čím spadajú aj do ďalších prioritných oblastí Stratégie.

1.3. Cieľ výskumu

V posledných rokoch sa v systéme práce s mládežou, čoraz viac etablujú nízkoprahové programy pre deti a mládež. Podľa informácií z Asociácie nízkoprahových programov pre deti a mládež ktorá niektoré z nich združuje badať zvýšený záujme o zakladanie nových centier. K dôvodom patrí narastajúca potreba práce s neorganizovanou mládežou, ako konštatujú podkladové materiály k Stratégii SR pre mládež na roky 2014 – 2020. Cieľom nášho výskumu je vytvorenie nástroja na meranie kvality organizácií pracujúcich s mládežou. Na začiatku však musí byť pochopenie toho, čo kvalita práce s mládežou je.

Asociácii NPDM sa v ostatných rokoch podarilo vypracovať minimálne štandardy nízkoprahových programov pre deti a mládež. Slúžia na rozlíšenie toho čo je a čo už

nízkoprahový program nie je. Napriek tomu v slovenskom priestore chýba systematická a hlbšia diskusia o kvalite a dopadoch práce s mládežou a o zmysluplnosti nízkoprahových princípov. Cítíme preto potrebu vytvárať nové partnerstvá, diskutovať o týchto témach a získať komplexnejší pohľad na to ako možno pracovať s mladým človekom. Nízkoprahové programy pre deti a mládež sú len jedným z možných spôsobov.

Cieľom tejto publikácie je poukázať na dôležitosť a hľadať argumenty pre podporu práce s neorganizovanou mládežou. Realizovaný celoslovenský výskum mal poskytnúť odpovede na otázky kvality a dopady práce s mládežou v slovenských organizáciách. Vytvorená metodológia môže slúžiť na exaktnejšie meranie a posudzovanie kvality práce s mládežou v budúcnosti. Spomínaný výskum je len výskumnou sondou do problematiky, podľa nášho názoru by sa práca s mládežou mala systematicky a celoplošne skúmať počas dlhšieho časového obdobia, na to aby boli získané exaktnejšie dáta o práci s mládežou, špecificky s mládežou neorganizovanou.

2. Metodologické východiská

V tejto časti nechceme obsiahlo definovať jednotlivé metódy, ktoré sme vo výskume použili. Definície je možné nájsť v učebniciach metodológie. Chceme len v krátkosti zdôvodniť ich použitie.

Najskôr sme sa snažili prísť na to, čo pre pracovníkov a pracovníčky v organizáciách znamená kvalitná práca s mládežou. Zaujímavou sa nám v tejto súvislosti zdala aj odpoveď na otázku „Ako by sa dala kvalita práce s mládežou merať?“ Toto sme zisťovali prostredníctvom **fokusových skupín**. Ako píše Bloom (2001) fokusová skupina nám prostredníctvom diskusie, ktorá vzniká medzi jej účastníkmi poskytuje prístup k skupinovým významom, normám a procesom. Bolo tak napríklad možné identifikovať okolo akých pojmov sa točí diskurz o kvalite mládeže v jednotlivých regiónoch Slovenska. O čom sa diskutuje. Ako je tento diskurz diverzifikovaný. Aké argumentačné stratégie sa používajú pre obhajobu určitých názorov.

Ďalšou z metód bolo **pološtruktúrované hĺbkové interview** s pracovníkmi a pracovníčkami organizácií. Obsiahlejší rozhovor sa realizoval s vedúcim pracovníkom organizácie, ktorý je podľa nás nositeľom diskurzu o kritériách práce. Skrátený rozhovor bol najmä pre dobrovoľníkov alebo pracovníkov pracujúcich na skrátenej úväzok. Rozhovory v prvom rade dokresľovali obraz o kvalite práce s mládežou v jednotlivých častiach Slovenska. V budúcnosti môžu otázky z interview slúžiť na overenie prítomnosti ukazovateľov kvality.

Interview s mladými ľuďmi v konkrétnej organizácii nám slúžilo na vytvorenie položiek **dotazníka**. Ten môže slúžiť ako nástroj na meranie kvality práce s mládežou v organizáciách najmä nízkoprahového typu.

Za zmienku stojí aj metóda **obsahovej analýzy manuálu práce** organizácie. Podrobným štúdiom dokumentov možno odpovedať na otázku súvislosti cieľov a aktivít organizácie. Či vízia organizácie súvisí s ponúkanými službami.

Posledným nástrojom v našom výskume boli **pracovné skupiny**. Tu sme s jednotlivými aktérmi diskutovali o súčasnom stave mládeže v konkrétnom regióne. Hovorili sme o budúcnosti práce s mládežou, o jej možnostiach a obmedzeniach.

3. Realizácia výskumu

3.1. Výskumná vzorka

Výskumu sa zúčastnilo dvadsať deväť organizácií pracujúcich s deťmi a mládežou po celom Slovensku. Niektoré z nich nepracovali priamo s mladými ľuďmi, ale organizácie takéhoto typu združovali, väčšina ale pôsobila v priamej práci s deťmi a mladými ľuďmi. Zo západného Slovenska to bolo deväť organizácií, zo stredného dvanásť organizácií a z východného Slovenska osem organizácií.

Čo sa týka typu organizácie navštívili sme občianske združenia alebo neziskové organizácie pracujúce s mladými ľuďmi v rámci **nízkoprahových programov pre deti mládež**. Väčšina sa nachádzala v západoslovenskom regióne - šesť organizácií zapojených do výskumu. V stredoslovenskom regióne to bolo päť organizácií zapojených do výskumu. Jedna organizácia sa zapojila do výskumu na východe Slovenska. Boli to malé lokálne pôsobiace (na konkrétnom sídlisku, v konkrétnom meste) organizácie pracujúce s neorganizovanou mládežou. Ich klientom alebo klientkou sa môže stať ktokoľvek, pretože zariadenia sa snažia čo najviac „znižovať prah“. Do tejto kategórie môžeme zaradiť aj väčšie organizácie, ktoré pôsobia v rôznych lokalitách najmä na východe Slovenska, kde robia terénnu sociálnu prácu a prevádzkujú nízkoprahové kluby (tri organizácie na východe a jedna na západe Slovenska). Za hlbšie preskúmanie by stálo, či konkrétne organizácie dodržiavajú deklarované nízkoprahové princípy. To sa nám z dôvodu obmedzeného času výskumu zistiť nepodarilo. V týchto organizácia pracujú najmä sociálni pracovníci, psychológovia, prípadne liečební pedagógovia. Na prácu s mládežou sa tu dá pozerať zo špecifického pohľadu každej z troch vedeckých disciplín - sociálna práca, psychológia, liečebná pedagogika.

Ďalším druhom organizácií boli **centrá voľného času** (jedno centrum voľného času sa zapojilo do výskumu na východe Slovenska, jedno na strednom Slovensku). Tu podľa zákona môžu pracovať len pedagógovia. Pedagogika poskytuje opäť odlišnú predstavu o práci s mladým človekom.

Iným typom organizácií boli **informačné centrá pre mladých**, kde sú skôr zamestnaní ľudia s ekonomickým ako sociálnym backgroundom.

Následne to boli **organizácie s celoslovenskou pôsobnosťou**, ktoré sa zameriavali len na určitý typ detí a mladých ľudí. Klientom a klientkou sa nemohol stať ktokoľvek. Nemožno

hovoríť o spoločnom menovateli z hľadiska odbornosti členov združenia, pretože vzdelanie ľudí pracujúcich s mládežou je v týchto organizáciách aj a v rámci jednej organizácie rôznorodé – ekonómia, sociálna pedagogika, sociálna práca, medzinárodné vzťahy, dramaturgia a scénaristika, mediálne štúdiá....

Potom to boli dve **regionálne rady mládeže**, ktoré sieťujú a združujú organizácie pracujúce s mladými ľuďmi, pričom komunikujú s mladými lídrami týchto organizácií.

Predposlednou kategóriou organizácií, ktoré sa do výskumu zapojili boli **organizácie fungujúce výhradne na dobrovoľníckom** princípe. Nachádzali sa a to v Stredoslovenskom regióne, konkrétne na Orave.

Do výskumu sa ešte zapojilo jedno **krízové centrum** (východ Slovenska) a jedna **pedagogicko – psychologická poradňa** (západ Slovenska).

Počas realizácie výskumu sme uskutočnili tridsať deväť výskumných rozhovorov s pracovníkmi/čkami a dobrovoľníkmi/čkami¹. V niektorých organizáciách sme uskutočnili len jeden výskumný rozhovor. Ďalej sme zrealizovali pracovných stretnutia a dve fókusové skupiny – na východe a na západe Slovenska. Do výskumu sme zapojili štyridsať päť detí a mladých ľudí prostredníctvom dotazníkov a pološtruktúrovaných rozhovorov. Pričom nie v každej organizácii sme do výskumného procesu zapájali klientov a klientky. Na východe sme zapojili dvadsať jeden detí a mladých ľudí, na západe dvadsať šesť. Vyplnené klientské dotazníky nám v tejto fáze výskumu slúžili len na overovanie validity a reliability výskumného nástroja – dotazníka. Dáta z nich budú následne obsahovo spracovávané. Na teraz nám postačia zistenia, ktoré zapracujeme do konečnej formy dotazníka, ale nebudem ich tu uvádzať.

3.2. Priebeh výskumu

Na začiatku výskumu sme sa snažili odpovedať na otázky: Ako vnímajú kvalitnú prácu s mládežou jednotliví pracovníci/čky s touto cieľovou skupinou?, Čo je kvalitná práca s mládežou? Aké sú možnosti a obmedzenia práce s mládežou v jednotlivých regiónoch? Výskum sa teda nesie v troch líniách. Prvá línia výskumu hovorí o tom, ako vnímajú kvalitnú

¹ Vo výskumnej vzorke sa nachádzajú pracovníci/čky, tak ako aj dobrovoľníci/čky. Kvôli štylistickej úprave, pokiaľ nebude nevyhnutné zdôrazniť že ide o dobrovoľníka alebo dobrovoľníčku, budem používať pojem pracovník/ pracovníčka.

prácu s mládežou pracovníci/čky a dobrovoľníci/čky zúčastnených organizácií. Druhá línia hovorí o tom, ako by sa dala zisťovať kvalita práce s mládežou. Čo sú ukazovatele kvality. Naše návrhy sme sa rozhodli preskúšať na dôkladnom preskúmaní jednej organizácie. Tretia línia hovorí o možnostiach a obmedzeniach práce s mládežou.

Na začiatku sme sa rozhodli dôkladne preskúmať jednu organizáciu, ktorá pôsobí vo veľkom meste na západe Slovenska. Uskutočnili sme tzv. výskumnú kazuistiku. Takto kvalitatívne (prostredníctvom rozhovorov) získané dáta sme sa pokúsili pretaviť do kvantitatívneho nástroja ktorým je dotazník pre deti a mladých ľudí. Prostredníctvom tohto dotazníka by bolo možné skúmať ostatné organizácie cez názory ich zverencov a zverenkyň. Vypracovali sme tiež podrobný scenár pre pracovníkov a pracovníčky organizácií.

3.3. Prvá línia: Diskurz o kvalite práce s mládežou

Prvou líniou nášho výskumu bolo analyzovať diskurz o kvalite práce s mládežou v jednotlivých častiach Slovenska, pýtali sme sa teda čo je pre pracovníkov a pracovníčky s mládežou kvalitná práca s mladými ľuďmi a ako by bolo možné túto kvalitu merať. Tiež sme sa zaujímali o ich názory na šandardizáciu a profesionalizáciu práce s mládežou. Pracovali sme najmä prostredníctvom fókusových skupín a pološtruktúrovaných rozhovorov. (Bloom, 2001).

3.4. Druhá línia: Indikátory kvality

Pri snahe odpovedať na otázku čo je „kvalita“ práce s mládežou sme sa a na začiatku pokúšali stanoviť kritériá kvality. Vychádzali sme pritom z Minimálnych štandardov nízkoprahových programov pre deti a mládež, ktoré je možné nájsť na stránkach Asociácie NPDM. Čerpali sme tiež z dokumentu Standardy kvality sociálnych služieb pro nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, ktoré vydala Česká asociace streetwork združujúca nízkoprahové služby v Českej Republike. Tieto štandardy majú v Česku slúžiť ako návod na kvalitnú prácu. Zároveň umožňujú zákonom stanovenú kontrolu kvality. Preberajú koncepciu štandardov kvality sociálnych služieb, ktoré vydalo Ministerstvo práce a sociálnych vecí ČR. Ďalším zdrojom bola publikácia Kontaktní práce (Klíma, 2007) a Medzinárodní manuál zameraný na metodológiu terénnej sociálnej práce (online na www.dynamoweb.be).

Na základe spomínaných zdrojov, ale tiež vychádzajúc z našej praxe sme stanovili nasledovné ukazovatele kvality. Kvalitná práca s neorganizovanou mládežou začína dostatočne **účinnou**

stratégiou pre informovanie potencionálnych klientov a klientiek – mladých ľudí v lokalite, kde organizácia pôsobí. Neorganizovaná mládež má tendenciu cielene nevyhľadávať krúžky a iné spôsoby trávenia voľného času. Z hľadiska dostupnosti je preto dôležité, aby organizácia pracujúca s touto cieľovou skupinou mala dostatočne efektívny spôsob vyhľadávania týchto detí a mladých ľudí.

Druhým kritériom kvality je **práca so širokou verejnosťou**, alebo majoritou. Služby organizácií pracujúcich s neorganizovanou mládežou vyhľadávajú mladí ľudia, ktorí sú v spoločnosti už určitým spôsobom stigmatizovaní alebo nálepkovaní. Sú to tie „zlé deti“, s ktorými si nikto nevie rady. Je preto dôležité, aby organizácie pracujúce s takýmto typom klientely dokázali búrať mýty a stereotypy o svojej cieľovej skupine a nie ich reprodukovali. Tu narážame na významnosť jedného z prvých nízkoprahových princípov a to je nízkoprahové naladenie pracovníkov a pracovníčok. Mali by byť schopní pristupovať k deťom a mladým ľuďom s ktorými pracujú bez predsudkov. Mali by ich dokázať akceptovať takých aký sú aj s ich problémami a hlavne nesúdiť. A tento neodsudzujúci odkaz by mali vysielat' aj širokej verejnosti.

Kvalitu práce možno rozoznať vtedy, keď **ciele, alebo vízia organizácie súvisí s ponúkanými aktivitami a službami** organizácie. Logickú súvislosť cieľov a aktivít možno získať obsahovou analýzou manuálu práce, ale tiež z rozhovorov s pracovníkmi/čkami. V tejto súvislosti možno hovoriť aj o napĺňaní cieľov organizácie. Zistiť či organizácia napĺňa svoje ciele, je ale ťažšie ako ukázať logickú súvislosť medzi cieľmi a aktivitami. Jednoznačne určiť príčinnú súvislosť medzi cieľom ako zmenou správania jednotlivca a konkrétnou aktivitou alebo aktivitami je skoro nemožné. Na získanie určitých zručností, alebo na zmenu správania mohlo mať vplyv nespočetné množstvo faktorov. My sme len jedným z nich. Stanoviť posun ako indikátor kvality nesie v sebe určité riziká.

Ukazovateľom kvality môže byť aj samotný **proces**, alebo postup práce s klientom/kou. Ten v Slovenskej Republike nie je štandardizovaný. Každá organizácia, by podľa nás mala mať štandardne určený proces práce s mladým človekom. Či už postup pri riešení kritických situácií, krízovej intervencii, sociálnom poradenstve, preventívnych témach, situačnej intervencii a iných ponúkaných službách....

Ďalším aj keď minimálnym kritériom je **napĺňanie nízkoprahových princípov**, o ktorých som hovorila vyššie.

Za indikátor kvality považujeme tiež **reflektovanie potrieb cieľovej skupiny**. Je nevyhnutné, aby organizácia tieto potreby mapovala a prispôbovala im ponuku služieb a aktivít. Bez tejto reflexie sa môže stať, že organizácia nebude odpovedať na potreby svojich klientov/tiek a jej pôsobenie sa stane neefektívne. Dôležitá je tiež, existencia nástrojov na zisťovanie a zlepšovanie kvality služby. Aby bola organizácia dynamická a flexibilne reagovala na meniace sa prostredie, v ktorom pôsobí.

Ďalším dôležitým kritériom podľa ktorého možno hodnotiť kvalitu zariadenia pracujúceho s mladými ľuďmi je **vzťah** medzi pracovníkom/čkou a klientom/kou. Ako som už spomínala vyššie tento vzťah založený na vzájomnej dôvere a rešpekte pôsobí ako preventívna funkcia voči negatívnym spoločenským javom. Dôležité je, aby mal mladý človek pocit, že sa môže zdôveriť „bezpečnému dospelému“ v jeho najbližšom okolí. Aby mal priestor na to riešiť svoj problém, prostredníctvom sprevádzania, skôr ako sa tento problém stane pre neho v jeho mladom veku neúnosným.

Nasledujúcim faktorom kvality je schopnosť organizácie **neinvalidizovať mladého človeka**, s ktorým pracuje. Namiesto toho ho naučiť využívať verejne dostupné formy pomoci a distribuovať ho k potrebným odborníkom.

Kvalitná nízkoprahová služba pre deti a mládež je aj o **vytváraní bezpečného priestoru** – v klube alebo na službe v prítomnosti pracovníka. Chlapci a dievčatá by mali mať pocit, že tento priestor je ich a sú v ňom chránení a akceptovaní. Toto je tiež jeden z nízkoprahových princípov, ale pre jeho dôležitosť má vo výskumnej analýze samostatné miesto.

Dôležité je tiež **rešpektovanie práv klientov a klientiek**. V organizácii, by preto mal byť vytvorený taký systém, ktorý zabezpečuje, že detské a ľudské práva klientov a klientiek nie sú pracovníkmi/čkami porušované.

Posledným, ale podstatným faktorom, ktorý zabezpečuje kvalitnú prácu s deťmi a mladými je **dobré fungovanie a zloženie tímu**. Dôležité je tiež podporné prostredie a starostlivosť o pracovníkov a pracovníčky s mládežou. Existencia teambuildingov, supervízií, tímových stretnutí a vzdelávania.

4. Diskurz o kvalite a jej meraní

4.1. Čo je kvalita práce s mládežou

Teraz by sme sa radi pozreli na to ako o kvalite svojej práce uvažujú pracovníci a pracovníčky v rôznych organizáciách po celom Slovensku. Zisťovali sme to prostredníctvom rozhovorov a fókusových skupín. Vo fókusových skupinách sa ukázali dôležité a diskutované témy, ktoré s touto problematikou súvisia. Zaujímavé bolo zistenie, že diskusia o tomto probléme má regionálnych charakter. Kvalita sa v odpovediach často spájala s meraním kvality. Pokiaľ má niekto predstavu o tom čo je kvalita práce s mládežou častokrát odkazuje na jej merateľné ukazovatele. Otázka na kvalitu je otázkou metódy jej merania. Poďme sa teda bližšie pozrieť na odpovede jednotlivých pracovníkov a pracovníčok.

4.1.1. Západné Slovensko

Na západe je najčastejšie ako indikátor kvality vnímaný človek – pracovník. Ten je tým najdôležitejším nástrojom pri práci s deťmi a mládežou. Tematizuje sa **vzdelanie pracovníkov a ich profesionalita**. Ľudia z organizácií tvrdia, že pracovníci/čky alebo dobrovoľníci/čky, by mali byť z pomáhajúcich profesií. Pokiaľ ešte nemajú dostatočný stupeň vzdelania, mali by s klientmi vykonávať iba menej náročné činnosti – športové, výtvarné a rôzne iné voľnočasové aktivity. Zdôrazňujú sa tiež rôzne **osobnostné charakteristiky** ako vysoká sebaúcta, zrelosť osobnosti (nie čo sa týka veku), „nízkoprahové naladenie“ – schopnosť akceptovať a prijímať deti také aké sú, vzťah k práci s deťmi, túžba ďalej sa vzdelávať a pracovať na sebe, mať určitú mieru sebareflexie a odolnosti. Dôležitý je prístup k samotným mladým ľuďom a ich problémom. Pracovníci alebo pracovníčky by nemali hodnotiť deti, dávať im hotové rady a poskytovať konečné riešenia. Mali by naopak ponúkať alternatívy a pristupovať k deťom bez hodnotiacich súdov. Okrem kvalifikačných a osobnostných predpokladov je dôležitá aj miera **skúseností, vedomostí a zručností**.

Niektoré organizácie používajú prepracovaný **system výberu pracovníkov** a pracovníčok, dobrovoľníkov a dobrovoľníčok. „To je kvázi ako keby pohovor, kde oni plnia rôzne úlohy, vypĺňajú rôzne dotazníky...“ (PZF2) Priznávajú, že aj napriek tomuto sofistikovanému systému testovania, sa kvalita pracovníka/čky v konečnom dôsledku ukáže až pri práci samotnej. „Naša prax je taká, že vstúpi človek do tej praxe a tam to môže vypáliť úplne inak.“ (PZF1). Decká sú potom barometrom, či je pracovník/čka kvalitný/á.

Dôležité je **prostredie**, ktoré organizácia vytvára pre fungovanie svojho tímu. Prostredím sú myslené všetky podporné činnosti pre kvalitnú prácu ako: supervízie, intervízie (tímové stretnutia), systém zaškoľovania nových pracovníkov/čok, dlhodobé vzdelávanie, teambuildingy, pravidlá organizácie, manuály, metodiky, princípy práce – napríklad nízkoprahové princípy. Intervízie alebo tímové stretnutia slúžia na to aby si pracovníci a pracovníčky dávali spätné väzby na svoju prácu. Všetky tieto aktivity pomáhajú organizácii zisťovať, či pracovníci a pracovníčky robia to, čo je ich úlohou.

Určitá časť participantov a participantiek hovorila o **systematickosti práce** ako o ukazovateli kvality. Pod systematickosťou je myslená pravidelnosť, dlhodobosť, stanovovanie si cieľov a ponúkание aktivít, ktoré vedú k ich naplňaniu. Toto podľa jedného z participantov odlišuje „decký kútik“, kde deti len trávia svoj voľný čas od niečoho, čo nazýva „vzdelávaním“. „Zoberiem si mladého človeka zamyslím sa na nad tým čo ho chcem naučiť, odkiaľ kam ho chcem zobrať...“(PZ2)

Významné je tiež **reflektovanie potrieb klientov/iek**. Keď organizácia dokáže flexibilne reagovať na to, čo sa v komunite deje, neustále reaguje na potreby jej členov/iek. Dôležitá je samotná potreba služby v lokalite a to, či jej aktivity mladí ľudia využívajú. Organizácia by mala mať určitú mieru sebareflexie, byť otvorená vonkajšiemu prostrediu a dokázať prijímať kritiku do iných organizácií. Vedieť kritizovať samu seba a dokázať sa učiť z vlastných chýb.

Objavila sa tu ešte jedna zaujímavá diskusia o tom, že kvalitná práca s mladým človekom, ide vždy cez jeho **rodinu**. Je to psychologický pohľad na problematiku. Terénny sociálny pracovníci pracujú s individuálnym klientom/kou, pedagógovia so skupinami detí a psychológ – najmä dynamický psychológ sa snaží prísť na pôvod problémov v rodine. Napríklad v nízkoprahových programoch sa pracovníci snažia byť najmä na strane detí aby sa im priblížili a rodič ich až tak nezaujímá. Bránia sa práci s rodičom, pretože komunikácia s ním, môže spôsobiť, že dieťa v nich stratí dôveru. Najmä pokiaľ je tam konfliktný vzťah. V jedno z prehovorov psychologička tvrdí: „Čo ja poriešim s týraným dieťaťom, keď ho pustím z poradne a zase ho doma zmlátia. Ale ten rodič bol tiež týraný, aj on niečím trpí. Aj puberťáci rebelujú voči svojim rodičom, ale tam musí dôjsť k zmiereniu a odpusteniu. Lebo oni sami v sebe majú neklud v duši. Utvrdzovať ho v tom, že jeho rodičia sú hajzly, tak mu

samému situáciu neporieši“(PZ33). Podobný názor sa objavil aj v informačnom centre mladých na strednom Slovensku.

Len jeden pracovník a jedna pracovníčka na západe stanovili ako kritérium kvality **posun** klientov a klientiek. „Keď dieťa, ktoré sem prichádza rastie, chce niečo robiť, vie čo chce robiť a má hotový výrobok. Cíti sa tu dobre a dovedie sem aj kamarátov.“ (PZ3). Pracovník hovorí o kvalite ako o napĺňaní krátkodobých a dlhodobých cieľov. Pričom za krátkodobé ciele považuje poskytovanie služieb, či sú im poskytované deklarované služby a či deti dostávajú to čo potrebujú (to je otázka na deti). Dlhodobými cieľmi mal na mysli posun detí.

4.1.2. Diskusia o počte ako indikátore kvality

Pokiaľ ale väčšina opýtaných na západe hovorila o výsledkoch ako indikátoroch kvality, tak výsledkami mala na mysli počty klientov/iek nie ich posun. Tu sa rozvinuli tri línie diskusie. Prvou líniou je počet klientov/iek vzhľadom na populáciu detí a mladých ľudí v lokalite. Pokiaľ pracujem v lokalite, ktorá ma menej obyvateľov ako lokalita, v ktorej pracuje iná organizácia, tak je pravdepodobné, že aj ja budem mať menej klientov/tiek ako tá druhá organizácia. Je preto nevyhnutné uvádzať relatívne nie absolútne čísla. Koľko percent z populácie detí a mladých ľudí v lokalite využíva moju službu.

Ďalšou otázkou je otázka monopolu na službu. Pokiaľ v lokalite, v ktorej organizácia pracuje nemá konkurenciu, možno počet klientov/iek chápať ako indikátor kvality?

Vo fokusovej skupine sa rozvinula diskusia, či počet klientov/iek vôbec vypovedá o kvalitnej práci s nimi. Keď počas dvoch hodín, kedy je otvorený klub, ho stihne navštíviť dvesto detí, s koľkými z nich môžeme za tie dve hodiny mať skutočne intenzívny kontakt? Organizácie teda priznávajú, že ich služby využívajú dva typy klientov/iek. Jedny z nich sú tí, ktorí sa prídu len zahrať a využívajú ponuku voľnočasových aktivít. Čo je z hľadiska primárnej prevencie v poriadku. Deti trávia voľný čas v bezpečnom prostredí, s „bezpečnými dospelými“ a bezpečným spôsobom. Potom je tu druhá menšia skupina detí, ktoré využívajú aj také služby ako je sociálne poradenstvo. Prichádzajú za pracovníkmi a pracovníčkami s nejakým typom zákazky alebo problému. Pracovníci/čky sa im potom intenzívnejšie venujú. Schopnosť rozlíšiť tieto dva typy klientov je tiež známkou kvality organizácie.

Na strednom Slovensku v rámci informačných centier mladých (ICM), je tiež veľká diskusia o počte klientov/iek. Či počet podaných informácií, alebo počet ľudí, ktorým informáciu

podám, je známkou ich kvality. Existujú názory, ktoré hovoria, že pri kvalite ide skôr o naväzujúcu dlhodobjšiu prácu s mladým človekom, ktorému informácie podávam. Informačné centrá mladých, by tak smerovali skôr do sociálnej práce. „Kvantifikácia verzus kvalita - merať počty poskytnutých informácií za rok, stále je taká idea. Potom získaš mínusový bod, kvôli čomu ICMka nedostanú dotáciu. Nemožno nastaviť šialené číselné ukazovatele, keď nedosiahneš tú kvalitu. V tom sú rozdiely práce v ICMkách. Ten, ktorý má sociálne pozadie alebo cítenie, či už má školu alebo nemá, ten to nevie tak odbiť, že poskytol som ti informáciu a koniec - v tom je rozdiel medzi ICMkami“ (PS6).

Aj na východe Slovenska zaznel názor, že uprednostňovanie kvantifikačných kritérií pred kvalifikačnými je skôr kontraproduktívne a nevypovedá o kvalite zariadenia. „Väčšinou totiž ide o kvantitatívne ukazovatele kvality a koľko cukríkov sa rozdalo na Mikuláša - menej sa už hovorí o kvalite činností, tak sme chceli motivovať zariadenia zapojené do projektu aby si to samy nastavili“ (PV35).

Pokiaľ by sme to mali zhrnúť, tak sa vyskytli organizácie, ktoré spochybňovali kvantifikačné kritériá ukazovatele kvality. Potom tu boli organizácie, ktoré vnímali toto kvantifikačné kritérium iba ako doplnkový indikátor kvality. **Vo výskume som nenarazila na organizáciu, ktorá by chápala počet klientov, služieb, podaných informácií ako hlavný ukazovateľ kvality.**

4.1.3. Východné Slovensko

Diskusia o práci s mládežou sa na východe uberala úplne iným smerom ako na západe. Aj napriek tomu tu možno identifikovať pár styčných bodov a podobných problémov. Na východe hovorili ľudia skôr o „**konečnom produkte**“, výsledkoch alebo posune mladých ľudí, s ktorými pracujú. Na rozdiel od západu, kde sa skôr hovorilo o kvalite pracovníkov a fungujúcom prostredí, v ktorom pracujú.

Vo fokusovej skupine sa napríklad snažili odpovedať na otázku, kto je úspešným klientom/kou. Ukazovateľom kvality tak sú podľa nich pozitívne príklady z praxe. Môže to byť úspech v škole – zlepšenie známok. Napríklad to že sa dieťa z vylúčenej komunity dostane do prvého ročníka a chodí do triedy s majoritnými deťmi, schopnosť pokračovať na strednej škole, absolvovať strednú školu. Potom to je integrácia do pracovného procesu – napríklad vyradenie z evidencie na úrade práce. Úspechom je tiež zlepšenie kvality života mladých ľudí

a miera ich aktivizácie. To že v určitých situáciách sú schopní pomôcť si sami. „Učíme ich ryby chytať...“ (PFV2) . Tieto kvalitatívne ukazovatele boli častokrát považované za subjektívne (o tom ešte v diskusii nižšie).

Za objektívne ukazovatele kvality boli v prehovoroch považované **čísla - počty** klientov/iek, počty kontaktov, počty vyzbieraných ihel...Tieto kvantifikačné indikátory zaznievali vo viacerých rozhovoroch. Tu možno hovoriť o podobnosti diskurzov medzi východom a západom Slovenska. Dôvodom je vyžadovanie týchto počtov donormi. Donori považujú tento indikátor kvality za najdôležitejší ukazovateľ kvality organizácie, najdôležitejší zrejme preto, lebo je očividný a najľahšie odkontrolovateľný. Na druhej strane ako sme ukázali v diskusii, ktorá sa k tejto téme rozvinula vo všetkých častiach Slovenska, môže byť aj čiastočne zavádzajúci.

V menšej miere boli na východe Slovenska pokladaní kvalitní ľudia. Išlo o **kvalifikáciu, osobnostné predpoklady, mäkké zručnosti, nízkoprahové naladenie pracovníkov** a iné....Dôležitá bola tiež **systematickosť, pravidelnosť a pracovanie podľa manuálov. Napĺňanie cieľov** ako znak kvality bolo tematizované vo viacerých prehovoroch. Dôležité bolo stanovovanie krátkodobých reálnych cieľov v procese práce s klientom/kou, konfrontácia výsledkov a očakávaní, kontrola napĺňania spoločne s dieťaťom stanovených cieľov.

Zaznel tiež názor, že kvalitu určuje **spokojnosť a spätná väzba** od klientov/iek. To že sa mladí ľudia do zariadenia vracajú. Dôležité sa zdalo, či má organizácia nasledovníkov/čky a tím **zabezpečenú kontinuitu**. Jedným z indikátorov kvality bola tiež **dôvera** vybudovaná medzi pracovníkom/čkou a klientom/kou. Ukazovateľom kvality bol aj **jazyk**, to ako o svojich klientoch/kách pracovníci/čky hovoria.

4.1.4. Diskusia o zmene správania ako indikátore kvality

Zmena správania ako ukazovateľ kvality bol spomínaný najmä na východe Slovenska. Vo viacerých rozhovoroch a diskusiách bol však spochybnený, najmä pokiaľ sme sa začali pýtať na meranie kvality. Napríklad organizácia, ktorá pracuje s užívateľmi drog nemôže merať kvalitu počtom abstinujúcich. A zároveň: „Je to veľmi individuálne u klientov, ako vnímame kvalitu, kto ako vníma kvalitu, čo je pre koho kvalita, pre niekoho kvalita môže byť, že sa posunie z toho, že užíva v partii, z jednou ihlou a na to že užíva sám ihlou, pre neho to môže

byť obrovský krok, niekto to nemusí vnímať, že toto je kvalitná práca, ale môže to trvať dva roky, že niekto sa posunie na túto úroveň, takže pre nás to kvality je...” (DVP1). Ako sa ukazuje stanovovanie všeobecných kritérií posunu mladých ľudí a ako indikátor kvality je chimérou. Každé dieťa a mladý človek má svoje tempo a to, čo niekto dosiahne za pár mesiacov, môže niekomu trvať dva roky. Podobne ako povedal jedna participantka na západe „Tempo určuje dieťa...” (PZF1).

Viacere prehovory poukazovali na ešte jeden zaujímavý aspekt tohto problému. Zmeny alebo posun u detí a mladých ľudí sú dlhodobou záležitosťou, (niečo podobné bolo už spomenuté v diskusii o posune na západe Slovenska), je priam nemožné od sledovať dopad poskytovaných služieb na mládež počas trvania trojmesačného alebo polročného projektu. „Meranie je ťažké, merať môžete len keď to dlhodobjšie skúmate, keď desať rokov on dostáva nejaké vzory, tak to za rok nezmeníte.”(PS2) Tu sa teda ukazuje problematickosť merania kvality a dopadov práce s mládežou u konkrétnej organizácie v horizonte mesiacov alebo aj jedného roka. Výsledný efekt je možné pozorovať až po niekoľkých rokoch. „Naša práca je beh na dlhé trate.” ako povedal jeden môj priateľ. Zmenu u klienta alebo klientky je možné dosiahnuť len po nadviazaní kontaktu a vzťahu, aj samotný vzťah je zmenou. Nemôžeme očakávať, že organizácia začne pôsobiť v určitej lokalite, pracovať s určitou skupinou mladých ľudí a bezprostredne potom vyrieši všetky sociálne problémy, ktoré mladí ľudia majú.

Pracovník na západe hovorí v tejto súvislosti o dlhodobých cieľoch. Dlhodobé ciele sa ukážu až v horizonte dvoch, troch až desiatich rokov, kedy je možné posúdiť, či sa deti a mladí ľudia niekam posunuli. Podobný názor bol počuť aj v organizácii na strednom Slovensku.

Posun klientov je niekedy považovaný za subjektívny indikátor kvality. „Ja vidím, že sa klient niekam posunul...” (PVF1). Subjektívne ukazovatele sú potom odlišované od ukazovateľov objektívnych „ktorým donori rozumejú” (PVF1). Podobný názor možno badať v prehovore zo stredného Slovenska. Tam kvalitu služieb špeciálne neriešia vnímajú to cez subjektívne hodnotenie toho, či sa mladí ľudia podľa nich niekam posúvajú. Takéto zisťovanie kvality je považované za subjektívne zrejme preto, lebo neexistuje žiaden štandardný nástroj, ktorým by sa dokázal posun klientov a klientiek určiť. Pokiaľ by správanie konkrétneho klienta/ky bolo zaznamenané, mohli by sme na základe týchto záznamov a ich časovej postupnosti

tento posun zistiť. Moje vnímanie správania je subjektívne, ale samotné správanie je objektívne pozorovateľný fenomén. Rozhodne by sme tento indikátor kvality nepovažovala za subjektívny, pokiaľ by bol riadne zaznamenaný.

4.1.5. Stredné Slovensko

Diskurz o kvalite práce s mládežou na strednom Slovensku môžeme chápať ako „stred“ medzi dvoma krajnosťami. Väčšina participantov a participantiek chápala ako ukazovateľ kvality práce s mládežou **zmeny na strane klientov**. Hovorili o zmenách v správaní, o rešpektovaní pravidiel, osobnostnom rozvoji a posune klientov/iek. „Deti sem chodili radi iným spôsobom sme ich viedli, sme ich menili - podarilo sa nám, že deti z tejto bytovky chodili po kanceláriách boli slušné, pozdravili. Najskôr ich vyhánali, potom im aj niečo chceli dať, ale nezobrali si lebo sme ich viedli, že to robia teraz za to, že týmto ľuďom robili zle - tam sme videli zmeny...“ (PS2)

Na strednom Slovensku sa ako kvalita vnímala aj niečo čo môžeme nazvať ako „vnútorná“ zmena, **subjektívny pocit mladých ľudí**. „Pridaná hodnota, niečo na viac, že to ľuďom niečo dalo.“(PS3) „To závisí od osoby, stretla som sa s mnohými, ktorí hovorili, že im to zmenilo život, ich to povzbudilo. Odpoveď, že kvalitou je posun (či už vonkajší, alebo vnútorný), však vzhľadom k ostatným odpovediam nebola až taká častá ako na východe Slovenska.

Dve organizácie hovorili o počte klientov/iek, ako o známke kvality. „Koľkým to niečo dalo...“ (PS3). Väčšina organizácii hovorila o počtoch skôr z negatívneho hľadiska (viď diskusiu vyššie).

Ostatné odpovede na otázku kvality boli pomerne rovnomerne distribuované medzi kategórie ako je **kvalifikácia pracovníkov, poskytované služby** – čo je podobné s odpoveďami na západe Slovenska. Potom to bola **kvalita vzťahu** ako indikátor. „Tie deti, ktoré už sú tu, chodia dlhodobo – vytvorili sme si s nimi vzťah, tí sa k nám vracajú ako mladí dospelí a keď majú ťažkosť, sa nám vracajú a zdôverujú sa s problémami a odovzdávajú sa informáciu ďalej populácii“ (PS8).

Ďalej to boli **osobnostné predpoklady** pracovníkov a pracovníčiek „túto prácu nemusia robiť len tí, ktorí sú na to vzdelaní - vychovávatelia, výchovní poradcovia, psychológovia, ale ja tí, ktorí majú vzťah k deťom...“(PS2), „keď vidím ten čas, čo do toho ľudia investovali, že vydali maximum...“(PS3), „Kvalita sa začína v hlave každého aktéra práce s mládežou“ (PS13). Pracovníci alebo pracovníčky s mládežou by mali vzbudzovať dôveru, mať priateľský

a individuálny prístup, byť spoľahliví, slušní, dochvilní, transparentní, schopní riešiť problémy detí, schopní vysvetliť a zaujímať sa o deti a mladých ľudí s ktorými pracujú.

Podobne ako na západe Slovenska, aj tu sa objavuje akcent na dôležitosť **prostredia**, v ktorom pracovník a pracovníčka pôsobia. Ako je nastavený systém napr. materiálne technické vybavenie, existencia a dodržiavanie pravidiel, robenie záznamov, etické pravidlá a kvalitné riadenie². Jedna z organizácií hovorila o **školeniach**, čiže o podpore systematickej práce s pracovníkmi s mládežou. To môže podľa pracovníčky viesť k zvyšovaniu kvality práce s mládežou a tiež pôsobiť ako prevencia vyhorenia.

Potom tu boli odpovede, ktoré sa objavili v prehovoroch len raz. A to **uspokojuvanie potrieb** klientov a klientiek, **dostupnosť služieb**, **bezpečný priestor** a **práca s rodinou**.

4.2. Meranie kvality

V tejto kapitole by sme radi zhrnuli ako organizácie po celom Slovensku odpovedali na otázku merania kvality. Zároveň by sme chceli prediskutovať problematické body tohto procesu.

4.2.1. Meranie ako počítanie

Aj napriek polemike o kvantifikačných kritériách kvality, najmä na západe Slovenska, boli kvantitatívne ukazovatele najčastejšou odpoveďou na otázku merania kvality. Ale merať predsa možno iba v číslach, v určitých parametroch. Ako potom merať kvalitu? Táto otázka je však zavádzajúca a mali by sme radšej hovoriť o zisťovaní kvality. „Ako viete, že je vaša práca kvalitná?“ Je pravda, že samotný pojem merania v sebe obsahuje pojem čísla. Nie vždy tu však musí ísť nevyhnutne o počty – počty klientov/iek, poskytnutých služieb, prebratých preventívnych tém, či otváracích hodín klubu. Číslo nemusí znamenať len počet nespojitých kusov. Môže ísť o kontinuitu, spektrum alebo škálu, kde zaznačujeme hodnotu určitého indikátora kvality.

Participantí a participantky v našom výskume hovorili o počtoch klientov, o počtoch mladých ľudí, ktorí sa opakovane kontaktujú, o množstve informácií a informačného poradenstva, ktoré poskytnú, o počte dobrovoľníkov a otváracích hodín v klube, aktivít, ktoré s deckami

² Táto odpoveď sa vyskytla v centre voľného času. Medzi pedagógmi je väčšia tradícia uvažovať o riadení ako známke kvality.

robili, o počte služieb, konzultácií, prijatých a vydaných injekčných striekačiek. Vo fókusovej skupine na západe Slovenska zaznel názor, že „to je to jediné merateľné“ (PZF1). Na tomto mieste by som rada zdôraznila svoju prvotnú myšlienku: Je nevyhnutné premeniť obraz merania nespojitých kusov na meranie na spojitú škálu. Čiže zmeniť meranie kvantity na meranie vlastností ako indikátorov kvality.

4.2.2. Tímové stretnutia a záznamy ako nástroje na meranie kvality

V mnohých organizáciách sa kvalita merala prostredníctvom tímových stretnutí, porád alebo supervízií a robením záznamov. Organizácie si takto vytvárajú priestor riešiť a zaznamenať kvantitatívne (počty detí) ale aj kvalitatívne ukazovatele (správanie, potreby detí). „Máme tiež tento spôsob práce - pravidelné porady, rozprávanie o klientoch...“(PS10). „Nástroje? Asi taktické plánovane, kde sa bavíme o aktuálnych potrebách v komunite, tam to je asi tak najciteľnejšie“(PZF2).

Dôležité je čo na stretnutiach sledujeme, čo do záznamov zapisujeme. Je to zároveň odpoveď na otázku, čo je pre nás kvalita. Lebo to o čom sa bavíme, čo zaznamenávame, to je pre nás dôležité...Tímové stretnutia a záznamy sú nástrojom, ktorý vedie k tímovej kontrole určitých indikátorov kvality. Mnohé organizácie nepokladali písanie záznamov za nástroj hodnotenia kvality, ale za nástroj odovzdávania si informácií o klientoch/kách.

Najvýraznejšie v tomto boli centrá voľného času. Z pedagogickej tradície vyplýva veľmi podrobné zaznamenávanie činností – pred aj po aktivite. „Pri jednorazových aktivitách, každá aktivita je očíslovaná, to sa volá organizačné zabezpečenie. Je tam ako získať deti, aký je cieľ aktivity. Potom konkretizácia výchovno-vzdelávacích cieľov. Aká je veková kategória detí. Aká bola spätná väzba - koľko detí bolo. Na konci sa to vyhodnotí, či splnilo účel, či stačilo toľko zamestnancov.... Potom máme denníky krúžkov. Tiež tam je čo potrebujeme (materiál), ktoré zručnosti sa rozvíjajú, čo všetko sa udeje za celý rok. Ona potom robí záznam, či deti chodia, nechodia, koľko ich bolo a na konci sa to znova zhodnotí. Akým spôsobom, čo dosiahli tie decká. Sama ona prehodnotí, či zvolené metódy boli adekvátne veku...“(PV35). Aj psychológovia majú veľmi sofistikované metódy zaznamenávania a hodnotenia svojej činnosti: „Karta klienta obsahuje kontaktný formulár, formuláciu problému, kontrakt, osobnú anamnézu (história problému), rodinnú anamnézu (vlastná, biologická, primárna), zdravotná a profesná anamnéza, monitoring - čo sa deje počas

intervencie, záverečná správa, dotazník spokojnosti klienta, dotazník spokojnosti terapeuta“ (PZ33).

Špecifickou kategóriou pri meraní kvality prostredníctvom zmien v správaní je sledovanie školských výsledkov. Táto kategória bola spomínaná najmä na východe Slovenska. Dokonca v jednej organizácii o nej uvažovali ako o objektívnejšom nástroji ako zisťovanie kvality „ len od detí“.

4.2.2.1. Problémy so zaznamenávaním posunu detí a mladých ľudí

V prehovoroch a diskusiách zaznievali možné problémy, ktoré prináša zaznamenávanie posunu detí a mladých ľudí ako nástroj na meranie kvality.

Problémom môže byť častá fluktuácia klientov/iek, napríklad kvôli deložovaniu rodín. To znamená, že v priebehu rokov, by sa v záznamoch objavovali stále noví mladí ľudia. Tí starí by odchádzali a nebolo by tak možné určiť dlhodobé zmeny správania.

Ďalšou otázkou môže byť neschopnosť určiť identitu detí. Mladí ľudia často menia prezývky. Ten kto si pred dvoma rokmi hovoril Jano si môže teraz hovoriť Zolo. Pokiaľ nie sme schopní určiť identitu v čase, nie sme schopní ani určiť zmenu správania v čase.

Tvrdým orieškom býva tiež vytiahnuť z množstva záznamov tie informácie, kde možno odsledovať zmeny správania. Vďaka podrobnému robeniu štatistiky je možné povedať kedy bol mladý človek prítomný na službe. Nie je možné ale zistiť, či sa s ním pracovalo, alebo si len prišiel zahrať futbal. Možným riešením by bol softvér, ktorý by dokázal odlíšiť „kľúčového hráča“ od konzumenta voľnočasovej aktivity. Záznam o „kľúčovom hráčovi“ by potom išiel do jeho individuálnej karty/plánu – tam by bola zaznamenaná zmena správania.

Následne sa nám tu vynára otázka: Čo s organizáciami, ktoré robia so skupinami detí a mladých ľudí ako na príklad komunitné centrá, alebo centrá voľného času? Tie nesledujú svojich zverencov individuálne. Hovoria o posune skupiny detí. Aj záznamy sú robené pre skupiny detí.

Ďalšou dilemou je čo s jedným zo základných princípov nízkoprahovosti o prípustnosti pasivity. Pri práci v nízkoprahových programoch sa ukazuje aká je dôležitá potreba spolubytia a trávenia voľného času v bezpečnom priestore. Nie vždy ale ide o posun. Tieto kategórie je

ťažké kontrolovať a vysvetliť číslami. „Aj u nás bola taká diskusia medzi pracovníkmi v nízkoprahu, že kto je výsledný produkt nášho snaženia. No spokojné dieťa, ktoré sa tu cítilo bezpečne a dobre. A to nám niekedy stačí na to, že to má zmysel. Ale ako to zdefinovať. Je to fajn, že tu sme, lebo tu môžu prísť deti sedieť a mať sa dobre“ (PFV2). Iná participantka hovorí: „Tu treba vysvetľovať donorom, čo je spolubytie, čo sú princípy nízkoprahovosti. V zahraničí chápú ten princíp streetworku, tej práce s mládežou, takže to už nemusia vysvetľovať. Aj tak chcú štatistiky, že s koľkými si pracoval...Ale nie, že im musím vysvetľovať, že auto má štyri kolesá, že bez tých troch to nejde.“(PZF1).

Iným problémom pri meraní posunu klientov/iek je, že určité správanie alebo zručnosti je možné odsledovať iba v reálnom živote. Nie vždy je ich možné zaznamenať. Problematické môže byť, že nedokážeme eliminovať vplyv externých faktorov - mimo nás, ktoré môžu ovplyvňovať zmenu.

Toto sú otázky, na ktoré sa organizácie pri zamýšľaní sa nad meraním kvality svojej práce snažili nájsť odpoveď. Ekologická validita³ meracieho nástroja je tematizovaná vo väčšine dobrých výskumov. O to viac v aplikovanom výskume, ktorý si kladie za cieľ zistiť praktické dopady spôsobov práce s mladým človekom. Je preto samozrejmé, že pracovníci a pracovníčky s mládežou sa zamýšľajú nad tým, či ich práca bude mať efekt na bežný každodenný život ich zverenca. Na túto otázku možno častokrát odpovedať aj spôsobom práce. Pokiaľ pracujem s dieťaťom v jeho prirodzenom prostredí, tak je väčšia pravdepodobnosť, že odpozorujem dopad mojej práce na jeho každodenný „prirodzený“ život.

Druhou prekážkou pri práci s mládežou je eliminácia náhodných vplyvov, či externých faktorov, ktoré vplývajú na posun detí a mladých ľudí. Toto by bolo možné, pokiaľ by sme pracovali s veľkými číslami alebo s tzv. reprezentatívnou vzorkou. Potom by sme mohli uviesť dôkaz toho, že takýto a podobné spôsoby práce s mladým človekom majú zmysel.

³ Súvislosť nameraných schopností/zručností s bežným životom. Či to čo ukáže test určitých zručností a schopností vypovedá o zručnostiach a schopnostiach, ktoré využívam v bežnom každodennom živote. Či nameraných 100 IQ vypovedá o mojej schopnosti riešiť problémy.

4.2.3. Spätná väzba od detí a mladých ľudí ako nástroj na meranie kvality

Iným, často tematizovaným nástrojom na meranie kvality bola spätná väzba od mladých ľudí, s ktorými organizácia pracuje.

Tu by sme sa radi pristavili pri rozdielnom chápaní spätnej väzby vo výskume. Niektorí/é participanti/ky ju vnímali ako zmenu správania, či zmenu názoru spôsobenú určitou aktivitou, službou, alebo vyvíjaním nejakého úsilia zo strany pracovníka/čky. Na druhej strane bola spätnou väzbou spokojnosť detí a mladých ľudí. Uspokojenie ich potrieb. Tu je na mieste otázka, ktorú si kladieme už od začiatku výskumu: Je spokojný/á klient/ka „úspešný/á klient/ka“?, Je cieľom našej práce uspokojovanie potrieb klientov/iek, alebo ich posun aj za cenu chvíľkového nepohodlia? Názory sa rôznia: „Klient ti dá spätnú väzbu, keď príde požiadať o pomoc v kríze, tak vieš, že si všetko predtým urobil fasa. Pri terapii hrou, keď ti klient povie, že sa tu chce s tebou hrať celý deň“(PZF1). „Pre mňa je to spätná väzba od detí. Riešime celý mesiac tému rasizmus, a potom príde za mnou chalan a povie svoj názor a vidím ten posun tak to je to...“(PMU2F).

4.2.4. Dotazník a testovanie ako nástroj na meranie kvality

V troch organizáciách zapojených do výskumu, používali ako nástroj na meranie kvality dotazník – na zisťovanie zmeny postojov, vedomostí a spokojnosti klientov a klientiek. „V postojovej stránke sme najďalej - každé dva roky robíme dotazníky so štandardnými otázkami, ktoré sa používajú v európskych výskumoch - o tolerancii, aktivizme. Je rozdiel medzi začínajúcimi a aktívnymi v organizácii... Už to pár rokov robíme, takže sa nám potvrdzuje posun v postojoch, nie je to len náhodilé. sú tolerantnejší k menšinám, politicky aktívnejší...“(PZ2).

Tri organizácie používali k hodnoteniu kvality testovanie. Išlo o testy vedomostí – či sa niečo naučili, alebo o testy tzv. všeobecných študijných predpokladov ako napríklad kritické myslenie.

4.2.5. Rozhovor a pozorovanie ako nástroj na meranie kvality

Vo viacerých organizáciách bol spomínaný rozhovor ako nástroj na meranie kvality. Rozhovor a pozorovanie sú dve najprirodzenejšie a najmenej rušivé metódy zisťovania kvality. Tak ako

hovorí jedna participantka: „Určite nie papiere a vyškrtni to, len sa spýtať veľmi prirodzeným spôsobom, nič také formálne, len tak neformálne.“(DS1). Takýto spôsob merania a zisťovania kvality je najjednoduchší pre mladých ľudí s ktorými pracujeme, je ale veľmi ťažko štandardizovateľní a preto častokrát považovaný za subjektívny – „subjektívny pocit, že sa niekde posúvajú“ (PVF1). Je nevyhnutné vedieť čo sa pýtať a aké ukazovatele v teréne alebo v klube počas aktivity pozorovať. Dôležité je zistené ukazovatele dostatočne dobre zaznamenať. Najlepšie bezprostredne po rozhovore, či pozorovaní.

4.2.6. Osobný kontakt pri hodnotení kvality organizácie a jeho limity

V niektorých prehovoroch a diskusiách sme riešili otázku osobného kontaktu donorov pri hodnotení kvality. Podľa participantov a participantiek je rozdiel medzi hodnotením podľa záverečnej správy a hodnotením na základe osobného kontaktu s organizáciou, kedy donori zažijú to, ako sa s mladými ľuďmi pracuje.

Samozrejme, aj tento typ hodnotenia má svoje úskalia. Pokiaľ hodnotiteľ nepozná kontext konkrétnej organizácie a samotnej práce s mládežou, nemusí pochopiť niektoré súvislosti. Aj pokiaľ je to človek z praxe a chápe súvislosti, vždy bude externým elementom, ktorý narúša proces práce. Nemôžeme očakávať, že decká budú fungovať, tak ako keby tam tento človek nebol. „To skresľuje tú realitu. Je ťažko povedať, či externý človek môže zmerať kvalitu. Keď sa detí pýtajú jemne sugestívne otázky typu: Pomáhajú ti tu? No tak dvanásť ročný chlapec na nich pozerá, že čo od neho chcú, že on sa tu chce len cítiť bezpečne. Kebyže to má byť externý hodnotiteľ, tak to musí byť tiež kvalitný človek, ktorí má tú citlivosť..... A musí byť ochotný chodiť aspoň týždeň do terénu..... Až po tom týždni začať robiť s deckami dotazníky, nie že prvýkrát ich vidí a dá im dotazník...“(PZF2).

4.2.7. Plánovanie ako meranie kvality

Niektoré organizácie uviedli ako nástroj na meranie kvality vytváranie plánov pre konkrétne organizáciu alebo aktivitu a mesačné alebo ročné vyhodnocovanie ich napĺňania. V centre voľného času sa to napríklad robí podobne ako v školách. Vedúci krúžku nastaví úroveň, akú by mali deti na konci spolupráce zvládnuť a podľa toho hodnotí dopady toho, čo ich naučil.

Niečím podobným sú špecifické preventívne programy. Na začiatku sa identifikuje problém – čo mladí ľudia riešia, čím sa zaoberajú. Potom sa zisťuje úroveň ich vedomostí o tejto téme, postoje a správanie, ktoré sa k nej viažu. Následne sa aktivity „dizajnujú“ na základe toho

v čom majú decká medzery. Na konci niekoľko mesačnej témy sa overujú získané vedomosti, postoje a správanie. Vyhodnocuje sa či nastala alebo nenastala u klientov zmena, aký mali konkrétne aktivity dopad. Zaujímavé by bolo pozrieť sa na ich vedomosti, schopnosti, postoje a správanie rok potom ako bola špecifická preventívna téma uskutočnená.

Tu sa ukazuje rozdiel takéhoto hodnotenia kvality medzi krúžkovou činnosťou v centre voľného času a nízkoprahovým programom. V nízkoprahovom programe budeme totiž len veľmi ťažko hodnotiť tú istú skupinu detí pred a po aplikovaní činností. Dôvodom je fakt, že nie všetky deti, ktoré chodia na službu sa zúčastnili celého súboru aktivít, ktoré k téme patria. Niektorí sa mohli zapojiť napríklad len do jednej aktivity v rámci témy. Je preto ťažké zhodnotiť, aký mala dlhodobá práca na nich dopad. Problematický je opäť dopad v bežnom živote (ekologická validita). „Je to dôležité pre nás, aby sa dokázali správne rozhodnúť, keď tam nie sme.“(PZF1).

Komplikáciou tiež býva, obdobie prípravy preventívnej témy na aktuálny problém. Za ten čas už decká riešia iné situácie. V takomto prípade by bolo žiadúce mať v organizácii človeka tzv. preventistu, ktorého pracovnou náplňou, by bolo riešiť preventívne témy. Pre urýchlenie času by mohol fungovať server s jednoduchým vyhľadaním už spracovaných preventívnych tém.

4.2.8. Záverečné správy ako nástroj na meranie kvality

Niektoré organizácie pokladali za meranie alebo zisťovanie kvality vyhodnocovanie projektov, alebo písanie záverečných správ. To je určitý nástroj kedy pracovníci/čky musia reflektovať svoju činnosť a jej dopady. „V každom projekte si musíš stanoviť nejaké kritériá úspešnosti...“(PZ34).

4.2.9. Absolventi ako nástroj na meranie kvality

Ďalším nástrojom na hodnotenie kvality je návrat mladých ľudí do organizácie. Do organizácie sa v niektorých prípadoch vracajú deti aj ako mladí dospelí, zverujú sa s problémami a chcú pôsobiť ako animátori. „Tie deti, ktoré už tu chodia dlhodo, s nimi máme vytvorený vzťah. Tí sa nám vracajú ako mladí dospelí. Keď majú ťažkosť, tak sa vracajú a zdôverujú sa s problémami“ (PS18). „Decká, ktoré u nás začínali chcú byť dobrovoľníkmi a stávajú sa potom animátormi“(PZ27).

Skúmať môžeme aj to, čo sa stalo s absolventmi programov. Napríklad jeden z pracovníkov hovorí, že pre neho je známkou kvality „keď sa mladí ľudia (pôsobiaci v radách mládeže) dostali do nejakých iných zastupiteľských pozícií“(PVP41K).

4.2.10. Akreditácia ako nástroj na meranie kvality a jej limity

Spomínaným nástrojom na meranie a zisťovanie kvality je aj akreditácia. Je to síce formálna záležitosť, ale môže o organizácii niečo vypovedať. Minimálne sa pri jej zostavovaní ľudia, ktorí o ňu žiadajú, zamýšľajú nad kvalitou svojej práce: „Tí ľudia pracujú na programe na ponuku služby. Ale ako to naozaj realizujú a či to tie deti využívajú, tak to ti to nepovie. Ale hovorí ti to o tom, že tí ľudia musia vypracovať všetky tie dokumenty, pripraviť sa na tú obhajobu.... Tie výpisy z registra, prax vzdelanie musia mať pracovníci. Formálne veci ti to ošetrí. A oni sú presvedčení o tom, že keď prejdeš tou komisiou tak to zaručuje nejakú kvalitu.“

Je to ale podľa všetkého len minimálny štandard. Napriek tomu ju niekedy nezískajú organizácie, ktoré robia svoju prácu dobre, no nespĺňajú určité formálne kritériá. „My sme akreditovaný pätnásť rokov, dosiahnuť akreditáciu bolo ťažké, sme museli dať rozklad, lebo nám to zamietli. Akreditačná komisia bola taká, že namiesto toho, aby si vážili prácu, tak nás privádzali do rozpakov. Naša garantka bola taká zdeptaná, že povedala, že už nikdy viac. Až keď som ja išla s ňou a dali sme ten rozklad a povedali čo je vo veci, až potom profesor z komisie povedal, že by sa mali nad tým zamýšľať“(PS2).

V kapitole o meraní kvality sme sa snažili poukázať na to, akými rôznymi spôsobmi by bolo možné merať kvalitu. Tiež sme hovorili o konkrétnych problémoch, ktoré jednotlivé spôsoby prinášajú.

4.3. Štandardizácia a profesionalizácia práce s mládežou

Strategické a legislatívne dokumenty Slovenskej Republiky týkajúce sa práce mládežou, ako je napríklad Stratégia SR pre mládež na roky 2014 – 2020, stále viac a viac poukazujú na nevyhnutnosť štandardizácie a profesionalizácie práce s mládežou. Tá je chápaná ako cieľavedomá činnosť, ktorá postupuje určitými metódami a je vykonávaná odborníkmi. Stratégia napríklad navrhuje takéto opatrenia: „Zaradiť pracovníka s mládežou do národnej

sústavy kvalifikácií tak, aby bolo možné získanie tejto kvalifikácie aj prostredníctvom neformálneho vzdelávania.“ alebo „Začleniť predmet „Práca s mládežou“ do obsahu vzdelávania na vysokých školách.“, „Zadefinovať profesiu „Pracovník s mládežou“ a začleniť ju do legislatívy vzťahujúcej sa k subjektom vykonávajúcim túto prácu.“, „Začleniť do systému financovania práce mládežou inštitucionálnu podporu.“ alebo tiež „Zosúladiť legislatívu v oblasti práce s mládežou tak, aby mohli všetky subjekty venujúce sa mládeži robiť modernú a na potrebách zloženú prácu s mládežou“.

Do nášho výskumu sa zapojilo päť organizácií, ktoré fungujú len na dobrovoľníckej báze. Jedna z nich mala v minulosti troch pracovníkov na trvalý pracovný pomer, ale z dôvodu finančnej neistoty sa rozhodli fungovať ako dobrovoľníci popri zamestnaní. Deväť organizácií zapojených do výskumu malo aj stálych/e zamestnancov/kyne aj dobrovoľníkov/čky, ktorí boli vo väčšine prípadov nevyhnutní/é pre chod organizácie. Trinásť organizácií fungovalo výhradne na báze platenej práce. A ako sa táto rôznorodá vzorka pozerá na profesionalizáciu a štandardizáciu práce s mládežou?

4.3.1. Profesionalizácia práce s mládežou

Väčšina organizácií bola naklonená profesionalizácii práce s mládežou. Jedna organizácia priznáva, že aj napriek všeobecnému trendu profesionalizácie ich organizácia zostane neprofesionálna a bude fungovať z vlastných zdrojov.

Profesionalizáciu chápali organizácie ako kvalifikáciu zamestnancov/kýň, ktorá je u nich vo veľkej miere prítomná. Dôležité sa tiež zdali supervízie. Niektoré organizácie k nim nemali prístup najmä z finančných dôvodov, centrárn voľného času zas chýbala tradícia jej poskytovania, čo vyplýva z ich pedagogického backgroundu. Pod profesionalizáciou možno chápať aj prítomnosť iných odborníkov v organizácií. Dôležité sú tiež školenia a tréningy pracovníkov/čok. Aj tu boli prekážkou financie. Jedna z organizácií hovorí o školeniach ako o známke kvality organizácie: „Dôležitá je systematická práca s pracovníkmi s mládežou, nie len na papieri. Ak niečo aj je, tak je to pre úzky okruh ľudí. Ľudia si tam doplnia kvalifikáciu a nedostane sa to k ľuďom, ktorý tú prácu reálne vykonávajú“ (PS6).

Organizácie kde fungovali dobrovoľníci/čky aj platení/é zamestnanci/kyne, väčšinou rozlišovali medzi prácou dobrovoľníka/čky a prácou pracovníka/čky. Najmä z hľadiska

delegovania zodpovednosti, ale aj z hľadiska poskytovania špecifických služieb. Napríklad sociálne poradenstvo môžu vykonávať, len na to vyškolení pracovníci/čky. Zaznel tiež názor, že dobrovoľníci/čky robia s dečkami voľnočasové aktivity. Čo je veľmi významná úloha, pretože pracovník sa môže venovať sociálnemu poradenstvu alebo preventívnym programom.

Organizácie hovoria o potrebe väčšieho množstva platených zamestnancov/kýň najmä z dôvodu množstva poskytovaných služieb, agendy, ktorú by chceli zastrešovať, dodržiavania štandardov a stability organizácie. Dobrovoľníci a dobrovoľníčky, zas prinášajú do organizácie nové podnety. Toto je výhoda fluktuácie ľudí.

Vo výskume zaznel názor, že organizácie fungujúce na dobrovoľníckej nebude možné prinútiť dodržiavať štandardy práce s mládežou. „Problémom profesionalizácie a určovania štandardov je, že občianske združenia existujúce na dobrovoľníckej báze, keďže nemajú financie, sa vykašľú na dokazovanie kvality a dodržiavanie štandardov ...“ (PV35).

Je možné, že v budúcnosti bude existovať v treťom sektore pár veľkých profesionalizovaných organizácií a potom tu ostanú iniciatívy, fungujúce z vlastných zdrojov.

V jednom prehovore sa participant vyjadril skepticky k lokálnym iniciatívam, ale aj k veľkým organizáciám fungujúcim zo štátnych zdrojov. V prvom prípade je práca s mládežou náhodilá a prchavá. Pokiaľ by všetky mimovládne organizácie boli iniciatívami, viedlo by to k dezintegrácii tretieho sektora. V druhom prípade zdroje prichádzajú a odchádzajú spolu s politickou vôľou a sú vynakladané neefektívne. „Čo je medzi tým je sektor mládežnícky, ktorý dokáže byť aj autentický, iniciatívny a vedieť sa predať - to má z tých iniciatív. Ale aj myslieť na to zákulisie, čo je to kvalitná práca s mládežou. Aj sa spraví nejaké stretnutie aj sa chodí na rokovanie s ministerstvom. Spraví sa spôsob financovania takýchto organizácií, ktorý bude udržateľný“ (PZ2). Pričom udržateľnosťou má participant na mysli viaczdrojové financovanie. Tu by sme radi poznamenali, že pri tomto modeli je nevyhnutné, aby štát alebo samospráva vytvorila podmienky a tiež ponúkali zdroje. Aby naozaj efektívne aktivity mohli z dlhodobého hľadiska fungovať a poskytované služby boli stabilné. Práca s mladým človekom je beh na dlhé trate. Potom tu môžu byť nadácie alebo iní donori (napr. firmy), ktorí zafinancujú jednorazové aktivity. Tie vyzerajú dobre a spravajú reklamu, nie sú tými hlavnými aktivitami, ktoré organizácia poskytuje.

4.3.2. Štandardizácia práce s mládežou

Miera štandardizácie práce s mládežou je v rozličných organizáciách rôzna. Centrá voľného času a štandard ich práce je definovaný zákonom. V jednom z nich sa na základe projektu snažili združiť všetky centrá voľného času v regióne, aby si samy nastavili štandardy. Podľa riaditeľky centra, by mal štát nastaviť nejaký minimálny štandard – určité mantinely pre prácu s mládežou. Najmä z dôvodu prerozdelenia financií. „Ministerstvo školstva by malo byť garantom, povedať čo od nás chce. Malo by určovať štandardy. Povedať, že podporíme vás ale toto a toto musíte spĺňať. Keď vie nastaviť také administratívne veci ako, že potrebuje od nás výpis z registra trestov, tak môže nastaviť aj ostatné veci týkajúce sa kvality práce“ (PV35).

Pre nízkoprahové programy existujú minimálne štandardy, ktoré vytvorila Asociácia nízkoprahových programov pre deti a mládež. Ten kto sa chce stať aktívnym členom asociácie musí tieto kritériá spĺňať. Štandardy sú tu určované okrem iného najmä nízkoprahovými princípmi.

Informačné centrá mladých majú štandardy a manuály, ktoré vytvorilo Združenie informačných a poradenských centier mladých v Slovenskej Republike. Nie je ale celkom jasné, ako sú tieto štandardy kontrolované a či vôbec.

Vytváranie štandardov pre regionálne rady mládeže je práve v procese. „Cieľom projektu bolo spraviť štandardy pre fungovanie krajských rád a naštartovanie tých nefungujúcich.....keďže boli pozastavené výzvy na budúce obdobie, bol pozastavený aj projekt. Malo byť nastavené na to čo oni dajú do výzvy, čo budú požadovať na ďalšie Priority na ďalší Hlas...Keďže nevieme aká bude výzva, aké budú pravidlá hry, tak nevieme ani mi stanoviť mechaniku toho, ako nastaviť štatút a štandardy fungovania“ (PVP41K).

Väčšie organizácie, ktoré majú pobočky v rôznych kútoch Slovenska, si vytvárajú štandardy, manuály práce a metodiky samy. To znamená, že niekto vo vedení, alebo nejaký supervízor vytvorí metodiku práce ku konkrétnemu projektu. Iba občas sú konkrétni pracovníci s mládežou zapojení do tvorby metodík. Tak vzniká riziko, že centrálny určený štandard nezodpovedá lokálnym podmienkam.

Krízové centrum zapojené do výskumu nemá štandardy práce. Pedagogicko – psychologická poradňa má svoje interné štandardy a manuál pre prácu s rodinou alebo mladým človekom. Zároveň musí spĺňať zákonom definované kritériá pre pedagogicko – psychologické poradne.

Určité štandardy určuje štát cez stanovenie kritérií potrebných k akreditácii. Ďalej vyššie územné celky najmä prostredníctvom prerozdelenia peňazí napríklad na špecializované poradenstvo. „Elitný klub v tomto je sociálne poradenstvo. Takže my, keď sa chceme dostať na určitú úroveň, tak ideme do špecializovaného poradenstva. Tak nás VUC dotuje, ale aj kontroluje. To je kvalitatívny rámec špeciálne poradenstvo“ (PVF1).

4.3.2.1. Možné problémy spojené so štandardizáciou práce s mládežou

Najväčší problém štandardizácie práce s mládežou videli organizácie v paušálnom a centralizovanom tvorení štandardov zhora. Štát, vyšší územný celok alebo obec by síce mali určovať mantinely, keďže prerozdeľujú zdroje, ale mali by dať aj dostatočný priestor na zohľadňovanie lokálnych špecifík jednotlivých druhov organizácií.

Samotná akreditácia je veľmi zložitým a administratívne zaťažujúcim procesom a nezaručuje finančnú istotu, pretože peniaze prerozdeľuje vyšší územný celok. „Akreditáciu získavaš veľmi zložito v Bratislave na Ministerstve a potom ešte musíš ísť za VUC a vybojovať si pozíciu - nemôžeš všetkých akreditovaných podporiť. Bavíme sa o decentralizácii a pritom sú peniaze získavané na dvoch troch úrovniach, to ma na tom hnevá. My máme teraz špecializované poradenstvo, ale nevieme ako to bude s tými peniazmi“ (PVF1). „Bolo to len na tých úradníkoch, že povedali, že nerobíme špecializované poradenstvo a na Ministerstve povedali, že hej, ale je to v ich kompetencii.... Oni si zobrali nejaké tabuľky, zhodnotili si čo chcú merať a nedali nám peniaze na sociálne poradenstvo aj napriek tomu, že naň máme akreditáciu. Preto neviem či je to vhodné, aby sa to hodnotilo takto nejak z vrchu“ (PVF3).

Ďalším problémom centralizovaného určovania štandardov môžu byť neustále zmeny koncepcie práce s mládežou, v súvislosti so zmenou politickej ideológie pri moci. Každá z politických strán bude presadzovať svoje záujmy a svoju predstavu o tom, čo je to kvalitná práca s mladými.

Obava tiež vzniká z toho, kto konkrétne na ministerstve alebo vyššom územnom celku bude štandardy konštruovať a kontrolovať. Môže sa stať, že štandardy budú odtrhnuté od reálneho fungovania organizácií pracujúcich s mládežou. Nebudú ich tvoriť odborníci a praktici, ale úradníci, ktorí nikdy s mladým človekom nepracovali. Organizácie preto v niektorých prehovoroch apelujú na to, aby koncepciu práce s mládežou tvorili najmä odborníci z praxe.

Tu narážame na už spomínané problémy - kto určuje štandardy a kto kontroluje ich dodržiavanie. Organizácie hovoria jednohlasne - nemali by to byť úradníci ale odborníci z praxe napríklad asociácia zložená z odborníkov z rôznych oblastí. Dôležité je aby štandardy a koncepcie vytvárali, a nie len boli prizývaní k ich tvorbe, alebo ich len pripomienkovali. Je nevyhnutné aby mali v tomto procese rozhodujúci hlas. Strategické dokumenty pre jednotlivé regióny, by sa nemali tvoriť zhora, ale zdola – od organizácií. Na kritériách by sa mali dohodnúť samotné organizácie a ľudia, ktorí v nich pracujú. Tu sa ale stretávame s problémom finančných prostriedkov. „Každý región to má inak, ale mali by tie stratégie nadväzovať na tú národnú a európsku úroveň. V každom kraji ju robí niekto iný. Buď VUCečka, rada mládeže so súhlasom VUCečky, alebo nejaké občianske združenie. Nie je tu jednotnosť. Nikomu to nevyplýva zo zákona, že to má robiť, robia to ľudia, ak im na tom záleží, ktorí to chcú robiť dobrovoľne a zoženú si na to zdroje...Koncepcia môže byť prínosná a vie určiť štandardy, ciele a strategické ciele na obdobie 2014 – 2020“ (PVP41P2).

V tejto súvislosti je tiež nevyhnutné efektívne nastavenie kontrolných mechanizmov dodržiavania štandardov. Ako sme už vyššie spomínali prílišné lipnutie na kvantitatívnych ukazovateľoch a formálnych kritériách nesie v sebe riziká. To, že sú moji pracovníci vzdelaní v požadovanom obore a majú čistý register trestov nič nevytvára o kvalite práce môjho zariadenia. To, že mám počas služby sto kontaktov nevytvára nič o hĺbke a intenzite práce s klientmi/kami.

Ďalšou dilemou v tejto diskusii je, že stanovenie príliš prísnych štandardov, môže byť pre niektoré organizácie likvidačné. Tu vzniká otázka, či na úkor kvality znižovať dostupnosť organizácií pracujúcich s mládežou. „Tam ide o to aké sú ciele a o čo štátu ide, keď dáva do toho peniaze. Keď ide o to vyprofilovať úzky okruh komunitných centier, ktoré sa budú tomuto venovať, tak tá dostupnosť zmizne. Tak super, tak ja budem musieť cestovať 30 km, lebo v mojej strediskovej obci nič nie je“ (PVF5). Člen organizácie, ktorá pracuje výhradne na dobrovoľnom princípe hovorí: „Som zástanca profesionalizácie - pôjde to u nás tým smerom ako na západe, že zostanú nejaké amatérske organizácie a niekoľko veľkých, tak je to dobre, pretože, ten čo to stavia sám na sebe, že chcem pomáhať, tak keď to začne robiť profesionálne tak nebude s tým taký spokojný“ (PS3). Alebo jedna s pracovníčok veľkej organizácie pôsobiaca v komunitnom centre hovorí: „Beriem, že štandardizácia môže byť pre niektoré organizácie znevýhodňujúca až likvidačná. Ja ale nevnímam štandardizáciu ako ostatné organizácie, ale ako kritérium až nevyhnutnosť skvalitňovania služby, pre mňa to je

kritériu kvality služby. Napríklad štandardy komunitných centier vychádzali z potreby, že ako to má vyzerať, také komunitné centrum. Aby sa ľudia na to pozerali ako na profesionálne poskytovanú službu - ako sa to má robiť. Pokiaľ by pri tom boli ľudia, ktorí sa vyznajú, tak to môže viesť k skvalitňovaniu služby. Môže to byť pre niekoho likvidačné, ale pokiaľ ľudia chcú vykonávať tú prácu dobre, a hlavným prijímateľom služby je klient a sme tu pre neho, tak keď aj niekto, kto to nerobí dobre vypadne..." (PFV2).

4.3.4. Strašiak administratívnej záťaže

Príliš mnoho zbytočnej administratívy je strašiacom najmä pre organizácie pracujúce na dobrovoľníckom princípe „ja sa bojím štruktúry, založíš si neziskovku, dostaneš 2%. Ale ja sa bojím papierovačiek, mne sa do toho nechce ísť pre toto - lebo musíš mať nejakú agendu“ (DS1). To je dôvod prečo sa nepúšťa do projektového riadenia a grantovania na platy zamestnancov. Iná dobrovoľníčka tvrdí, že jej organizácia je schopná dodržiavať normy a štandardy aj bez projektového managementu organizácie a ďalšieho personálneho supportu. Nakoniec hovorí o modely hierarchie, ktorý by bol pre ňu prijateľný. „Možno vedenie s ktorým by sme sa raz, dvakrát do mesiaca stretli a kde by sme mali spoločný plán, aby sme vedeli vykryť naše akcie, tak to by bolo super..."(DS1). Aj v iných organizáciách je prílišná administratíva bariérou čerpania peňazí z európskych projektov.

4.3.3. Prerozdeľovanie peňazí

Jedným z hlavných argumentov pre štandardizáciu môže byť prerozdeľovanie peňazí. Pokiaľ bude jasné za aké výkony sa udeľujú peniaze, tak bude proces alokovania finančných prostriedkov transparentnejší. Tá organizácia, ktorá napĺňa štandardy, čiže je kvalitnejšia, dostane viacej finančných prostriedkov ako iná, ktorá napĺňa len ich určitú časť - je menej kvalitná. V našom výskume sme narazili na dobrovoľnícku organizáciu, ktorá tvrdila, že je pre ňu jednoduchšie získať voľné zdroje od podnikateľov, zapáliť niekoho pre svoju myšlienku ako sa boríť s papierovaním. „Ja som nikdy nemala problém s peniazmi, ale keď viete ľudí zapáliť pre víziu, tak nezískate peniaze len z grantov, ale aj od sponzorov - čo sú firmy“ (DS1).

4.3.4. Individuálne plánovanie

V súčasnosti iba tri zo všetkých skúmaných organizácií robia s klientmi a klientkami individuálne plány - explicitné stanovovanie cieľa a krokov k jeho napĺňaniu. Len jedna z týchto organizácií to robí so všetkými svojimi klientmi/kami. Eviduje podrobné klientské záznamy. V ďalšej sa individuálne plánovanie len rozbieha, zapojených je iba pár klientov/iek. Posledná z týchto troch organizácií robí individuálne plánovanie iba so vzorkou mladých ľudí, testuje si tak účinnosť svojej práce „či sa netočia v kruhu“ (PZ34). Ostatné individuálne plánovanie nerobia, alebo nie je vykonávané vo formálnej a explicitnej forme. Z rozhovoru vyplynie cieľ mladého človeka „decká si to vyžadajú“ (PZ27), ale nie sú jasne štruktúrované a popísané kroky k jeho napĺňaniu a ani nie je ohraničený časovým rámcom. Tento proces je potom zaznamenaný vo viac alebo menej podrobných záznamoch, to závisí od konkrétnej organizácie „keď pracujem s tými klientmi individuálne tak si robím záznamy, pretože ich mám desať tak aby som si to pamätal“ (PZ27).

Niektoré organizácie majú na individuálnu prácu vyčlenený čas mimo pravidelnej činnosti. Keď vznikne situácia, že mladý človek potrebuje s niečím poradiť, tak pracovník alebo pracovníčka sa s ním stretne individuálne. Narazili sme aj na organizácie, ktoré majú na sociálne poradenstvo vyčlenený čas v ponuke služieb. Niektoré organizácie to robia spontánne – sociálne poradenstvo nie je prvkom systému.

V výskume zaznel názor, že individuálne karty by mohli byť v budúcnosti ukazovateľom kvality ponúkaných služieb, ale len za predpokladu, že by sa používal softvér, ktorý by organizáciám uľahčil administratívu. Záznam zo služby by sa zapisoval elektronicky. Práca s mladým človekom na jeho cieľi by išla automaticky zo záznamu do jeho osobnej zložky.

Aj iné organizácie sú naklonené individuálnemu plánovaniu. Pokiaľ by sa s deťmi a mladými ľuďmi uzatvárala zmluva alebo kontrakt o poskytovaní služby, tak by mala byť čo najjednoduchšia a najtransparentnejšia, zrozumiteľná dieťaťu. Mala by obsahovať cieľ, čo chce mladý človek dosiahnuť a časový rámec – do kedy to chce dosiahnuť. Môže tiež obsahovať údaje anamnestického charakteru, ktoré o sebe dieťa povie. Mladí ľudia by mali byť informovaní, za akých podmienok môžu zmluvu vypovedať – opäť jednoduchou formou. Zmluva by nemala obsahovať celé meno a iné citlivé údaje, čo je v rozpore s princípom anonymity.

Individuálne plány stoja ako opozitum ku kvantitatívnym kritériám kvality. Sú chápané ako kvalita oproti kvantite. „Kontakt nie je merateľný, dal by sa odkontrolovať v individuálnom

pláne, ale ak nemám individuálny plán, tak sa nedá odkontrolovať čo znamená tá čiarka - čo sa za tou čiarkou skrýva..." (PVF1).

4.3.4.1. Nedostatky individuálneho plánovania – čo je potrebné doriešiť

A aké nedostatky vidia organizácie v individuálnom plánovaní? Po prvé je to nejednotnosť v tom, čo je individuálny plán a čo už nie. Deti si môžu stanovovať diametrálne odlišné plány v závislosti od veku. „Jedno dieťa si môže povedať, že mojím cieľom je ísť v škole z 5 na 4 a nejaké si môže dať plán, že sa chce naučiť ping-pong. Oboje je nejaký plán, ale kvalitatívne odlišný pre to dieťa. Je to veľmi skresľujúce“ (PZF2) .

Ďalším problémom je definovanie cieľa práce, napríklad u nízkoprahových zariadení pre deti a mládež. Pre niekoho to môže byť spolubytie, inému stačí keď deti, ktoré tam chodia trávia svoj voľný čas v bezpečnom prostredí a môžu kľudne sedieť na pohovke a nič nerobiť.

Inou komplikáciou sú klienti/ky alebo skupiny klientov/iek, ktorých nie je možné uchopiť do individuálneho plánovania. „Ja som za individuálne plány, ale nie pre každého klienta, nie každý klient je objektívne merateľný v individuálnom pláne, závisí aj na klientovi, ale veľmi veľa závisí aj na pracovníkovi“ (PVF1). „Individuálne plánovanie robíme málo, lebo je to veľmi citlivé, toto je cieľová skupina, ktorá si myslí, že jej život je v poriadku taký aký je, možno chceme viac, aby sa mali lepšie mi, ako oni sami. Individuálne plánovanie. Pokiaľ to nie je rodina, ktorá vie spolupracovať a chce zmeniť svoj život, dodržiava pravidlá, tak násilu sa individuálne plánovanie nedá robiť“ (PS10).

Dôležitá je tiež motivácia klienta/ky k dlhodobej spolupráci. „Tak na to by museli byť namotivovaní tí klienti, lebo sa ich nedá donútiť - povedať, že budem robiť kontrakty. On sám musí byť motivovaný“ (PPV2). „Lebo ty narazíš v určitom bode u toho klienta na to, že sa zatne a prestane komunikovať, keď ho budeš nútiť. Nieкто má tu toleranciu inú - nieкто nižšiu“ (PVF5).

V súvislosti s individuálnym plánovaním sa hovorí aj o tom, že každý má svoje osobité tempo, kedy dosiahne stanovený cieľ. „A podpísať kontrakt, že do troch mesiacov bude vedieť napísať životopis s motivačným listom, keď má problém prečítať niečo aby neslabikoval“ (PVF5).

Individuálnemu plánovaniu stojí v ceste aj nedostatočná personálna a časová kapacita. „Keď sme štyri na klube a máme tam tridsať detí, tak neviem ako by sme stíhali s tridsiatimi deťmi

tam dopĺňať nejaký cieľ o nejaké kroky“ (PZ24). Organizácie majú strach, že by sa práca s deťmi a mladými premenila na úradničinu. Bola by to veľká administratívna záťaž.

Potom sú tu organizácie, ako napríklad centrá voľného času alebo komunitné centrá, ktoré pracujú s deťmi a mladými v rámci skupinových aktivít, nie individuálne. Tu by bolo individuálne plánovanie nemožné z hľadiska spôsobu práce.

Problematické môžu byť individuálne kontrakty v kontexte nízkoprahovosti a terénnej práce, ktorý na ne nemusí poskytovať dostatok priestoru. „Je to fajn, len aby to klient nevnímal, že je to niečo totálne záväzné a pokiaľ to nesplní tak sú tam nejaké sankcie a tam sa to bije troška s tou nízkoprahovosťou....Ono je fajn mať zadefinovaný cieľ, alebo zadefinovali sme si ho spolu, že dovedy a vtedy dosiahneme to a to. Nedosiahli sme, tak zisťujeme prečo, či sa nevrátíme o krok späť, či sme si nezadefinovali niečo zlé. Nevie, bolo by to fajn, ale mne sa to trošku spája aj s inštitucionálnou pomocou. Na to by sme potrebovali už nejaký poradenský priestor, v teréne je veľmi ťažké robiť niektoré veci“ (PPV1).

Prekážkou môže byť aj vek detí. Napríklad v predškolskom veku si veľmi ťažko stanovujú ciele.

Vôľa dieťaťa uzatvoriť s organizáciou kontrakt môže závisieť aj od vzťahu s pracovníkom alebo pracovníčkou. „Dokázala by som si to predstaviť s dieťaťom, ktoré sem chodí dlhšie, takže máme priateľskejší vzťah, ale keby som prišla, k niekomu kto je tu tretí krát, že kam sa chceš dostať aká by si chcela byť, tak by na mňa pozerali dosť čudne...“(PZ3).

V kapitole o štandardizácii a profesionalizácii práce s mládežou sme sa snažili poukázať na možné úskalia tohto procesu. Organizácie zapojené do výskumu sa stavajú k tomuto fenoménu pozitívne. Je ale nevyhnutné vytvoriť zo strany štátu a samospráv podmienky a vyvarovať sa možným problematickým bodom. Jedným z nich je napríklad nadmerné akcentovanie formálnych kritérií pri štandardizácii práce s mládežou na úkor kvality vykonávanej práce.

5. Predvýskum: Kazuistika alebo hĺbkové preskúmanie jednej organizácie

Predvýskum sme realizovali v organizácii vo veľkomeste na západe Slovenska. Pozostával z rozhovorov s pracovníkmi/čkami a dobrovoľníkmi/čkami (spolu pätnásť rozhovorov). Súčasťou boli aj rozhovory s klientmi/kami. Do výskumu boli zapojené dva typy klientov/tiek. Bola to skupina sídliskovej mládeže (sedem rozhovorov) a skupina mladých ľudí žijúcich vo vylúčenej komunite (deväť rozhovorov). Takto získané klientské dáta, nám pomohli vytvoriť dotazník pre deti a mládež. Ten môže následne slúžiť ako nástroj na zisťovanie kvality konkrétneho zariadenia prostredníctvom výpovedí jeho klientov alebo klientiek.

Skúmaná organizácia pracuje s **dvoma typmi klientov a klientiek**. Prvým typom sú deti a mladí ľudia z vylúčenej komunity. Organizácia v nej pôsobí už desať rokov a pracuje prostredníctvom terénnej sociálnej práce. Druhým typom je tzv. sídlisková mládež. V tejto lokalite pôsobí organizácia kratšie a má tu zriadený aj nízkoprahový klub. Bolo zaujímavé porovnávať dva programy jednej organizácie a ich špecifiká vzhľadom na cieľovú skupinu a spôsob práce.

Pracovníci a pracovníčky hovoria o deckách, s ktorými pracujú ako rôznych mladých ľuďoch s rôznymi osudmi. Nesnažia sa ich nejakým spôsobom kategorizovať. Klientom alebo klientkou sa môže stať ktokoľvek, kto má záujem, je schopný rešpektovať pravidlá a spĺňa vekové kritérium. Vekové kritérium bolo zdôrazňované najmä v programe práce so sídliskovou mládežou, kde bolo ťažké do klubovej činnosti zapojiť deti predškolského veku. Akcentované bolo tiež kritérium dodržiavania pravidiel a kritérium záujmu. V klubovej činnosti je dodržiavanie pravidiel viac nevyhnutnosťou. Pracovníci/čky pracujúci/e s mládežou v marginalizovanej komunite väčšinou na otázku: Aké musí mladý človek spĺňať kritériá aby sa stal vaším klientom/kou?, odpovedali: „nemáme kritériá“ (PMU1F). Absencia alebo nízko postavené kritériá pre výber klientov/iek je jedným zo znakov dostupnosti oboch programov.

Dôležitým ukazovateľom pri hodnotení kvality je **súvislosť cieľov alebo poslania organizácie a aktivít, ktorými sú tieto ciele napĺňané**. Podstatným faktorom je, aby všetci členovia/ky organizácie mali tieto ciele znútornené a postupovali podľa nich v každodenných činnostiach s deťmi.

Podľa manuálu organizácie je poslaním organizácie „nadväzovať kontakty a udržiavať podporné vzťahy s deťmi a mládežou zo sociálne znevýhodneného prostredia a rozvíjať životné zručnosti umožňujúce ich integráciu do spoločnosti“. Tu musíme poznamenať, že poslanie nie je prispôbené na novú skupinu mladých ľudí, s ktorou organizácia začala pracovať. Hovorí iba o mládeži zo sociálne znevýhodneného prostredia. Poďme sa teda pozrieť, či tieto ciele súvisia s charakteristikou poskytovaných služieb. Kontaktná práca, kde sa organizácia zameriava na „nadväzovanie a rozvoj vzťahu s klientom“ napĺňa prvú časť cieľa „nadväzovať kontakty a udržiavať podporné vzťahy“. Situačná intervencia pri ktorej pracovníci/čky alebo dobrovoľníci/čky „zvýraznia výchovný efekt situácie“ slúži k napĺňaniu druhej časti cieľa „rozvíjať životné zručnosti“. Služby ako sociálne poradenstvo, sprostredkovanie kontaktu s nadväzujúcimi inštitúciami (distribúcia klientov/iek k inštitúciám a odborníkom), fakultatívna služba individuálnych kontaktných hodín pre klientov/ky a sprevádzanie opäť logicky súvisia s rozvojom životných zručností umožňujúcich integráciu do spoločnosti, ale tiež s rozvojom vzťahu. Poskytovanie informácií o rôznych témach ako „vzťahy, závislosti, domáce násilie“ slúži tiež k rozvoju životných zručností. Aktivity zamerané na rozvoj sociálnych zručností ako „komunikačné zručnosti, zvýšenie predškolských kompetencií“ jednoznačne súvisia s cieľom rozvoja životných zručností umožňujúcich integráciu do spoločnosti. Služba krízovej intervencie zas s cieľom udržiavania podporného vzťahu. V ponuke služieb sú obligatórne voľnočasové služby, ktoré majú vo veľkej miere súvislosť s rozvojom životných zručností umožňujúcich integráciu do spoločnosti, keďže ide o dlhodobejšiu systematickú prípravu, na ktorej sa podieľajú samotní klienti/ky.

Musíme oceniť, že okrem logickej súvislosti služieb/aktivít poskytovaných organizáciou s cieľom/poslaním organizácie sú súčasťou manuálu aj premyslené postupy na prijímanie a zaškoľovanie pracovníkov a pracovníčok, ich začlenenie do priamej práce a postup pri zvládaní kritických situácií. Ten je podľa slov pracovníčky dopĺňaný a prispôbovaný novej cieľovej skupine, s ktorou začala organizácia pracovať. Ďalším významným dokumentom je etický kódex, ktorý podľa ľudí v organizácii slúži na ochranu pred porušovaním práv klientov a klientiek pracovníkmi/čkami.

A ako vnímajú ciele organizácie samotné/í pracovníčky/ci a dobrovoľníci/čky. Čo sa týka programu práce s vylúčenou komunitou hovoria o cieľoch ako je integrácia - „aby sa naučili žiť v širšej spoločnosti“ (DMU1M), rozvoj zručností, zlepšenie správania a vedomostí, pomôcť

pri riešení problémov a zmysluplnom trávení voľného času. Jedna z bývalých dobrovoľníčok hovorí: „Je tu veľká skupina detí, ktoré sú predurčené na neúspech a vidím to ako neriešiteľný problém, to čo XY (názov organizácia) robí je len záchranná sieť, len kvapka v mori, ale aj to má zmysel keď vytiahnu len jedného.....“ (DMU6F). Tieto ciele zodpovedajú poslaniu organizácie. Čo znamená, že v organizácii sú ciele navzájom zdieľané a pochopené. Pracovníci/čky dokázali vysvetli logickú súvislosť cieľov a aktivít organizácie.

Pracovníci a pracovníčky v programe so sídliskovou mládežou hovorili skôr o skvalitňovaní života a primárnej prevencii cez voľnočasové aktivity - „stiahnutí detí z ulice do klubu“ (DMU10M). Niektorí tvrdili, že cieľom ich práce je pomáhať mladým ľuďom pri riešení problémov, rozvoji konkrétnych zručností a sprevádzať ich v kritickom období dospievania. Tieto spoločne zdieľané ciele sú troška odlišné od cieľov formulovaných v manuály organizácie. Pracovníci/čky dokázali vysvetli logickú súvislosť cieľov a aktivít organizácie.

Zaujímavé je aj tvrdenie, že v organizácii by mal byť niekto, kto toto poslanie ostatným zviditeľňuje a robí ho uchopiteľnejším (napríklad pri písaní projektov). Táto organizácia takého človeka má.

A aké ciele mali tí úplne prví, ktorí začínali v tejto komunite pracovať? „Najskôr to bolo spontánne – videli sme, že decká sú vylúčené - videli sme, že zle sa učia, majú zlé správanie, sú agresívni, spontánne sme reagovali na túto situáciu a pokúšali sa o nejaký posun. Prvými cieľmi bolo nadviazať kontakt a vzťah, naučiť sa spoločne fungovať“ (DMU7M).

Ako vidia úlohu organizácie samotní klienti/ky? Na otázku: „Na čo sú pracovníčky/ci tu?“ odpovedali deti nasledovne. Väčšina z nich si myslí, že ľudia z organizácie sú tu na to, aby sa s nimi učili alebo im poskytovali vedomosti. Niektorí si myslia, že úlohou je prevencia negatívnych javov prostredníctvom vyplňania voľného času „Aby sa hrali s deťmi, aby sa nenaučili drogovať.“ (KMU6F). Ďalší si myslia, že úlohou pracovníko/čok a dobrovoľníkov/čok je pomáhať im s riešením problémov a rozprávať sa s nimi. Vo vylúčenej komunite hovorili len rozprávaním – nepoužili výraz „riešenie problémov“. Zároveň tu boli dvaja, ktorí spomínali pomoc s bývaním, či prácou. Posledné najmenej sýtené kategórie boli odpovede „Aby ste sa hrali s deťmi.“ (KMU1F) a „na nenudu“ (KMU14F) (kategórie sú zoradené podľa množstva odpovedí v konkrétnej kategórii).

Zo spomínaných odpovedí sa zdá, že deti vedia čo je úlohou pracovníkov/čok a dobrovoľníkov/čok vo vzťahu k nim. Pozoruhodný je však rozdiel medzi týmito odpoveďami a odpoveďami na otázku „Z akého dôvodu chodíš do klubu/ sa stretávaš s pracovníkmi/čkami?“. Najmä pri sídliskovej mládeži sa ukazuje, že decká síce vedia na čo tu ľudia z organizácie sú a možno to dokážu lepšie pomenovať ako decká z vylúčenej lokality („riešenie problémov“), ale to nie je dôvod, pre ktorý do klubu chodia. Ako dôvody sídliskové deti uvádzali, že doma sa nudia, v klube majú kamarátov/ky, je to tam super, je tam sranda a kvôli učeniu. Riešenie problémov sa pri týchto odpovediach nevyskytlo. Naopak potrebu pomoci (s úlohami, s vybavovaním na úradoch) a potrebu rozhovoru uvádzali ako dôvod stretávania sa s pracovníkmi/čkami deti a mladí ľudia z vylúčenej komunity. Opäť ale nehovorili pomoci pri riešení problému.

Slovo problém má množstvo negatívnych konotácií. Je preto možné, že keď som sa participantov a participantiek pýtala na ich osobné dôvody chodenia do klubu alebo za pracovníkom/čkou, tak zostali na bezpečnej pôde. Hovorili radšej o hraní sa a pomoci s úlohami. Predchádzajúca otázka „Na čo sú pracovníci tu“, mala ako keby väčšiu mieru neosobnosti.

Pokiaľ sme sa detí pýtali priamo na zdôverovanie sa s problémami väčšina z nich odpovedala kladne, teda že to využíva. Boli to najmä deti z vylúčenej komunity. Pri tejto otázke sa ukazuje aj ďalšie špecifikum tejto skupiny. Veľa mladých ľudí z marginalizovanej komunity hovorilo, že sa zdôverujú, ale iba s určitým typom problémov. Napríklad s rodinnými problémami sa nezdôverujú. „Niekedy podľa toho aký mám problém, keď je rodinný tak sa nezdôverím.“ (KMU6F). Deti zo skupiny sídliskovej mládeže dávali rôznorodejšie odpovede. Napríklad, že nemajú problém, alebo, že o svojich problémoch nekomunikujú, že si nepamätajú či sa zdôverovali s problémami, alebo, že keď je jeden pracovník v klube, tak nemá na nich čas. Dve dievčatá priznali, že sa s problémami pracovníkom/čkam zdôverujú.

Ako som spomínala vyššie, dôležitý je postup práce s jednotlivým klientom/ou. Postupnosť krokov, ktorá vedie k napĺňaniu cieľov. Explicitná formulácia cieľa spolu s klientom nie je bežná, ale deje sa. Na otázku: „Už sa ti niekedy stalo, že si klient/ka sám navrhol cieľ a ty si mu napomáhal s konkrétnymi krokmi k jeho napĺňaniu?“ jeden z dobrovoľníkov odpovedá: „Áno, hľadanie brigády. Chalani si chceli nájsť brigádu, tak som s nimi chodil do knižnice,

napísali sme životopis, ale potom to tuším nedotiahli.“ (DMU2M). V programe práce so sídliskovou mládežou sa dokonca začína etablovať individuálne sociálne poradenstvo, kedy si klientka navrhla vlastný cieľ, na ktorom by chcela pracovať. Prostredníctvom individuálnych sedení a postupných krokov sa za pomoci pracovníčky k tomuto cieľu približuje. Všeobecne je v tíme však zdieľaná predstava, že dieťa alebo mladý človek sám za pracovníkom/čkou alebo dobrovoľníkom/čkou nepríde a nepovie „Ahoj ja mám taký a taký problém.“. Formulácia problému je preto často implicitná, alebo sa deje prostredníctvom mapovania – aké informácie, postoje, vzorce správanie deťom a mladým ľuďom chýbajú. Alebo niekedy problém vyplynie zo samotného rozhovoru.

A aký je postup práce s konkrétnym klientom/kou v organizácii? Alebo ako dosiahnuť zmenu? „Bolo to neustálo určovaní hraníc, nepoľaviť, neustále vysvetľovať – to čo dokola robil, tak mu vysvetľovať, že to nie je správne a mohol by to skúsiť robiť takto, alternatívy toho čo by všetko mohol robiť. Odhadovali sme potreby, záujmy, kedy sa správa inak, to sme robili, aby mu s nami bolo dobre, aby mal zážitok príjemných chvíľ, aby to ocenenie bolo väčšie...neustále pozývanie ho do aktivity – prelomenie bariéry nedôvery. Skúšal nás, keď zistil, že sme tam pre neho, že nám môže dôverovať a chceme s ním tráviť ten čas, tak tieto negatívne prejavy ustúpili, dlho pretrvávalo ničenie vecí, nedokázal udržať pozornosť. Vďaka individuálnej práci, už teraz dokáže zniesť vyššiu štruktúru. Vytvoril si rituály – ideme robiť pečiatku, vypýta si sám aktivitu o ktorej vie, že za ňu dostane pečiatku za konkrétne typy aktivít. Vie kedy je nami nasýtený – uspokojí si potrebu kontaktu a dokáže sa zabaviť sám, aby sme mohli byť s inými deťmi. Ako bude rásť, ako pôjde do školy, tak sa s ním bude oveľa ľahšie pracovať pri doučovaní. Je výhoda, keď pracovník je s dieťaťom od mala a strávi s ním niekoľko rokov – kvalita vzťahu sa posúva.“ (PMU1F).

Ako vhodný nástroj na zisťovanie posunu konkrétnych klientov a klientiek môžu dobre slúžiť intervízne záznamy za určité časové obdobie. Takto by bolo možné sledovať vývoj zručností jednotlivých klientov/iek. Demonštrovať tak účinnosť a „kvalitu“ služby navonok, ale aj do vnútra organizácie. Organizácie by samy mohli reflektovať efektívnosť a „kvalitu“ svojich postupov a robiť prípadné zmeny. Zároveň by mohli ukázať kompetentným čo funguje.

Ďalším kritériom kvality je, ako sme spomínali vyššie, účinná **stratégia informovania potenciálnych klientov/iek**. Pôsobenie v marginalizovanej komunite je v tomto ohľade veľmi

špecifické. Organizácia tu pôsobí už dlho a deti a mladí ľudia, s ktorými pracuje sú priamo z komunity. Preto nemá pre tento program vypracovanú stratégiu informovania potenciálnych klientov/tiek. Mladí ľudia, ktorí prichádzajú do komunity vidia, že sem pracovníčky chodia. Na otázku – Ako si sa dozvedel/a o tom, že sem chodíme? – väčšina mladých ľudí odpovedala: „Keď ste sem došli, tak som vás videl.“ (KMU9M) alebo „Videla som vás a dievčatá z XY (názov lokality) mi to povedali.“ (KMU8F). Iba dvaja si presne pamätali prvotný príchod organizácie do komunity. „Videla som vás....najsôr sme im nadávali a potom sme sa tešili, že sa s nami hrajú.“ (KMU6F) alebo „My sme si mysleli, že sú to policajti alebo tak. Spoznali sme XY (pracovníka) a potom sme sa spoznávali. Boli jak učiteľka nás učili.“ (KMU3M).

Iba jeden z pracovníkov, s ktorým som sa rozprávala, si pamätá úplne začiatky a prvokontakt s komunitou. Rodiny, s ktorými pracovali žili najsôr v inej lokalite. Spolu s nimi odišli dobrovoľníci/čky do lokality, kde pôsobia doteraz. Potreba služby sa objavila spontánne. Jedna z prvých dobrovoľníčok bývala v blízkosti komunity a chodievala okolo. A tak sa objavila potreba služby. „Chodili sme do lokality niekoľkokrát do týždňa a tam sme boli, mali sme lietajúce taniere a keď prišli decká za nami, tak sme ich pozvali do aktivity, nebol to hromadný nábor ale pasívne sme čakali, nie úplne pasívne, ale neprišli sme ako vietor, ale prišli sme do lokality a čakali.“ (DMU7M).

V druhom z programov je výber mladých ľudí tiež určený lokálne, ale vyhľadávanie potenciálnych klientov a klientiek je systematickejšie a menej spontánne. Súvisí to s tým, že organizácia sa v priebehu rokov profesionalizovala. Pracovníčky a pracovníci zisťujú kde sa mladí ľudia stretávajú. Prichádzajú na tieto miesta s ponukou voľnočasových aktivít. Aktívne oslovujú chlapcov a dievčatá a pozývajú ich do aktivity. Vysvetľujú poslanie a ciele organizácie. Identifikovali sme aj iné spôsoby komunikácie s cieľovou skupinou ako napríklad komunitné akcie, facebook, stredné školy (prezentácia organizácie na hodinách, informácie o organizácii na webstránke školy). Podľa výpovedí klientov a klientiek však prevláda získanie informácie od kamarátov/iek a známych, ale tiež priame oslovenie pracovníkom/dobrovoľníkom.

Vykonávať prvokontakt je schopný ktorýkoľvek člen tímu. Ako som spomínala, realizuje sa vo väčšej miere v programe so sídliskovou mládežou, keďže ten je v súčasnosti menej

etablovaný. Ale aj chlapci a dievčatá v druhom z programov si pamätajú prvé stretnutie s organizáciou: „S XY (meno pracovníčky) som sa stretla ako s prvou – prišla za mnou domov, či ideme niečo hrať a či sa zapojím.“ (KMU8F). Štandardný postup pri prvokontakte v tejto organizácii je nasledovný: oslovenie mladého človeka, podanie letáku a vysvetlenie kto a čo sme. Na začiatku chýba okamžitý odkaz na možnosť zdôverenia sa s problémami. Potom prichádza ponuka zapojenia sa do aktivity. Takto si najčastejšie pracovník/čka a klient/ka vytvárajú vzťah. Cez vzťah dôvery sa vytvára priestor pre pomoc a sprevádzanie.

Ďalší ukazovateľom kvality, ktorí sme si pred začiatkom zberu dát stanovili, bola **práca s verejnosťou**. V prípade vylúčenej lokality sa pracuje najmä so širokou verejnosťou prostredníctvom prezentácie v rôznych typoch masmédií. Iným spôsobom je snaha kontaktovať kompetentných pri riešení určitého problému. Takmer vôbec sa nepracuje s majoritou, ktorá býva v bezprostrednej blízkosti vylúčenej komunity. „Ako komunikáciu s verejnosťou chápem deň otvorených dverí, napríklad deti niečo navaria. Potom publikovať, brávať deti na akcie – žiadnu inú kampaň som tam (v organizácii) nezažila.“, hovorí jedna z bývalých dobrovoľníčok (DMU6F).

V druhom programe je prítomná stratégia práce s verejnosťou konkrétnej lokality. Deje sa tak cez masmédiá (facebook, články v novinách) a komunitné akcie, kde decká participujú ako dobrovoľníci. Je im zverená určitá miera zodpovednosti. Nedostatkom je, že pracovníčky/ci sa dostávajú len do minimálneho kontaktu s rodičmi detí. Toto je odlišné od prvého z programov. Tam sa služba vykonáva priamo v prostredí kde deti bývajú a rodičia sú v komunite prítomní počas realizácie aktivít. Tento typ rodičov využíva služby organizácie vo väčšej miere, pretože sa nachádza v ťažšej životnej situácii ako rodičia sídliskovej mládeže.

Organizáciu sme následne hodnotili aj podľa toho ako sú v jednotlivých programoch uplatňované **nízkoprahové princípy**. Princíp nízkoprahového naladenia pracovníkov/čok je prítomný. Všetci/ky pracovníci/čky prijímajú deti a mladých ľudí takých akí sú, prístupujú k nim bez predsudkov. Dôkazom toho je aj nenálepkovanie detí, ktoré som spomínala vyššie. Princíp anonymity (deti sa evidujú iba prostredníctvom krstného mena a veku) a bezplatnosti sú dodržané. Pravidelná dochádzka nie je podmienkou. Deti majú voľný vstup a pobyt – môžu prísť a odísť z aktivity kedy chcú. Niektoré skupinové aktivity majú vyššiu štruktúru. Majú svoj začiatok a koniec. Pracovníčky/ci sa snažia motivovať deti, aby v aktivite zotrvali,

ale pokiaľ sa dieťa rozhodne aktivitu opustiť má priestor tak urobiť. Mladý človek je motivovaný aby sa do aktivít zapájal, ale pokiaľ sa mu nechce môže iba sedieť a nič nerobiť. Čo sa týka princípu aktívnej participácie, v oboch programoch sú klienti/ky pozývaní, aby sa aktívne zapájali do vytvárania ponuky aktivít a služieb. Je im zverená určitá miera zodpovednosti. Najviac viditeľné je to v programe práce so sídliskovou mládežou. Okrem toho, že si deti a mladí ľudia organizujú v klube vlastné aktivity (oslavy narodenín, divadielka), sú prizývaní k spolurozhodovaniu o komunitných akciách (deň otvorených dverí, rôzne športové turnaje...). Deťom a mladým väčšinou vyhovuje kedy a kde je klub otvorený, alebo kedy a kde sa realizuje služba. „Áno. Presne to stíham do hodky. 13:45 mi končí škola, 14:02 som doma najem sa spravím si úlohy a idem do klubu.“ (KMU12M). Chceli by, aby tam pracovníci/čky boli dlhšie a viac dní. „Nie, ale nechcela by som to zmeniť (čas kedy pracovníci/čky chodia do komunity), lebo chodím do školy, ale kebyže nechodím do školy, tak by som chcela ráno o 10:00. A aspoň štyri hodiny, aby tu boli, aby sme sa viacerí mohli učiť.“.

Čo sa týka **reflektovania potrieb klientov/iek** ukazuje sa, že v organizácii existujú špecifické nástroje na zisťovanie potrieb klientov. Sú nimi dotazník alebo komiks, rozhovor a intervízne záznamy, ktoré sa spisujú po každej službe. Rozhovor pri výtvarnej aktivite sa osvedčuje pri práci so sídliskovou mládežou. Deti z vylúčenej komunity sú bezprostredné a vyjadrujú svoj názor – čo sa im páči, nepáči, čo im chýba – na rovnu. Pri porovnaní klientskych a pracovníckych odpovedí sa ukazuje, že pracovníčky/ci vedia čím ich zverenci žijú, čo sa im páči, čo ich baví a čo im naopak chýba.

Distribúcia klientov a klientiek k odborníkom sa v organizácii až tak nerealizuje, skôr je to sprevádzanie do rôznych inštitúcií. Pracovníci/čky sa snažia chlapcov a dievčatá, naučiť potrebné zručnosti pre úspešnú integráciu do spoločnosti. Je to napríklad hľadanie brigád, komunikačné zručnosti, schopnosť spolupráce, školské zručnosti, asertivita, schopnosť poznať svoje práva a vedieť ich obhájiť a mnoho ďalších. Toto slúži k neinvalidizovaniu klientov a klientiek.

Ďalším zo stanovených indikátorov kvality je schopnosť **vytvárať na službe alebo v klube bezpečný priestor**. Podľa výpovedí klientov a klientiek sa to veľmi dobre darí najmä v programe, kde sa pracuje so sídliskovou mládežou. Pri práci s vylúčenou komunitou je to už

ťažšia úloha. Neexistuje tu miesto ako napríklad klub, ktoré by bolo vyhradené na realizáciu aktivít. Pracuje sa takpovediac „na ulici“. Deti a mladí ľudia sú vo svojom prirodzenom prostredí, sú doma. Na balkónoch sú ich rodičia, ktorí sa na nich pozerajú. Nie sú to v pravom slova zmysle deti ulice, pretože niekto tam na nich vždy dáva pozor. Či už sú to rodičia, starší súrodenci, tety, ujovia. A preto aj napriek všetkým negatívnym javom a ohrozujúcim prvkom je možno práve toto prostredie pre nich bezpečné, iný domov nepoznajú.

Pracovníci/čky oboch programov sa snažia vo svojej prítomnosti, alebo na službe vytvárať pre decká **bezpečný priestor** najmä existenciou pravidiel. Ich dodržiavanie je zabezpečené prostredníctvom sankcií a vysvetľovania. Bezpečný priestor vytvárali ľudia z organizácie aj ochranou slabších, tým, že dávali pozor aby si deti navzájom neubližovali a mediáciou konfliktov. Pracovníci a pracovníčky v tejto súvislosti hovorili aj o akceptácii, nekritizovaní detí za vlastné názory, nedirektívnom pôsobení, vytváraní atmosféry pokoja a vyhýbaní sa nebezpečným prvkom prostredia. Pokiaľ je dieťa v prostredí prijaté cíti sa v ňom bezpečne.

A čo na to deti? Už pri formulácii otázky „ Kedy sa cítiš bezpečne?“, sa ukazujú špecifiká jednotlivých skupín detí a prostredia, v ktorom sa programy realizujú. Väčšina mladých ľudí z marginalizovanej komunity viaže svoje bezpečie na ľudí ako sú rodina, kamaráti, partneri, nie na miesto. Päť z deviatich detí a cíti bezpečne v našej prítomnosti. Traja sa ani v našej prítomnosti necítia bezpečne. „Neviem. Tu nie je ani v byte bezpečne, ešte som také miesto nenašla. V čom vy my pomôžete, keď do nás strelia?“ (KMU6F). Jeden sa cíti niekedy v našej prítomnosti bezpečne, niekedy nie.

Čo sa týka detí zo skupiny sídliskovej mládeže, pocit bezpečia bol skôr viazaný na miesto – domov, klub. Niektorí hovorili o bezpečí ako o neprítomnosti nebezpečia. „Keď sa mi nikto nevyhráža...“ (KMU10M), „Vtedy keď nie je tma a veľa ľudí, ktorí vyzerajú podozrivo zlí...“ (KMU15F), „Keď nemám v blízkosti chalanov z triedy, keď sú tu dozorci.“ (KMU11M). Aj v tejto skupine jedna participantka tvrdila, že sa nikdy necíti bezpečne. Šesť detí zo siedmych sa cíti v klube bezpečne.

Veľmi významným ukazovateľom kvality poskytovaných služieb je podľa nášho názoru **fungovanie tímu**. Pri väčšine rozhovorov sa ukazuje dôležitá tímová – intervízna podpora. Je spomínaná častejšie ako vonkajšia podpora– supervízia. Pokiaľ dobrovoľníčky/ci majú pri svojej práci s deťmi nejaký problém, obracajú sa na vedúcu/ vedúceho terénu, ktorému je na

službe delegovaná väčšia miera zodpovednosti. Sociálna kontrola v tíme sa ukazuje, ako dôležitá nie len z hľadiska ochrany vnútorného sveta a psychohygieny pracovníkov/čok, ale aj z hľadiska ochrany práv detí. Na stretnutiach po službách sa rozoberá správanie a spätné väzby detí. Či pripravené aktivity deti zaujali. Ako môžem nabudúce reagovať na správanie dieťaťa inak. Keďže ide o malý tím je takáto spolupráca efektívna.

Podľa slov dobrovoľníkov a dobrovoľníčok, organizácia motivuje a oceňuje najmä prostredníctvom intervízných stretnutí a pochvaly za ich dobre odvedenú prácu. Napríklad jeden dobrovoľník hovorí: „Ja som bol motivovaný jednoducho príjemným rozhovorom po teréne, intervíznym, kde som dostával spätnú väzbu od XY (meno vedúcej terénu) alebo od YZ (meno vedúcej terénu) a oni boli spokojné s tým čo robím ako to robím, že si ma decká obľúbili. Bola tam aj kritika, ale to človeka posúva ďalej. Bola to pochvala a satisfakcia, že som spravil niečo dobre, že sa mi podarilo. Tak som bol sám na seba pyšný“. Ďalšími motivačnými faktormi sú teambuildingy, tímové stretnutia, školenia a možnosť spolurozhodovať. Podnetná je „možnosť spoznávať zaujímavých ľudí, ktorí to ťahajú dopredu“ (DMU2M), a taktiež „je to skúsenosť zadarmo“ (DMU3F).

V minulosti boli dobrovoľníkom a dobrovoľníčkam dávané do rúk väčšie kompetencie, ale nejavili o to záujem. Teraz má asi polovica dobrovoľníkov pocit, že spolurozhoduje v organizácii napríklad prostredníctvom tímových porád a individuálnych evaluačných stretnutí. Niektorí vnímajú možnosť spolurozhodovať o priebehu terénu. Všetkým členom organizácie sú jasné a zrozumiteľné ich kompetencie a úlohy v organizácii.

V poslednej kapitole sme predostreli ako konkrétna organizácia uplatňuje stanovené kritériá kvality aké sú jej silné a slabé stránky.

6. Záver

Práca organizácií pracujúcich s rôznymi typmi mladých ľudí, je z hľadiska riešenia ich sociálneho vylúčenia, len kvapkou v mori. Medicínske metafory nie sú v rozprave o spoločenských fenoménoch namieste, tu ale jednu použijeme. Keby sme mali prácu organizácií k niečomu prirovnať, tak by to bol obraz choroby. Organizácie pracujúce s mládežou sa častokrát snažia liečiť iba symptómy, nie príčiny negatívnych spoločenských javov. Čo je z hľadiska spoločnosti ako celku neúčinná stratégia. Veľakrát tieto organizácie robia čo môžu, pracujú v nich na slovo vzatí odborníci, ktorí rozumejú svojej práci a vykonávajú ju kvalitne aj napriek bariéram, s ktorými sa dennodenne stretávajú (mnoho z organizácií funguje na dobrovoľnej báze, ich prostriedky sú značne poddimenzované). Ale problém je niekde inde. O blaho svojich občanov/iek aj tých najmladších, by sa mal starať štát. Preto najúčinnějšíou prevenciou voči riziku sociálneho vylúčenia mladých ľudí, je vytvorenie takých opatrení, v oblastiach, ktoré sú v kompetencii štátu a samospráv, ktoré by boli inkluzívne nie exkluzívne. Tými oblasťami máme na mysli najmä školstvo - základné a stredné školy, centrá voľného času a iné organizácie poskytujúce rôzne voľnočasové aktivity. V týchto inštitúciách sú častokrát úspešné, len deti a mladí ľudia z dobre situovaných rodín s vyšším sociálnym statusom. Tento fakt potom prispieva k reprodukcii sociálnych nerovností a k sociálnemu vylúčeniu určitých skupín občanov/iek. Škola by nemala byť svetom samým pre seba. Mala by byť prepojená s miestnou komunitou a mala by byť jej významným prvkom. Jej úlohou je podieľať sa na riešení problémov komunity. Organizácie napriek všetkým svojim snahám nemajú dosah na nastavenie sociálnej a školskej politiky v takej miere ako štát, vyššie územné celky a obce. Pretože tieto zmeny patria do kompetencií štátu a samospráv.

7. Použité zdroje

Bloor, M., Frankland, J., Thomas, M., Robson, K. (2001). *Focus Groups in Social Research. Introducing Qualitative Method*. London : SAGE Publications Ltd.

Klíma, P., Herzog, A., Kunc, S., Racek, J., Zahradník, M. (2007). *Kontaktní práce*. Praha. Česká asociace streetwork, ISBN: 978-80-254-4001-8

Národná stratégia rozvoja práce s mládežou, online dostupné na [https://www.iuventa.sk/files/documents/4%20iuventa/aktualne dok stranka/strategia pre mladez schvalena vladou sr.pdf](https://www.iuventa.sk/files/documents/4%20iuventa/aktualne%20dok%20stranka/strategia%20pre%20mladez%20schvalena%20vladou%20sr.pdf)

Standardy kvality sociálných služieb v NZDM, online dostupné na www.streetwork.cz/content/view/195/157/

Horizon 2020, online dostupné na <http://ec.europa.eu/programmes/horizon2020/>

Medzinárodný manuál zameraný na metodológiu terénnej sociálnej práce, online dostupné na <http://www.dynamoweb.be>

Minimálne štandardy NPDM a ďalšie podporné materiály, online dostupné na www.nizkoprah.sk

Interné dokumenty organizácie

Písomné materiály a záznamy rozhovorov s aktérmi zapojenými do projektu

Kontakt

OZ Mládež ulice

www.mladezulice.sk

info@mladezulice.sk

facebook: Mládež ulice

Ak sa vám tento materiál páčil a bol pre vás užitočný, budeme vďačný za akúkoľvek finančnú podporu.

Číslo účtu: 292 189 7448/1100