

# VÝKON TERÉNEJ SOCIÁLNEJ PRÁCE V MARGINALIZOVANÝCH RÓMSKYCH KOMUNITÁCH

ZÁVEREČNÁ VÝSKUMNÁ SPRÁVA  
ÚSTAVU ETNOLÓGIE SLOVENSKEJ AKADEMIE VIED (ÚET SAV)  
PRE FOND SOCIÁLNEHO ROZVOJA (FSR)

## OBSAH

1. ÚVOD .....	3
2. METODIKA VÝSKUMU A ZOSTAVOVANIA ZÁVEREČNEJ SPRÁVY .....	5
2.1. VÝSKUMNÁ METODIKA .....	5
2.2. KÓDOVANIE .....	8
3. ROZHOVORY S PRIJÍMATEĽMI POMOCI (SAMOSPRÁVY) .....	9
A TERÉNNYMI SOCIÁLNYMI PRACOVNÍKMI A ASISTENTMI	
3.1. SPOLUPRÁCA S INŠTITÚCIAMI .....	9
3.2. ŠKOLENIA A ODBORNÁ POMOC PRE TERÉNNYCH SOCIÁLNYCH PRACOVNÍKOV .....	11
3.3. ETNICITA A JAZYK – VPLYV NA VÝKON TERÉNNÉJ SOCIÁLNEJ PRÁCE .....	12
3.4. SPOLUPRÁCA V RÁMCI SAMOSPRÁVY A TERÉNNÉJ SOCIÁLNEJ PRÁCE .....	15
3.5. HODNOTENIE TERÉNNÉJ SOCIÁLNEJ PRÁCE SAMOSPRÁVOU A TERÉNNYMI SOCIÁLNYMI PRACOVNÍKMI .....	17
3.6. VNÍMANIE SPOLUPRÁCE S FONDOM SOCIÁLNEHO ROZVOJA .....	19
4. ROZHOVORY S KLIENTMI TERÉNNÉJ SOCIÁLNEJ PRÁCE .....	22
4.1. KONKRÉTNE PRÍPADY POMOCI .....	22
4.2. ETNICITA A JAZYK – VPLYV NA VNÍMANIE TSP KLIENTMI .....	24
4.3. HODNOTENIE TSP KLIENTMI .....	24
5. BARIÉRY VÝKONU TERÉNNÉJ SOCIÁLNEJ PRÁCE .....	26
V MARGINALIZOVANÝCH RÓMSKYCH KOMUNITÁCH	
6. NÁVRHY OPATRENÍ NA ZEFEKTÍVNENIE VÝKONU TERÉNNÉJ SOCIÁLNEJ PRÁCE .....	33
V MARGINALIZOVANÝCH RÓMSKYCH KOMUNITÁCH	
7. ZÁVEREČNÉ ZHRNUTIE ODPORÚČANÍ .....	41

## 1. ÚVOD

Cieľom realizovaného kvalitatívneho výskumu bolo načrtnúť možnosti identifikácie bariér a obmedzení vo výkone terénnej sociálnej práce (TSP). Vo vzťahu k Fondu sociálneho rozvoja (FSR) mal výskum za cieľ načrtnúť možnosti, ako by Fond mohol eliminovať identifikované bariéry. Kvalitatívnu časť výskumu realizoval Ústav etnológie SAV (ÚEt SAV). Po dohode FSR a ÚEt SAV sa kvalitatívna časť výskumu realizovala v deviatich obciach (po troch obciach v Košickom, Prešovskom a Banskobystrickom samosprávnom kraji). V každej vybranej komunite bol realizovaný rozhovor s terénnym sociálnym pracovníkom a jeho asistentom/asistentmi, ako aj so starostom/starostkou obce, ktorí v danej komunite realizujú program TSP. Rovnako sa uskutočnili rozhovory s klientmi terénnej sociálnej práce – obyvateľmi marginalizovaných rómskych komunít. V každej obci bolo zozbieraných po 10 rozhovorov, celkovo teda 90.

Z hľadiska takto zadefinovanej metodiky nešlo o štatisticky reprezentatívny výskum, ale skôr o sondy/prípadové štúdie vybraných obcí a spôsobu realizácie terénnej sociálnej práce v týchto obciach. Z toho dôvodu si ani táto záverečná správa nekladie za cieľ reprezentatívne zosumarizovať dáta z jednotlivých čiastkových výskumov v obciach. Zadávatel' výskumu má k dispozícii jednotlivé výskumné správy z konkrétnych obcí, na základe ktorých sa môže oboznámiť s jednotlivými prípadovými štúdiami o terénnej sociálnej práci. Cieľom záverečnej výskumnej správy bude upozorniť na niektoré základné poznatky ohľadom výkonu terénnej sociálnej práce v skúmaných obciach, upozorniť na nedostatky a problémy, ktorým v súvislosti s výkonom terénnej sociálnej práce čelia jednotlivé samosprávy a terénni sociálni pracovníci, a na záver vymenovať isté odporúčania a návrhy opatrení, ktoré by mohli viesť k zefektívneniu výkonu terénnej sociálnej práce.



## 2. METODIKA VÝSKUMU A ZOSTAVOVANIA ZÁVEREČNEJ SPRÁVY

Pri výbere výskumných lokalít zohľadnil ÚEt SAV mieru segregácie rómskych komunít v skúmaných obciach a na výskum boli vybrané obce so zodpovedajúcimi tromi typmi segregácie podľa Atlasu rómskych komunít na Slovensku<sup>1</sup>. ÚEt SAV konzultoval výber výskumných lokalít s FSR, ako aj s mimovládnyimi organizáciami pracujúcimi v tejto sfére. Keďže kvalitatívna časť výskumu je zameraná na určenie bariér výkonu TSP, snažili sme do výskumnej vzorky zahrnúť obce, v ktorých TSP funguje len s istými obmedzeniami alebo s ťažkosťami, ako aj obce, v ktorých je výkon TSP podľa konzultantov na dobrej úrovni. Užšia vzorka cieľových obcí bola teda vybraná na základe neformálnych odporúčaní. Do výslednej vzorky sme zaradili obce aj na základe etnicity terénnych sociálnych pracovníkov, aby bolo možné posúdiť tiež vplyv etnicity terénnych sociálnych pracovníkov na výkon TSP.

ÚEt SAV zostavil tím výskumníkov, ktorí mali bohaté skúsenosti s výskumom v marginalizovaných rómskych komunitách, čo bol základný predpoklad na to, že takto získané informácie budú relevantné. Zmiešaný rómsko-nerómsky výskumný tím bol vopred zaškolený, oboznámený s cieľmi a so zámermi výskumu a s metodikou kvalitatívneho výskumu. Každý výskumník realizoval terénny výskum v jednej obci formou pološtruktúrovaných rozhovorov s výskumnou vzorkou reprezentujúcou všetky vopred zadané cieľové skupiny.

Kvalitatívny výskum bol zameraný na tri cieľové skupiny respondentov:

- terénnych sociálnych pracovníkov (TSP) a ich asistentov a asistentky (ATSP),
- starostov a starostky obcí (koneční prijímatelia pomoci z ESF),
- klientov sociálnej práce v marginalizovaných rómskych komunitách.

### 2.1. VÝSKUMNÁ METODIKA

Základným výskumným nástrojom boli pološtruktúrované rozhovory s respondentmi nahrávané na diktafón. Rozhovory boli vedené podľa jednotného dotazníka. Kľúčové otázky v ňom obsiahnuté boli zamerané na zistenie prekážok vo výkone terénnej sociálnej práce v danej obci (v prípade TSP, ATSP, starostov) a na vnímanie výkonu TSP v konkrétnych komunitách (v prípade klientov sociálnej práce v marginalizovaných rómskych komunitách)<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Podľa Atlasu rómskych komunít (<http://www.government.gov.sk/3554/list-faktov.php>) rozoznávame obecné a mestské koncentrácie (atlas uvádza 168 takýchto komunít na Slovensku), osídlenia lokalizované na okraji obce/mesta (338) a osídlenia priestorovo vzdialené alebo oddelené prírodnou alebo umelou bariérou (281).

<sup>2</sup> Dotazníky sú v prílohách odovzdaných Fondu sociálneho rozvoja.

Metóda pološtruktúrovaných interview ponúka vhodné možnosti na to, aby sa výskumníci počas rozhovoru dotkli aj citlivejších údajov, ktoré môžu byť relevantné pre identifikáciu bariér a v kvantitatívne ladenom dotazníku sú ťažko identifikovateľné. Výskumníci v danej obci/komunite zotrvali niekoľko dní a mali dostatok času na to, aby identifikovali potrebnú vzorku respondentov a zároveň aby s respondentmi realizovali potrebné množstvo rozhovorov. Výskumníci realizovali aj viacero neformálnych rozhovorov s klientmi TSP, v ktorých sledovali výskumný zámer, a závery z nich zapracovali do výskumnej správy z danej obce, pokiaľ boli pre predmet tohto výskumu relevantné.

Pred príchodom výskumníka do obce boli starostovia a terénni sociálni pracovníci oboznámení s plánovaným výskumom a s jeho zámermi. Výskumník najskôr spravil rozhovor so starostom podľa štruktúry rozhovoru určenej pre starostov obcí a potom s TSP/ATSP, ktorých upozornil, že výstupy z rozhovorov sa budú pre potreby FSR odovzdávať v anonymizovanej podobe a nebude uvedený ani názov skúmanej obce. Na ciele výskumu neboli potrebné osobné údaje a názvy obcí, ale zachytenie a presné pomenovanie javov, ktoré bránia kvalitnému výkonu TSP. Respondenti boli informovaní, že na základe výskumu vznikne výskumná správa, v ktorej nebudú uvádzané názvy obcí a mená respondentov, a že všetky prepisy rozhovorov budú odovzdané FSR v zakódovanej podobe.

Dôležitú úlohu zohrával výber vzorky respondentov z klientov TSP. Výskumníci boli inštruovaní, aby prišli do komunity bez sprievodu terénneho sociálneho pracovníka a na základe neformálnych rozhovorov s viacerými obyvateľmi komunity sa pokúsili vyselektovať prvých respondentov a postupne identifikovať ľudí (napríklad metódou snehovej gule – snowball), s ktorými by sa dal spraviť pološtruktúrovaný rozhovor podľa dotazníka určeného pre klientov terénnej sociálnej práce. Na potreby výskumu bolo naplánovaných približne po 7 rozhovorov s cieľovou skupinou klientov TSP.

Výskum v marginalizovaných rómskych komunitách má isté špecifiká. V určitých prípadoch môže byť zložitá získať na rozhovor samostatného respondenta/respondentku (výskumník nemá dostatok času na to, aby si vybudoval dôveru, problémy môžu nastať najmä pri snahe o individuálny rozhovor s opačným pohlavím). Na druhej strane pre predmet výskumu sú zaujímavé výpovede, ktoré vzniknú z rozhovorov s manželskými párami. Preto sme sa rozhodli, že pre potreby tohto výskumu budú základné jednotky analýzy tvoriť aj domácnosti. Pod pojmom domácnosť rozumieme nukleárnu rodinu samostatne hospodáriacu, pričom nemusí nevyhnutne bývať v samostatnom dome (v marginalizovaných rómskych komunitách je bežné, že v jednom viacizbovom dome býva viacej domácností, ktoré hospodária samostatne). Ďalej je pre potreby výskumu dôležité pracovať aj s jednotlivcami, najmä ak ešte nemajú vytvorenú vlastnú rodinu alebo už sú v dôchodkovom veku. Jednotky analýzy

teda pozostávali z nasledovných vzoriek rozdelených podľa veku a rodu:

- mladý slobodný človek vo veku okolo 20 rokov – (jednotlivec),
- mladá rodina (vo veku 20–35 rokov) – (domácnosť),
- rodina v strednom veku (vo veku 35–50 rokov s dospelými deťmi) – (domácnosť),
- človek v postproduktívnom veku – (jednotlivec).

Zároveň mali byť zachované rodové kritériá a vzorka jednotiek analýz/respondentov mala obsahovať približne vyvážené rozdelenie mužov a žien.

Na naplnenie cieľov výskumu bolo dôležité spraviť rozhovory aj s ľuďmi, ktorí z rozličných dôvodov nevyužívajú služby TSP, a zistiť prečo (nevedia o nich, nepotrebujú ich, majú niečo proti osobe TSP a pod). Ak výskumníci zistili, že títo ľudia sú schopní poskytnúť relevantné informácie a zreteľne sformulovať svoje výhrady voči terénnej sociálnej práci a dôvody, prečo nevyužívajú služby TSP, boli rozhovory s nimi zahrnuté do výskumnej vzorky a následne výskumných správ.

Odhadovaný čas rozhovoru bol maximálne 1,5 hod., ideálne 1 hod. V prípadoch rozhovorov s klientmi terénnej sociálnej práce z marginalizovaných rómskych komunít trvali mnohé rozhovory aj kratšie, keďže bolo veľmi problematické udržať mnohých respondentov v dlhšom rozhovore. Pre starostov/starostky a terénnych sociálnych pracovníkov/pracovníčky a ich asistentov/asistentky bol zostavený spoločný dotazník, pretože sme chceli prejsť všetky diskutované témy aj so starostami obcí, aj s terénnymi sociálnymi pracovníkmi/pracovníčkami. Pre výskumný tím bolo zaujímavé, do akej miery majú starostovia prehľad o aktivitách spojených s výkonom sociálnej práce v obci, a naopak, do akej miery majú napríklad terénni sociálni pracovníci prehľad o spôsobe financovania tohto projektu, o komunikácii obce s FSR a podobne.

Za každú obec bola vypracovaná výskumná správa, v ktorej výskumníci zhrnuli výsledky svojich výskumov vo vzťahu k možnostiam a bariéram vo výkone sociálnej práce v príslušných marginalizovaných rómskych komunitách z pohľadu terénnych sociálnych pracovníkov, ich asistentov, starostov/starostiek vybraných obcí a klientov sociálnej práce/obyvateľov príslušných marginalizovaných rómskych komunít a v ktorej zároveň syntetizovali výsledky svojich výskumov vo vzťahu k predstavám a odporúčaniam sociálnych pracovníkov, ich asistentov, starostov/starostiek obcí a klientov sociálnej práce/obyvateľov príslušných vybraných marginalizovaných rómskych komunít na zefektívnenie výkonu sociálnej práce a odstránenie bariér.

## 2.2. KÓDOVANIE

Pre potreby Fondu sociálneho rozvoja odovzdávame jednotlivé výskumné správy za konkrétne obce a súhrnnú výskumnú správu so zakódovanými názvami obcí. Jednotlivé skúmané obce sú pre potreby tohto výskumu v textoch správ označené len O (obec) a poradovým číslom (1 až 9), ktoré bolo určené náhodne, bez pomocného kľúča. V prípade citácie výskumnej správy za konkrétnu obec uvádzame za textom v zátvorke referenciu na danú obec uvedením jej kódu (O1, O2, O3, atď.). V prípade citovania respondentov uvádzame citovaný text v kurzíve a označený úvodzovkami spolu s uvedením ich funkcie (starosta/starostka; terénny sociálny pracovník/terénna sociálna pracovníčka; asistent TSP/asistentka TSP) a kódu obce, z ktorej pochádzajú. V prípade referencií na klientov terénnej sociálnej práce uvádzame len skratku R (respondent) a poradové číslo respondenta z jednotlivkej obce (1 až 7), s prípadným uvedením veku respondenta/respondentky a kódu obce, z ktorej pochádza.



### 3. ROZHOVORY S PRIJÍMATEĽMI POMOCI (SAMOSPRÁVOU) A TERÉNNYMI SOCIÁLNYMI PRACOVNÍKMI A ASISTENTMI

#### 3.1. SPOLUPRÁCA S INŠTITÚCIAMI

Terénni sociálni pracovníci pri výkone svojho povolania spolupracujú, pochopiteľne, s mnohými inštitúciami, ako sú školy, lekárske pracoviská, úrady práce, sociálnych vecí a rodiny, polícia/rómski policajní špecialisti, sociálna kuratela, poisťovne, centrá právnej pomoci, súdy, exekútorské úrady, pošta a mnohé ďalšie. Spolupráca s týmito inštitúciami sa môže do istej miery odlišovať s ohľadom na konkrétne obce, avšak vo väčšine obcí je základom dobrého výkonu terénnej sociálnej práce spolupráca najmä s úradmi práce, sociálnych vecí a rodiny, so školami, s obecným úradom a so zdravotníckymi zariadeniami. Najčastejšia je však spolupráca so základnými školami a s úradmi práce, sociálnych vecí a rodiny. Terénni sociálni pracovníci sú vo všeobecnosti prvým kontaktom pre klientov z marginalizovaných rómskych komunít s týmito inštitúciami, no na druhej strane čoraz viac fungujú aj ako kontaktný bod pre inštitúcie smerom k marginalizovaným rómskym komunitám. Inštitúcie teda často využívajú terénnych sociálnych pracovníkov na vybavovanie vlastnej agendy alebo zabezpečenie komunikácie s cieľovou skupinou vo veciach agendy inštitúcií (predvolávanie klientov TSP a ATSP, doručovanie písomností). Terénni sociálni pracovníci tak klientom často vedia poskytnúť výklad či dať radu ohľadom týchto písomností, no niekedy to môže byť sporné pre poskytovanie dôverných informácií o klientoch terénnych sociálnych pracovníkov inštitúciám.

Spolupráca so školami je podľa zistení tímu najintenzívnejšia. Školy spolupracujú s TSP pri zápise žiakov, v niektorých obciach nabádajú rodičov zapísať deti do základnej a nie špeciálnej školy. TSP sú aktívni pri predvolávaní rodičov do školy, pri kontrole dochádzky, záškoláctva, respektíve pri preverovaní dôvodov absencie v škole. Často spolupracujú so školou pri určovaní detí v hmotnej núdzi, ktoré majú nárok na zvýhodnenia pri školských obedoch a pomôckach. TSP spolupracujú so sociálnou poisťovňou a s úradom práce pri vybavovaní podpory, dôchodkov, invalidných dôchodkov, sociálnych dávok, pri doručovaní rozhodnutí. Pokiaľ sú v komunite občania, ktorí majú svoje deti v detských domovoch, spolupracujú so sociálnou kuratelou a pomáhajú sprostredkovať kontakt rodičov s deťmi, ako aj návštevy detí u rodičov. Častá je spolupráca s exekútormi pri hľadaní riešení splatenia finančných záväzkov a pohľadávok klientov, najčastejšie formou dohôd o splátkovom kalendári, rovnako postupujú pri dlhoch za neplnenie vyživovacích povinností alebo dlhoch klientov u poisťovní.

Podľa zistení členov výskumného tímu je spolupráca s inštitúciami založená najmä na kva-

lite osobných vzťahov medzi predstaviteľmi inštitúcií a konkrétnymi terénnymi sociálnymi pracovníkmi. Z toho dôvodu majú noví terénni sociálni pracovníci často sťažnú pozíciu, pretože im chvíľu trvá, kým si vybudujú osobné kontakty. K pozitívnym vzťahom medzi terénnymi sociálnymi pracovníkmi a inštitúciami možno prispieva aj to, že starší kolegovia sa v mnohých prípadoch snažia predstavovať svojich nových kolegov zástupcom inštitúcií. „*Ja sa aj snažím, keď sem prídu baby z úradu práce, tak ich predstavujem, že toto sú kolegovia, že tam budú chodiť - tak oni už poznajú, že to náš nový kolega tam príde. Snažíme sa robiť tak, aby aj oni vnímali, že tam nie len jeden človek - ja, ale, že viacerí tú terénnu sociálnu prácu robíme.*“ (TSP, O2)

Pre terénnych sociálnych pracovníkov je pozitívna spätná väzba zo strany inštitúcií zároveň často subjektívne vnímaná ako dôležitý indikátor ohodnotenia ich úspešnosti. „*Myslím, že TSP, tak ako je, tak dobre funguje. Viem to posúdiť z tej ich spolupráce s jednotlivými inštitúciami. Viem, že keď idem na úrad práce, tak tí pracovníci, jednotlivé tie oddelenia, ma poznajú, a každý povie, že tá spolupráca s našimi TSP je veľmi dobrá, že vyriešili také a také problémy.*“ (starosta, O1) O podobnej úspešnosti hovorí aj výpoveď TSP: „*A boli sme tiež pochválení, aspoň teda v rámci našich kruhov, ale či už z Krajského súdu z Bratislavy, keď sme tam vybavovali nejaké splátky, tak sme dostali takú pozitívnu otázku, že: „Čo sa tam stalo u vás, že tí vaši začali platiť?“*“ (TSP, O1)

Spolupráca s týmito inštitúciami nie je vždy bezproblémová. Najväčším kameňom úrazu je, že stavia na osobných vzťahoch a kontaktoch s pracovníkmi predmetných inštitúcií. Tí často vnímajú terénnych sociálnych pracovníkov ako nerovnocenných partnerov, vystupujú voči nim povýšenecky a s odstupom. Napríklad asistentka terénnej sociálnej práce z jednej skúmanej obce má pocit, že pracovná pozícia terénnych sociálnych pracovníkov nie je dostatočne akceptovaná inými inštitúciami. Jedným z dôvodov je podľa nej diskriminačné hľadisko: „*Mne to tu niekedy také príde, že aj to mesto, aj tie školy, aj tie úrady nás berú, že to my sme nič. Je to tak nastavené v dnešnej spoločnosti, že Romákov nikto nemusí, a tým, že my s nimi robíme, že my im pomáhamo, takže už ani nás nemusia.*“ (ATSP, O5) Avšak táto pozícia sa vplyvom dlhšej spolupráce vylepšuje: „*V minulosti sme mali zlý dojem z toho, že nás nebrali, a to sa postupne vypracovalo. Takže teraz nás už rešpektujú.*“ (TSP, O5) Veľkú úlohu pri tejto akceptácii môže zohrať obec, tým, že starosta osobne predstaví terénnych sociálnych pracovníkov rozličným inštitúciám a snaží sa postupne vytvárať cielené kontakty a vyzývať z pozície svojej moci inštitúcie na otvorenejšiu spoluprácu. Pracovníci spomínaných inštitúcií častokrát poskytujú terénnym sociálnym pracovníkom odborné poradenstvo v príslušných témach, a tak vlastne nahrádzajú chýbajúce podporné služby a dodatočné vzdelávanie pre terénnych sociálnych pracovníkov. Navyše je tu ešte jeden moment, ktorý môže vplývať na výkon terénnej sociálnej práce, a to, že v dôsledku tohto nerovného vzťahu sa terénni sociálni pracovníci dostávajú do závislosti od pracovníkov inštitúcií a od informácií, ktoré im poskytujú.

V tejto súvislosti by pomohlo, ak by terénni sociálni pracovníci dosiahli právne posilnenie svojho postavenia a mali by zaručený istý druh statusu úradnej osoby. Tým by sa mohlo zabezpečiť, že rôzne oficiálne inštitúcie by mali povinnosť poskytovať terénnym sociálnym pracovníkom súčinnosť a sprostredkovať informácie.

### 3.2. ŠKOLENIA A ODBORNÁ POMOC PRE TERÉNNYCH SOCIÁLNYCH PRACOVNÍKOV

V zistených postojoch respondentov k možnosti ďalších školení a odborného rastu dominujú tie, ktoré hovoria o dôležitosti takýchto vzdelávacích aktivít. Avšak školenia priamo k výkonom terénnej sociálnej práce sú vnímané ako potrebné len vtedy, ak ponúknu nadstavbu, ktorú terénni sociálni pracovníci asi ešte nepoznajú. Nevyhnutné sú však školenia, ktoré by učili terénnym sociálnym pracovníkom reagovať v konfliktných situáciách, špecifikám komunikácie a komunikačným zručnostiam a pod. Vo všeobecnosti prejavili záujem o školenia z oblasti práva a psychologických zručností. *„Právo, sociálne veci, kuratela. Aby sme mali právne povedomie a vedeli aj, čo sa s tým, čo urobíme, deje ďalej. Aby sa to nekončilo len napísaním papiera alebo vyplnením tlačiva. Keby som vedela, čo bude ďalej, mohla by som Rómom aj poradiť, aby sa vyhli nepríjemnostiam, mohla by som na nich pôsobiť. Takto skôr prídem a musím robiť strašiaka. Chcela by som viac radiť a usmerňovať. Aby som ten proces mohla lepšie ovplyvniť.“* (TSP, O1) Všetci terénni sociálni pracovníci, ktorí už prešli prvým pilotným projektom, zvlášť pozitívne hodnotili bývalú prax, keď boli školenia pre terénnym sociálnym pracovníkom a ich asistentov povinné. Tieto školenia boli medzi terénnymi sociálnymi pracovníkmi veľmi cenené aj z tých dôvodov, že na základe stanovených tém boli pozývaní odborníci z praxe (právnici, pracovníci úradov práce a pod.), prípadne „tereňáci“ a asistenti mali možnosť riešiť kazuistiku. Hoci niektoré školenia považovali za príliš teoretické a odtrhnuté od reality, väčšina bola pre nich povzbudzujúca a motivujúca.

V súčasnom stave vnímajú kriticky najmä skutočnosť, že začínajúci terénni sociálni pracovníci nemajú možnosť získať dodatočné skúsenosti a poznatky na takýchto školeniach. *„Veľa ľudí prišlo nových, ktorí neboli z praxe, z terénnej sociálnej práce, a oni ani nevedia, čo je to táto práca. Tým pádom sa museli sami dostať do toho, a možnože to robia zle. To znamená, že asistenti musia mať skončenú základnú školu a začatú strednú a nemajú žiadne školenia... A je len náplň práce a tam je napísané, čo majú robiť, a je vypracovaná publikácia na výkon terénnej sociálnej práce a tam sú tie veci, ktoré by sme mali vedieť.“* (TSP, O5) Terénni sociálni pracovníci veľmi citlivo vnímajú nedostatok školení a ďalších podporných mechanizmov, napríklad supervíziu. Skúsený terénny sociálny pracovník, ktorý túto činnosť vykonáva od začiatku, by napríklad ocenil odbornú pomoc v konkrétnych prípadoch aj na-

priek tomu, že má bohaté skúsenosti a študuje sociálnu prácu na vysokej škole. Podľa neho sú niektorí jeho „kolegovia na hranici vyhorenia, pretože chýba konkrétny koordinátor alebo supervízor, ktorý by ich usmerňoval a dodával im motiváciu a zmysel ich každodennej práci“.  
(TSP, O5) Všetci respondenti hodnotili pozitívne úzku spoluprácu s bývalými regionálnymi koordinátormi, najmä možnosť spoločne riešiť niektoré ťažšie prípady, oceňovali možnosť supervízie. V súčasnosti tento systém nefunguje a respondenti kriticky vnímajú skutočnosť, že súčasní koordinátori na FSR, ktorí sú sústredení v Bratislave, im túto podporu neposkytujú. Respondenti negatívne vnímajú najmä to, že medzi nimi a koordinátormi neexistuje iný ako formálny vzťah, a uvedomujú si, že na tejto úrovni majú možnosť riešiť iba administratívne záležitosti. Väčšina terénnych pracovníkov uviedla, že nedostávajú žiadnu odbornú pomoc zvonku, radia sa len sami medzi sebou a na FSR sa obracajú len s otázkami spojenými s administratívou projektu, nie však s metodikou práce s klientmi a praktickými otázkami spojenými s výkonom TSP. Obrovská pridaná hodnota takýchto školení spočívala aj v tom, že terénni sociálni pracovníci mali možnosť pravidelného stretávania sa so svojimi kolegami z iných lokalít a tieto väzby pretrvali do súčasnosti a teraz zohrávajú významnú úlohu v tom, že sú často jedinou alternatívou pri hľadaní pomoci a vzájomnej podpory medzi terénnymi sociálnymi pracovníkmi. Tento stav spôsobuje, že mnohí terénni sociálni pracovníci sú pri riešení niektorých konkrétnych problémov skutočne bezradní. Zorientovať sa nie je veľmi jednoduché a TSP/ATSP potrebujú pri riešení niektorých odborných problémov odbornú pomoc: „Čo sa týka odbornej pomoci (...) možno pri riešení niektorých konkrétnych problémov, ktoré sa v danej chvíli vyskytnú, lebo niekedy skutočne ani nevieme, komu skôr zavolať, aby sme to dokázali vyriešiť.“ (ATSP, O3) Väčšina terénnych sociálnych pracovníkov tak vníma Fond sociálneho rozvoja len ako servisnú organizáciu na riešenie administratívnych problémov, ktorá nemá záujem o ich odbornú prácu.

### 3.3. ĚTNICITA A JAZYK – VPLYV NA VÝKON TERÉNEJ SOCIÁLNEJ PRÁCE

Ukázalo sa, že v otázke hodnotenia významu etnicity terénnych sociálnych pracovníkov, pracovníčok a ich asistentov a asistentiek neexistuje jednotný vzorec či jednoznačné kritérium kvality. Každý variant má svoje výhody aj nevýhody a je na zvážení konkrétneho kontextu, aký bude mať vplyv na výkon terénnej sociálnej práce. Navyše, dôležitejšie ako etnicita pracovníka sa javia jeho ľudské a profesionálne kvality. S určitými zjednodušeniami sa dá povedať, že v niektorých obciach boli nerómski pracovníci TSP vnímaní viac ako authority a rómski pracovníci TSP poskytovali klientom intímnejší vzťah a podľa toho sa na nich klienti aj obracali so svojimi požiadavkami – na rómskych skôr s osobnými, rodinnými a so sociálnymi problémami a na nerómskych skôr s úradnými a administratívnymi záležitosťami. Vo väčšine prípadov však v skúmaných obciach kládli dôraz skôr na odbornosť a ľudské kvality

terénnych sociálnych pracovníkov. „Keď by to mal byť Róm, mohla by to byť výhoda, ale musel by mať vzdelanie. Keď nie je vzdelaný, nemá autoritu, dá sa rýchlo ovplyvniť.“ (starosta, O1)

Pozitíva rómskej etnicity terénnych sociálnych pracovníkov vnímajú respondenti v tom, že majú častokrát otvorenejší prístup voči klientom z marginalizovaných rómskych komunít, nemajú až také predsudky ako mnohí nerómski pracovníci a dokážu sa prirodzenejšie zorientovať v kultúrnom, ako aj materiálnom prostredí marginalizovanej rómskej komunity. Viacerí výskumníci uvádzali prípady, keď nerómski TSP/ATSP mali problém chodiť do segregovanej osady, prípadne mali iné bariéry pre vlastné predsudky (istá TSP sa pred vstupom do osady chodila vždy domov prezliecť do iných šiat). Rómski terénni sociálni pracovníci, pokiaľ pochádzajú priamo z komunity, majú vo všeobecnosti lepšie porozumenie pre problematiku, vyplývajúce z rovnakého kultúrneho a sociálneho pozadia. Respondenti sa vo všeobecnosti zhodujú, že byť Rómom pri práci s Rómami môže mať isté výhody – napríklad budú klientom rozumieť lepšie než nerómski terénni sociálni pracovníci, keďže zdieľajú spoločnú kultúru a vo vzťahu k nerómskej spoločnosti sú v podobnom postavení (problémy v rodinách alebo medzi rodinami, problémy týkajúce sa postavenia žien, nedostatok peňazí a podobne). Etnicita rómskych terénnych sociálnych pracovníkov môže byť v niektorých prípadoch aj akousi garanciou efektívnejšieho zacielenia programu na cieľové skupiny marginalizovaných rómskych komunít: „Účasť Rómov v programe podľa viacerých respondentov zároveň zabezpečuje, že TSP sa skutočne zaoberá aj touto cieľovou skupinou. Ak by Rómovia v programe účastní neboli, obávajú sa rizika, že by sa väčšina výkonu TSP zameriavala na iné cieľové skupiny než rómska komunita, prípadne by sa v iných cieľových skupinách nezameriavala v dostatočnej miere na rómskych klientov.“ (O9) Ak je v pracovnom tíme niektorý z jeho členov rómskeho pôvodu, v istých prípadoch to môže mať pozitívny vplyv (napríklad vo forme vytvárania pozitívnych vzorov) na obyvateľov marginalizovanej rómskej komunity, veľmi dôležitá je aj jazyková výhoda rómskych pracovníkov TSP, pokiaľ ovládajú rómsky jazyk a v komunite sa hovorí po rómsky. Zároveň veľkou pridanou hodnotou je aj bezprostrednejší kontakt s klientmi, ak býva priamo v komunite, najmä v prípadoch, ak je osada od obce a kancelárie TSP priestorovo vzdialená.

Negatíva rómskej etnicity terénnych sociálnych pracovníkov by sa dali zhrnúť najčastejšími výhradami respondentov smerujúcimi k častému spomínaniu nedôvery voči rómskym terénnym sociálnym pracovníkom prameniacej z heterogénnosti rómskych komunít. Tento faktor môže spôsobiť, že takéhoto pracovníka bude akceptovať len časť komunity alebo, naopak, takýto pracovník by poskytoval asistenciu len tej časti komunity, s ktorou má rodinné a sociálne afiliácie. Výhrady voči potenciálnym terénnym sociálnym pracovníkom, ktorí by pochádzali priamo z komunity, sú často podporované argumentom, že rómski TSP/ATSP by museli prekonať antagonizmus v komunite, silné putá rodinných väzieb a afiliácií („Rómska

ATSP (O9) však má sťaženú prácu v teréne, keďže nemôže časť klientov riešiť. Ide jednak o klientov z rómskej komunity – nemôže riešiť prípady ľudí zo svojej širokej rodiny ani ľudí z rodín, ktoré sú s jej vlastnou rodinou v nepriateľskom vzťahu...“) a zároveň musia čeliť neprijatosti zo strany nerómskych kolegov a partnerov v relevantných inštitúciách („Etnicita hrá určitú úlohu, ale skôr pre bielych obyvateľov obce. TSP-Rómky (O3) mali problém vykonávať svoju prácu v obci, keďže ich starí občania odmietali púšťať do domov. Nakoniec si obec (nerómskych klientov) zobrala na starosť biela ATSP.“). Ďalším problémom pri takomto variante je nedostatok kvalifikovaných Rómov na túto činnosť, hoci táto bariéra by sa dala eliminovať znížením nárokov na požiadavku vzdelania aspoň u asistentov terénnej sociálnej práce. Vymenovali sme mnohé nevýhody či možné bariéry rómskej etnicity u terénnych sociálnych pracovníkov, no na základe výskumu a skúseností obcí s rómskymi terénnymi sociálnymi pracovníkmi sa výskumný tím prikláňa k názoru, že výhody zamestnania Rómov a Rómok na pozície terénnych sociálnych pracovníkov a ich asistentov prevažujú nad nevýhodami. Pri dostatočnej vôli samosprávy sa mnohé z týchto etnicky preddefinovaných bariér dajú eliminovať, napríklad zamestnaním dvoch rómskych asistentov z rozdielnych skupín v osade, prípadne zamestnaním takých ľudí, ktorí majú prirodzený rešpekt a autoritu.

Rómski aj nerómski respondenti (TSP a ATSP) vnímali výhody a nevýhody rómskej etnicity terénnych sociálnych pracovníkov rozdielne, no zdá sa, že rozdiely nepramenili z ich etnicity, ale skôr z konkrétnych skúseností z terénnej praxe. Mnohí nerómski terénni sociálni pracovníci hodnotili svoju etnicitu ako bezproblémovú, respektíve skôr výhodu ako nevýhodu. „Možno zo začiatku. A to, že som gádzovka, bolo len dobre, si myslím. Ale teraz je to už o konkrétnych ľuďoch, už ma poznajú, dôverujú mi, a to je dôležité, aký som podľa nich človek.“ (TSP, O1) Výhodou nerómskeho terénneho sociálneho pracovníka sa javí byť to, že pokiaľ si dokáže časom získať rešpekt a autoritu, má rovnaký prístup ku všetkým klientom marginalizovanej komunity.

Pri akýchkoľvek výhodách aj nevýhodách však zrejme prevláda model zmiešaných pracovných tímov. Terénna sociálna práca je v prvom rade práca, ktorá by mala byť založená na súhre viacerých faktorov, a už z jej formálneho nastavenia (terénny sociálny pracovník – asistent) vyplýva, že by malo ísť o tímovú prácu. Na zefektívnenie výkonu terénnej sociálnej práce je dôležité, aby tímy boli etnicky zmiešané, aby, pokiaľ to je možné, reflektovali na potreby lokálnej marginalizovanej rómskej komunity. Len takým spôsobom sa dokážu anulovať, alebo sa k tomu aspoň priblížiť, výhody aj nevýhody zamestnania rómskych či nerómskych terénnych sociálnych pracovníkov v konkrétnej obci. TSP rómskeho pôvodu z jednej zo skúmaných obcí uviedol ideálny variant, keď terénnu sociálnu prácu vykonávajú dvojice – nerómsky TSP a rómska ATSP alebo naopak. Takéto tímové členenie reflektuje aj odlišnú etnicitu a zároveň rodové rozdiely, ktoré majú taktiež vplyv na dobrý výkon terénnej sociálnej práce.

### 3.4. SPOLUPRÁCA V RÁMCI SAMOSPRÁVY A TERÉNEJ SOCIÁLNEJ PRÁCE

Tento aspekt terénnej sociálnej práce je, pochopiteľne, rôzny v závislosti od konkrétnych obcí. Vo všeobecnosti sa však výskumnému tímu podarilo vypozerovať vcelku logické zákonitosti priamej úmery v kvalite komunikácie medzi samosprávou a terénnou sociálnou prácou a ústretovosťou samosprávy voči terénnym sociálnym pracovníkom a kvalitou ich práce. V tejto súvislosti je však zaujímavé, že samosprávy mali často motiváciu na zavedenie terénnej sociálnej práce kvôli tomu, aby sa zbavili namáhavej a náročnej agendy riešenia stránok obyvateľov marginalizovaných rómskych komunít. *„Asi nikto nemá takú dobrú spoluprácu so starostom ako my. Naozaj, snaží sa nám vyjsť v ústrety so všetkým, on to berie seriózne a je rád, že sme tu, lebo tým pádom sme odbúrali kopec roboty obecnému úradu, všetko, čo sa týka rómskej komunity, smeruje cez nás.“ (TSP, O2)* V nastavení spolupráce medzi obcou a terénnou sociálnou prácou asi neexistujú všeobecné a univerzálne pravidlá, avšak je dôležité, aby obec na terénnych sociálnych pracovníkov nekládla prehnané požiadavky, nezaťažovala ich nadbytočnou agendou a vychádzala im v ústrety. V niektorých obciach sa osvedčil model pravidelných stretnutí terénnych sociálnych pracovníkov a predstaviteľov obce (starosta, vedúci odborov samosprávy, obecné zastupiteľstvo), v niektorých obciach dokázal inštitút terénnej sociálnej práce kvalitne fungovať aj bez formalizovanej komunikácie s obcou (v takýchto prípadoch však komunikácia prebiehala na neformálnejšom a *ad hoc* princípe, ak terénni sociálni pracovníci potrebovali a potrebujú pomoc od obce, mohli priamo zavolať starostovi/starostke a obrátiť sa na nich o pomoc).

Pokiaľ viazne bežná pracovná komunikácia medzi terénnou sociálnou prácou a obcou, má to samozrejmy vplyv aj na kvalitu výkonu terénnej sociálnej práce. V jednej zo skúmaných obcí je napríklad kancelária TSP priestorovo odčlenená od zvyšných kancelárií obecného úradu v zadnom trakte budovy, čím sa znížili kontakty obce s potenciálnymi rómskymi stránkami, ale na druhej strane aj so samotnými pracovníčkami TSP v obci, čo do istej miery znižuje kvalitu ich práce (obmedzila sa neformálna výmena informácií medzi TSP a samosprávou), keďže neexistuje oficiálna a pravidelná forma stretávania TSP s obcou: *„Spolupráca a komunikácia s obcou jednoducho, netvrdím, že nie je, ale je minimálna.“ (TSP, O1)* *„Spolupráca (s obcou)? Vidíte, sme vlastne samostatne, oni fungujú tam, my tu. Keď to porovnáam s inými obecnými úradmi, kde fungujú spolu, tak u nás to nie je. Pre nás sa tam miesto nenašlo, sme vyčlenené, tuná vzadu ‚pri kontajneroch‘, len aby tí Romáci čo najmenej chodili do úradu, a my v podstate tiež.“ (ATSP, O1)*

Vo viacerých obciach nemajú TSP so starostom pravidelné stretnutia, mnohí starostovia reálne nepoznajú konkrétne príklady ich činností, stretávajú sa najmä pri riešení konkrétnych

problémov a situácií, s ktorými si nevedia rady. Tu však nastáva problém vtedy, ak samospráva považuje terénnu sociálnu prácu za všeobecne zodpovednú za celkovú prácu s marginalizovanou rómskou komunitou či rómskou menšinou vo všeobecnosti, čo je veľmi častý prípad. V jednej z obcí napríklad starosta na terénnych sociálnych pracovníkov kompletne delegoval prácu s rómskou komunitou: „*No, keď sú problémy... Ja som starostom (...) v prvom rade tých slušných a zabezpečujem rozvoj obce, čiže (...) keď sú problémy, prídu tu a potom to riešime, ale nie je mojou úlohou starať sa o akýchsi pár darebákov, či majú čo jesť, alebo nemajú čo jesť. Keď sú problémy, povedia mi a riešim.*“ (starosta, O3) V takýchto prípadoch sú na terénnych sociálnych pracovníkov vytvárané zbytočný tlak a prehnané očakávania zo strany obce, taktiež aj zo strany marginalizovanej rómskej komunity, dochádza k vedľajším vplyvom na výkon ich práce (hrozí skorý syndróm vyhorenia) a kvalita výkonu terénnej sociálnej práce sa znižuje.

Problematické je práve nepochopenie agendy a funkcie terénnych sociálnych pracovníkov zo strany samosprávy, ktoré potom vedie ku komunikačným napätiam, k nereálnym očakávaniam a frustrácii na strane terénnych sociálnych pracovníkov. Problém s takto neujasnenými kompetenciami a nadmerné zásahy do činností pri výkone terénnej sociálnej práce zo strany predstaviteľov samosprávy vytvárajú na terénnych sociálnych pracovníkov a ich asistentov veľký a zbytočný tlak. Jedna zo skúmaných obcí napríklad od terénnych sociálnych pracovníkov vyžaduje, aby koordinovali aktivačné práce, alebo ich v minulosti tlačila do toho, aby regulovali výber nájomníkov nových nájomných bytov nižšieho štandardu. Terénni sociálni pracovníci sa tak sťažujú, že sú len akýmsi vysunutým pracoviskom obecného úradu. Naopak, predstavitelia obce sa cítia rozhorčení, ak sa terénni sociálni pracovníci takýmto prístupom bránia, a podľa nich by mala byť komunikácia terénnych sociálnych pracovníkov s inými inštitúciami riadená obecným úradom, pretože terénni sociálni pracovníci, podľa ich logiky, spadajú plne pod kompetencie samosprávy. Starosta jednej zo skúmaných obcí napríklad formuloval svoju sťažnosť takýmto spôsobom: „*Radi by sme uvítali lepšiu spoluprácu s úradom práce. Lebo určité veci obchádzajú mesto, lebo prakticky by sa mali obracať na pani (...), referentku na sociálnom oddelení mestského úradu, a až potom na terénnu sociálnu prácu. Pretože terénny sociálny pracovník je pre nás, nie pre úrad práce. Pred úradom práce by mala vystupovať pani referentka.*“ (starosta, O5) Táto situácia by sa dala jednoducho vyriešiť zefektívnením komunikácie medzi terénnou sociálnou prácou a samosprávou, no v určitých prípadoch musí práve Fond sociálneho rozvoja zohrať úlohu mediátora a tlačiť na samosprávy, aby terénnym sociálnym pracovníkom vytvorili adekvátne podmienky na prácu a nezneužívali ich na iné činnosti. Tu sa však dostávame k otázke kvalitne nastaveného monitoringu, pravidelnej a na dôvere založenej komunikácii medzi predstaviteľmi FSR a terénnej sociálnej práce v jednotlivých obciach a následného vyvodzovania dôsledkov zo zistených nedostatkov a zlyhaní na strane samospráv. V spomínanom prípade napríklad terénni sociálni pracovníci nekomunikovali s FSR (nesťažovali sa, že obec od nich vyžaduje koordináciu aktivačných prác), pretože



sa báli, že poškodia obci a tým aj svojmu zamestnávateľovi: „Lebo spolufinancujú ten projekt a dnešná doba je, aká je, a každý si robotu váži, že robí. My sme vlastne medzi dvoma kameňmi - a, človeče, poraď si, ako vieš.“ (TSP, O5) Terénni sociálni pracovníci vnímajú túto svoju situáciu veľmi kriticky, z ich pozície majú obmedzené možnosti na to, aby mohli efektívne pôsobiť v prospech svojich klientov z marginalizovaných rómskych komunít. Podľa jedného z terénnych sociálnych pracovníkov, ktorý túto činnosť vykonáva už od začiatku pilotného projektu, by bolo vhodnejšie, keby činnosť terénnych sociálnych pracovníkov nespádala pod kompetencie samosprávy, „lebo niekedy aj mesto urobí chybu, a tým pádom sa nemôžeš postaviť proti nemu. Ja by som bol za to, aby terénni sociálni pracovníci spadali pod úrad vlády. Aby sme my mali vlastné kompetencie, aby sme my kontrolovali napr. činnosť kurately v jednotlivých prípadoch týkajúcich sa klientov, úrad práce a zároveň aj mesto. Ale z tej pozície, v ktorej som teraz, nemôžem povedať ani pol slova ani jednému, ani druhému. Lebo oni sú vyššie. A musíme robiť všetko, čo nám povedia.“ (TSP, O5)

### 3.5. HODNOTENIE TERÉNEJ SOCIÁLNEJ PRÁCE SAMOSPRÁVOU A TERÉNNYMI SOCIÁLNYMI PRACOVNÍKMI

Väčšina starostov v skúmaných obciach vyjadrila presvedčenie o dôležitosti projektu terénnej sociálnej práce a mnohí z nich tento projekt hodnotia v pozitívnom svetle. Toto kladné hodnotenie je podporené aj stanoviskami väčšiny dotknutých starostov, že by boli ochotní hľadať možnosti pokračovania terénnej sociálnej práce aj v tom prípade, že by ju Fond sociálneho rozvoja prestal financovať. „Ja hovorím, že je veľmi potrebné mať takýto projekt, a keby som bol aj naďalej starostom, ja by som sa usiloval o to, keby sme aspoň jedného TSP mali. Aj na náklady obce. Štyroch by sme si nemohli dovoliť, ale aspoň ten jeden je naozaj potrebný.“ (starosta, O2)

Motivácia a kladné hodnotenie projektu zo strany starostov sú často podmienené tým, že terénni sociálni pracovníci odbremeňujú obecný úrad od zaťažujúcej agendy riešenia rómskych stránok, ktoré často chodia vybavovať z pohľadu majority banálne veci: „Neviem si predstaviť, že by na budúci rok 31. augusta ten projekt padol a že by sa zatvorilo komunitné centrum a že by tam nikto nebol, ja si takúto situáciu ani neviem predstaviť. (...) a v druhom rade si neviem predstaviť ten nával Rómov tu na obecnom úrade len s každým jedným potvrdením a s každým jedným listom z úradu, pretože tí terénni sociálni pracovníci okrem toho, čo všetko robia, ešte čítajú tie listy, rozhodnutia...“ (starostka, O6) V podobnom duchu sa vyjadrovali aj zástupcovia ďalších obcí, ktorí sa obávajú, že v prípade ukončenia projektu budú zahltení rómskymi stránkami, keďže si zvykli, že terénni sociálni pracovníci a ich asistenti zabezpečujú kontakt a celkovú komunikáciu s „problémovými“ klientmi z marginalizovaných rómskych komunít. Samosprávy mnohých obcí sa obávajú, že v prípade ukončenia výkonu terénnej sociálnej práce budú mať povinnosť prevziať tieto úlohy.

Asistenti a terénni sociálni pracovníci majú pocit, že ak by sa program TSP ukončil, aj tak by ich ľudia vyhľadávali so žiadosťami o pomoc, pretože si na nich zvykli a vedia, že im dokážu pomôcť. Túto skutočnosť potvrdzujú takmer všetci terénni sociálni pracovníci, jedna terénna sociálna pracovníčka dokonca rozprávala, že ju jej bývalí klienti zvykli navštevovať v supermarkete v okresnom meste, kde sa po ukončení prvej fázy pilotného projektu zamestnala ako predavačka, a s trochou nadneseného humoru spomínala, ako asistovala s vybavovaním žiadostí medzi obsluhovaním zákazníkov supermarketu.

Starostovia si však uvedomujú aj to, že na hodnotenie projektu terénnej sociálnej práce je ešte veľmi krátky čas, pretože väčšina z jeho cieľov bude badateľná až v dlhšom časovom horizonte. Z tohto pohľadu je pre nich krátkosť trvania projektu vnímaná veľmi kontraproduktívne: *„Ja hovorím, že nie som spokojná s dĺžkou tohto projektu, s jeho časovým horizontom, pretože za dva roky sa v komunite nedokáže urobiť mimo tej dennodennej práce nijaký extra pokrok, ktorý by bolo vidno do budúcnosti, pretože zmyslom každého projektu by nemalo byť len vypisovanie tých vecí, ale niečo by malo byť vidieť do budúcnosti, čiže by sa mala zlepšiť komunikácia medzi Rómami a Nerómami.“* (starostka, O6)

Samotní terénni sociálni pracovníci hodnotia terénnu sociálnu prácu ako nevyhnutnú pomoc obyvateľom marginalizovaných rómskych komunít. Podľa mnohých sa v obciach zlepšila spolupráca obyvateľov marginalizovaných rómskych komunít s inštitúciami ako škola, úrady (O2, O3, O4, O6, O7, O9), ľudia častejšie navštevujú lekárov, chodia na preventívne prehliadky. Celkovo sú opatrnejší, obozretnejší, informovanejší a problémové veci prichádzajú konzultovať s pracovníčkami TSP (O3), zlepšilo sa nakladanie s odpadom v lokalitách, je badať väčší záujem rómskej mládeže o štúdium na stredných školách (O7). V niektorých obciach sa podľa hodnotenia starostov a terénnych sociálnych pracovníkov znížila drobná kriminalita a zlepšila dochádzka detí do školy (O3).

Na druhej strane sa však v mnohých prípadoch nedarí naplniť niektoré ciele, ktoré si podľa všetkého vyžadujú dlhodobější časový horizont. Len veľmi malý pokrok, ak vôbec, badať v zlepšovaní komunikácie medzi obyvateľmi marginalizovaných rómskych komunít a majoritným obyvateľstvom. Vo viacerých obciach sa nepodarilo zlepšiť hospodárenie klientov s peniazmi, respektíve ich dôslednejšie viesť k samostatnosti. Aj napriek tomu, že si jasne uvedomujú, že jedným z ich hlavných cieľov je viesť klienta k samostatnosti, niekedy nemajú čas dlhšie sa mu venovať, a tak *„radšej vyplnia napríklad šek miesto neho, než by nad ním stáli dvadsať minút a hovorili mu, kde a aké číslo má napísať“*. (ATSP, O3) Terénni sociálni pracovníci nie sú schopní klientom pomôcť napríklad pri snahe znižovať nezamestnanosť. Ako sme však spomínali skôr, aspoň sčasti sa darí eliminovať záškoláctvo, vytvárať kvalitnejší

kontakt s lekármi, čím sa zlepšilo využívanie zdravotnej starostlivosti (návštevnosť, očkovanie, riadne užívanie liekov), a môžeme skonštatovať, že u niektorých klientov sa zvýšila aj úroveň funkčnej gramotnosti – sú napríklad schopní samostatne vyriešiť niektoré administratívne úkony (vypisovanie poštových zloženiek a podobne).

Z dlhodobého hľadiska však projekt veľmi ťažko hodnotiť, keďže terénni sociálni pracovníci vnímajú nesystémovosť samotného nástroja výkonu terénnej sociálnej práce a neštandardnosť jednak vyhlasovania výziev a jednak schvaľovania projektov. Z tejto pozície vnímajú pesimisticky aj vlastnú víziu ďalšieho pôsobenia: *„Teraz je október. V marci končíme, a po výzve ani stopy. Aj predtým, keď sme končili, som mala ťažké srdce, lebo nikto nám nepovedal: ‚Dobre, dievčatá.‘ A vždy sme viseli na telefóne, ja som to brala tak, že ich zase otravujeme. Tá komunikácia je neštandardná, a celé je to nesystémové. Tá výzva už mala vyjsť. Schválenie minulého projektu trvalo pol roka! Tak ako sa to zase stihne?! Nestihne sa to. A teraz robte s týmto vedomím! Vízia do budúcnosti čierna. Končíme!“* (ATSP, O5)

K hodnoteniu terénnej sociálnej práce treba podotknúť, že niektorí starostovia a terénni sociálni pracovníci vyjadrovali svoju nespokojnosť s tým, že terénna sociálna práca je verejnosťou a spoločnosťou veľmi nedocenená. Verejnosti chýba informácia o dôležitosti ich práce a TSP potom potrebné uznanie.

### 3.6. VNÍMANIE SPOLUPRÁCE S FONDOM SOCIÁLNEHO ROZVOJA

Spolupráca s Fondom sociálneho rozvoja má z pohľadu terénnych sociálnych pracovníkov a prijímateľov pomoci dve základné roviny, o ktorých viac či menej rozprávali takmer všetci respondenti.

V prvom rade išlo o skutočnosť, že komunikácia s FSR je len o administratívnom riadení projektu, je veľmi neosobná, zriedkavá a formálna: *„Tak oni nám pošlú mail, tam sú najčastejšie kladené otázky, a už aj to je forma, akou vám niekto povie, že nie je vítané, aby si ho nejako kontaktovali...“* (ATSP, O1) Dôvodom tejto komunikácie sú najčastejšie záležitosti týkajúce sa refundácie a plnenia administratívnych povinností projektu, pracovných výkazov a podobne. Pracovníkom terénnej sociálnej práce nevyhovuje, že samotná koordinácia projektu prebieha z Bratislavy, keďže kontakt s koordinátorom je omnoho zložitejší, a nie je tak priestor na efektívne riešenia prípadných problémov. Všetci respondenti vysoko hodnotili predchádzajúci systém regionálnych koordinátorov. Obce sa takmer unisono sťažovali na pravidelné problémy s refundáciou finančných prostriedkov, na zmeny pravidiel refundácie v priebehu projektu, ktoré závažným spôsobom zaťažovali obec a terénnych sociálnych pra-

covníkov a sú vnímané ako zbytočná byrokratická záťaž, ktorá brzdí výkon TSP. Podľa terénnych sociálnych pracovníkov je hlavný problém v zmene pravidiel realizácie projektu počas jeho trvania, s čím súvisí množstvo zmien v priebehu roka, opätovné prerábanie formulárov, výhrady voči formálnym nedostatkom, veľa administratívy a iné problémy. Zmeny sa týkali napríklad aj vyplňovania mesačných výkazov TSP a celkového vedenia evidencie: „*Oni to menia každú chvíľu. A nikdy im to nie je dosť dobré. Začali sme písať tak, ako to bolo po starom, a oni že to tak nechcú, že to treba ináč. A my sme tak pol roka fungovali, veď prečo nám to nedali skôr, na začiatku vedieť, ako to treba robiť? A potom výhražné listy, že ak neurobíme to a to, tak nebudeme refundovaní. A hovorím si: Aha, akí rýchli sú zrazu!*“ (TSP, O2) „*Pre mňa sú výkazy tá najhoršia vec na terénnej sociálnej práci. Predtým sme tiež mali výkazy, ale boli len rukou písané. Ale celkovo je proste hlúposť 8 hodín evidovať všetkých. Tu mám niekedy ešte štyroch ľudí, čo tu stoja, čakajú na mňa, tak kedy to mám evidovať? (...) Keď si napíšem do pracovného výkazu, že som bola v teréne a konzultovala som, tak mi vrátia pracovný výkaz s tým, že mám napísať, s koľkými ľuďmi som konzultovala a o čom. Tak to je nemožné. Tá byrokracia z ich strany, oni stále tvrdia, že je to pre našu prácu dobré, ale pre našu prácu to vôbec nie je dobré. Ja som mohla byť vonku o toľko hodín viac a venovať sa niekomu, kto to potrebuje.*“ (TSP, O2) „*Pokiaľ im treba dodať nejaké papiere, tak sú schopní písať i každý deň. A pokiaľ im nič netreba, tak o nich nepočujeme.*“ (ATSP, O3)

Komunikácia je často označovaná za nedostatočnú, nepružnú a to, že neprebíha v osobnej rovine, zapríčiňuje komunikačné skraty (O7). Na základe takejto komunikácie, obmedzenej len na administratívne a byrokratické náležitosti, si terénni sociálni pracovníci myslia, že Fond sociálneho rozvoja sa nezaujíma o ich prácu, chýba im rozvíjanie spolupráce a kvalitnej komunikácie o obsahovej náplni výkonu práce. Mnohí terénni sociálni pracovníci by uvítali, keby zástupca FSR (koordinátor) navštevoval lokality pravidelne, aby bol v kontakte s terénom aj naživo, nie iba prostredníctvom výkazov. Spoluprácu by mohla skvalitniť aj častejšia komunikácia zo strany FSR. Neustále zmeny v pravidlách, neistota trvania projektu, dôraz na byrokraciu a prehnanú administratívu v konečnom dôsledku demotivujú pracovníkov terénnej sociálnej práce v ich činnosti. Nepružnosť v administratíve a meškanie refundácií majú okrem praktických problémov pre obec aj ďalší zaujímavý dôsledok. Obce totiž musia výkon práce hradiť zo svojich zdrojov a tieto dlžoby často podliehajú schváleniu obecným zastupiteľstvom, ktoré v mnohých obciach nie je naklonené Rómom. V obciach sa zvyšuje napätie, ktoré sa potom ventiluje na zasadnutiach obecných zastupiteľstiev, a celková nevraživá situácia voči Rómom sa stupňuje. Niektoré obce dokonca vnímajú Fond sociálneho rozvoja ako nutné zlo, pretože terénnu sociálnu prácu chcú robiť, vidia v nej užitočný nástroj pomoci marginalizovaným komunitám, a iný finančný zdroj ako Fond sociálneho rozvoja nie je. Fond tak vnímajú len ako zdroj financií, ktorý nemá reálny záujem o dianie v obciach a v regiónoch.

Mnohé obce sa sťažujú na dlhotrvajúce lehoty preplácania nákladov. Tie však súvisia s vnútornými procesmi FSR, ktoré obce dobre nepoznajú, a tak vnímajú kriticky najmä dĺžku celého procesu. Problémy s refundáciou súvisia aj s prehnaným dôrazom na formálnu správnosť žiadostí o platbu, obce v mnohých prípadoch referovali až absurdné formy tejto byrokracie, napríklad žiadosti o platbu boli vrátené pre nepresnú grafickú úpravu alebo pre „preklep vo formulároch, roztrhnuté euroobaly, v ktorých sú dokumenty zasielané, nesprávne poradie dokumentov v šanónoch a podobne“. (O9)

Druhou závažnou výhradou v súvislosti s komunikáciou s Fondom sociálneho rozvoja je vnímanie absencie metodologického riadenia projektu. Tento nedostatok je vnímaný ako závažná bariéra a má jednak rovinu neexistencie metodologickej supervízie a systému vedenia terénnych sociálnych pracovníkov a jednak rovinu celkovej nesystémovosti riadenia projektu (chaotické vyhlasovanie výziev, komplikované podmienky refundácií a pod.). Terénnym sociálnym pracovníkom chýba možnosť odborného poradenstva, chýba im supervízia: „*Nemám žiadnu spätnú väzbu. Okrem formálnych nedostatkov nie, vôbec nič. Ani v dobrom, ani v zlom...*“ (TSP, O1) V minulom období, keď existovali lokálni koordinátori, boli spätná väzba a supervízia aspoň čiastočne zabezpečované ich prostredníctvom. Terénni sociálni pracovníci oceňovali predovšetkým možnosť osobného kontaktu a podpory pri riešení pracovných problémov. Respondenti častokrát zdôrazňovali, že zo strany vedenia FSR absentujú metodologické riadenie a odborná pomoc pri výkone TSP ako odbornej služby. V prípade, že sa terénni sociálni pracovníci stretnú s komplikovanými alebo novými situáciami, nemajú možnosť konzultovať postup s FSR alebo získať ďalšiu odbornú asistenciu a vedenie. Vykazovanie činnosti voči FSR je časovo náročné a v mnohých prípadoch duplicitné s ich vlastnou dokumentáciou (odlišuje sa len v niektorých formálnych požiadavkách, ako napríklad anonymizácia dát, predpísaný formát správ, atď.).

## 4. ROZHOVORY S KLIENTMI TERÉNEJ SOCIÁLNEJ PRÁCE

Pri analýze rozhovorov s klientmi terénnej sociálnej práce sa ukázalo, že veková štruktúra vzorky respondentov nezohráva pri vnímaní terénnej sociálnej práce až takú úlohu ako fakt, v akom type osídlenia klienti bývajú. Ukázalo sa, že tí klienti terénnej sociálnej práce, ktorí bývajú v segregovaných osídleniach, sú k terénnej sociálnej práci otvorenejší a zároveň o nej hovoria. Tí klienti, čo sú integrovanejší, nerozprávajú o terénnej sociálnej práci otvorene, vnímajú, že tento druh služby je smerovaný na Rómov zo sociálne nižších vrstiev, aj napriek tomu, že sami občas využívajú služby terénnej sociálnej práce. Na základe rodového delenia sa ukazuje, že inštitút terénnej sociálnej práce využívajú viac ženy, zvlášť ženy s malými deťmi. Z hľadiska vekového sme nevybadali nejaké veľké rozdiely, azda len akýsi logický predpoklad, že jednotlivé vekové skupiny využívajú tento inštitút na úkony, ktoré sú relevantné pre ich vekovú kategóriu (ľudia v dôchodkovom veku častejšie vybavujú agendu súvisiacu s riešením dôchodkov a pod.).

### 4.1. KONKRÉTNE PRÍPADY POMOCI

Takmer všetci výskumníci sa stretli s tým, že klienti mali do značnej miery problém s menovaním konkrétnych výkonov terénnej sociálnej práce, rozhovory boli do veľkej miery založené na veľkej miere účasti výskumníka. Mnohí klienti sa vyjadrovali len veľmi všeobecne a pri menovaní aktivít sa ich výpovede obmedzili na referencie o „vypisovaní papierov alebo vybavovaní vecí“. V konečnom dôsledku však výskumníci identifikovali v rozhovoroch celé spektrum činností, ktoré viac či menej korešponduje s náplňou práce terénnych sociálnych pracovníkov, ako napríklad pomoc pri vypisovaní peňažných šekov, rôznych formulárov – žiadostí, pomoc pri vybavovaní dôchodku, rodných listov, rodinných prídavkov, príspevku v nezamestnanosti, materského príspevku, bankomatových kariet, asistencia pri zmene poisťovne, asistencia pri komunikácii s lekármi, vybavenie očkovania pre deti, apelovanie na rodičov ohľadne záškoláctva a predškolskej dochádzky, vyberanie peňazí na stravné lístky pre deti v škole, dohľad nad deťmi v autobuse a podobne. *„Asi dva-tri razy som ich pomoc využil, bolo to napríklad, keď som potreboval vybaviť dajaké papiere, ktoré mi prišli kvôli dôchodku, vypísali mi, čo bolo potrebné, a ja som si to potom poslal. Raz som sa na nich obrátil, aj keď mi prišiel nedoplatok za elektrinu a potreboval som vybaviť splátkový kalendár. To mi takisto pomohli vybaviť.“ (R1, O7)*

Respondenti sa väčšinou vyhýbali menovaniu aktivít, ktoré pred výskumníkmi považovali za kompromitujúce, ako exekúcie, súdne rozhodnutia, trestné stíhania v súvislosti so záško-

láctvom ich detí a pod. „Hoci som osobne bola svedkom vybavovania rôznych iných druhov aktivít v rámci výkonu TSP v obci (exekúcia v súvislosti s neplatením paušálu za mobil, súdne rozhodnutie ohľadne opatrovnictva detí, umiestnenie detí do detského domova, policajné hlásenie o krádeži detí v nočných hodinách v blízkom supermarkete, hlásenie nemocnice o výtržníctve muža pod vplyvom alkoholu na novorodeneckom oddelení, žiadosť o výnimku v splátkovom kalendári v pôžičke bez ručiteľa a pod.), tieto aktivity klienti v interview nespomínali, alebo len veľmi ojedinele, aj keď som sa na ne priamo opýtala. Logickým vysvetlením tohto javu je autocenzúra respondentov, keď sa pri interview snažia z výkonu TSP vynechať tie aktivity, ktoré naznačujú ich patologické alebo neštandardné sociálne správanie.“ (O1)

Je príznačné, že služby terénnej sociálnej práce viac vyhľadávajú ľudia z nižších vrstiev rómskych komunít, najmä preto, že mnohým z nich chýbajú základné zručnosti. Mnohí obyvatelia rómskych komunít (najmä komunít s vyššou mierou integrácie) tvrdili, že o týchto ponúkaných službách terénnej sociálnej práce vedia, ale nevyužívajú ich, pretože ich nepotrebujú a vedia si ich zabezpečiť sami (vybavovanie písomností, kontakt s úradmi a pod.). Rómovia z vyšších sociálnych skupín volali skôr po komunitných aktivitách, žiadali napríklad rozličné kurzy, komunitné aktivity zamerané na skvalitňovanie okolia a životného prostredia a pod.

Takmer vo všetkých skúmaných obciach terénni sociálni pracovníci pracujú s klientom priamo v osade a taktiež v kancelárii, podľa typu úkonov, ktoré robia. V niektorých prípadoch bola negatívne vnímaná poloha kancelárie TSP v obci, ak bola vzdialená od priestorovo segregovanej osady (O1, O2, O5). Tento fakt je u klientov, ale aj u terénnych sociálnych pracovníkov často vnímaný ako bariéra vzájomných návštev. Terénni sociálni pracovníci však v skúmaných konkrétnych prípadoch mali systém, ako zabezpečiť dostatočnú prácu priamo v teréne, napríklad tak, že si dohodli presný harmonogram návštev komunity, prípadne ATSP býval/bývala priamo v komunite a podobne.

V jednom prípade sa podarilo zistiť zaujímavý fenomén, že Rómovia sa obracajú aj na akýchsi neformálnych asistentov priamo z ich komunít. Jedna výskumníčka „postihla funkčný inštitút akýchsi neoficiálnych interných pomocníkov, ktorí slúžia ako prvá forma pomoci v rámci konkrétnej rómskej lokality. Títo majú istý stupeň komunikačných a sociálnych zručností, ktorý je v komunite využívaný na internú mediáciu kontaktov s úradmi a inými majoritnými inštitúciami. Spomínaní neoficiálni rómski „asistenti“ potom častokrát slúžia ako predĺžená ruka oficiálneho terénneho asistenta pôsobiaceho v danej lokalite. Jednak sa na nich priebežne obracajú potenciálni rómski klienti, ktorých oni buď „vybavia“ v rámci svojich možností, alebo presmerujú na konkrétneho ASTP a TSP, alebo slúžia ako tlmočníci medzi pracovníčkami TSP a Rómami – viac kultúrными ako jazykovými, tento faktor je potrebné zdôrazniť (O1). „Hovorím, treba vypísať žiadosť, je pre nich ďaleko ísť až tam do dediny alebo

*nemajú peniažky na autobus, to je hádam aj štyri kilometre. Tak ak by mali ísť taký kus dolu za nimi, idú radšej za mnou. A ja im to vypíšem, s radosťou.“ (R1, O1)*

#### 4.2. ETNICITA A JAZYK

Klienti terénnej sociálnej práce vnímajú etnicitu terénnych sociálnych pracovníkov a jazyk, ktorým s nimi komunikujú, v podobnom duchu, ako sme písali v kapitole o rozhovoroch s terénnymi sociálnymi pracovníkmi. Aj rozhovory s klientmi väčšinou reflektovali ambivalentnosť a výhody, ako aj nevýhody toho, či majú rómskeho, alebo nerómskeho terénneho sociálneho pracovníka. Tieto názory sa väčšinou odvíjali od ich priamych skúseností s konkrétnymi osobami, v celkovej vzorke obcí sme identifikovali takmer všetky varianty prípadov. Z hľadiska hodnotenia pracovníkov dominovali iné kritériá ako etnicita. Ak mali pozitívnu skúsenosť s TSP, etnicita bola až druhoradá. Klienti z marginalizovaných rómskych komunít hodnotili skôr konkrétnych ľudí, a to bez ohľadu na pohlavie, etnicitu alebo vek, a zdôrazňovali skôr dôležitosť toho, aby mali ľudský a empatický prístup. Pri priamych otázkach na etnicitu sa názory rôznili. Niektorí respondenti hovorili, že je lepšie, keď je terénny sociálny pracovník rómskeho pôvodu, pretože má ku klientom bližší vzťah. Pre mnohých klientov sú rómski pracovníci symbolickým vyjadrením toho, že program sa zameriava na cieľovú skupinu Rómov. Na druhej strane viacerí respondenti uvádzali, že hľadajú pomoc u „tereňákov“ nerómskeho pôvodu, keďže voči nim cítia vyššiu dôveru v zmysle profesionality, znalostí a predpokladanej kvality poskytnutých služieb.

#### 4.3. HODNOTENIE TSP ZO STRANY KLIENTOV

Hodnotenie terénnej sociálnej práce zo strany klientov a obyvateľov marginalizovaných rómskych komunít vyplýva z ich očakávaní a nastavení, ktoré majú voči terénnej sociálnej práci. Počas výskumu sme sa stretli s vysoko negatívnym hodnotením (v prípadoch, že klienti mali nerealistické očakávania, prípadne zlú skúsenosť s konkrétnym terénnym sociálnym pracovníkom alebo asistentom), a rovnako aj s pozitívnymi hodnoteniami. Toto protichodné hodnotenie bolo možné často sledovať aj v tej istej obci, kde napríklad klienti s relatívne vyšším sociálnym štandardom boli s poskytovanou službou spokojní, naopak, klienti z nižších vrstiev vyjadrovali nespokojnosť, keďže neboli naplnené ich nereálne očakávania. *„Ako som vravel, keď bolo treba, pomohli mi, ako som potreboval, inakšie som však zatiaľ ich pomoc nepotreboval, ja mám všetko vybavené. (...) Mohli by sa viac postarať, že by sa tu nerobil taký neporiadok. Veď to je strašné, ako tu ľudia aj do potoka sypú odpad, všetko. Kedysi sme tu mali kontajnery, teraz má každý popolnicu, ale keď je to veľká rodina, tá je hneď plná,*



*a odpad vyvážajú raz za dva týždne, potom to sypú všade naokolo. Tak to že by im dajako mohli vysvetliť, dohliadnuť. Ja, keď to vidím, idem a poviem, že by nesypali, dakedy to aj pohrabem, zapálím... Ale toto by sa robiť nemalo. (...) No a tiež by mohli dajaké ihrisko pre deti zrobiť, veď sa pozriete, oni sa tu hrajú na ceste, nemajú sa kde hrať, potom takisto somariny robia.“ (R7, O7) Naopak, marginalizovanejší a segregovanejší klienti vyjadrovali svoju nespokojnosť, ktorá v mnohých prípadoch pramenila z neznalosti alebo z nereálnych očakávaní, pri rozhovoroch o tom, čo treba zmeniť alebo zlepšiť, často navrhovali zrušenie celého programu, „ta radšej by nám byty mali postaviť. Veď všade už stavajú. Tá ich robota je na nič, to ani nie je robota. Veď oni si len tak chodia, papiere nosia, nič nerobia. A peniaze na nás berú, to hej.“ (R5, O7)*

Tí klienti, ktorí hodnotili službu ako potrebnú, ako na pomoc, na ktorú si už zvykli, sa obávali eventuality, že by sa TSP v obci prestala realizovať. Viacerí klienti sa obávajú, že by to znížilo kvalitu ich života a skomplikovalo vybavovanie úradných záležitostí, ktorým na jednej strane nerozumejú a na strane druhej ich musia riešiť s úradníkmi, ktorí pre nich nemajú vždy pochopenie a trpezlivosť, prípadne im dávajú pociťiť nerovnocenný prístup. Rovnako sa obávajú, že niektoré úradné úkony by si neboli schopní sami vybaviť. Avšak aj klienti, ktorí služby TSP nevyužívajú, majú často pocit, že v prípade zániku TSP by sa situácia v komunitách, kde žijú, zhoršila (zvýšenie počtu ľudí neschopných samostatného kontaktu s úradmi, zväčšenie neporiadku v osadách, nárast sociálnopatologických javov a pod.). Vo viacerých obciach sa klienti vyjadrili, aby sa TSP nesústredili iba na pomoc tým, ktorí majú problémy so základnými administratívnymi úkonmi, ale aby robili viac komunitných programov, napríklad zabezpečovali zmysluplné trávenie voľného času pre mládež a podobne. Vo všetkých prípadoch by klienti prípadné ukončenie aktivít terénnej sociálnej práce prijali negatívne a s veľkou dávkou sklamaní. Na druhej strane však tvrdili, že keby naozaj museli, nejako by si poradili aj bez terénnej sociálnej práce, napríklad by sa aj naďalej obracali na terajších terénnych sociálnych pracovníkov: „Aj keby už úradne nebola, tak aj tak by sme za ňou chodili, lebo tu býva a vieme, kde býva, tak by sme aj tak za ňou chodili. (...) By sme za ním stále chodili. Však on aj keď nebol postavený tam, tak on aj predtým pomáhal.“ (R4, O2)

Spoločným menovateľom všetkých negatívnych reakcií môže byť vysoká miera neznalosti pracovnej náplne terénnej sociálnej práce a nereálnych očakávaní. Klienti z marginalizovaných rómskych komunít tak často nevedia odhadnúť možnosti terénnej sociálnej práce, respektíve to vnímajú tak, že terénni sociálni pracovníci nemajú záujem pomôcť im. Tieto nedorozumenia však často spôsobujú aj samotní terénni sociálni pracovníci, ktorí nedokážu odkomunikovať svoje právomoci a kompetencie, na nerealistické požiadavky klientov reagujú obranne, prípadne vstupujú do nevhodnej argumentácie, čím mnohí z nich strácajú dôveru klientov.

## 5. BARIÉRY VÝKONU TERÉNEJ SOCIÁLNEJ PRÁCE

Na základe výskumných sond do vybraných obcí, kde sa realizuje výkon terénnej sociálnej práce v marginalizovaných rómskych komunitách, sa výskumnému tímu podarilo identifikovať niekoľko bariér výkonu terénnej sociálnej práce.

### BARIÉRY PRAMENIACE Z NEDOSTATOČNEJ A NEZVLÁDNUTEJ KOMUNIKÁCIE

Jednou z najčastejšie identifikovaných bariér vo výkone TSP je zlyhávanie komunikácie vo viacerých rovinách. Najčastejšie boli identifikované komunikačné problémy medzi terénnymi sociálnymi pracovníkmi a Fondom sociálneho rozvoja. Taktiež nedostatok komunikácie alebo komunikačné problémy medzi terénnymi sociálnymi pracovníkmi a obcou, ďalej komunikačné problémy medzi samotnými terénnymi sociálnymi pracovníkmi a ich asistentmi či asistentkami v obci. Mnohé problémy a bariéry vo výkone terénnej sociálnej práce pramenili z nevládnutia komunikácie medzi terénnymi sociálnymi pracovníkmi a ich klientmi. Ďalšou formou komunikácie, ktorá bola mnohými výskumníkmi vnímaná nedostatočne, je komunikácia medzi terénnymi sociálnymi pracovníkmi a ich kolegami a kolegyňami zo susedných obcí, respektíve táto komunikácia sa deje, ale len na neformálnej úrovni.

### KOMUNIKÁCIA A VZŤAH TSP – FSR

Vzťah medzi Fondom sociálneho rozvoja a terénnymi sociálnymi pracovníkmi v jednotlivých obciach bol vnímaný ako jedna z najčastejších bariér aj samotného výkonu terénnej sociálnej práce. Mnohí terénni sociálni pracovníci a pracovníčky častokrát hovorili až o nezáujme o ich prácu, o prehliadaní a ignorovaní ich pracovnej náplne zo strany FSR. Terénni sociálni pracovníci sú v mnohých obciach izolovaní: na jednej strane nemajú vybudované kontakty s inými TSP a ATSP v regióne, s ktorými by sa mohli radiť, zdieľať problémy a pocity, a na druhej strane často ani obce a ani FSR nemajú veľký záujem o odbornú stránku ich práce. V mnohých obciach TSP deklarovali, že samotné centrálné riadenie FSR z Bratislavy nenaopomáha zlepšenie komunikácie. Vo väčšine obcí tvrdili, že s FSR komunikujú len v tých prípadoch, keď ide o vybavovanie refundácií, a terénni sociálni pracovníci komunikujú s FSR len kvôli vypĺňaniu výkazov prác, nie o obsahu a kvalite výkonu ich práce. Všetci terénni sociálni pracovníci vnímajú veľmi negatívne fakt, že im chýba spätná väzba z FSR na kvalitu ich práce.

## KOMUNIKÁCIA A VZŤAH TSP – OBEC

Mnohé bariéry plynú z komunikácie medzi TSP a obcou, respektíve z nerovnakých a prehnaných očakávaní. Obce na terénnych sociálnych pracovníkov často kladú prehnané požiadavky a zaťažujú ich nadbytočnou agendou, ktorá nie je v kompetenciách TSP. Jedným z častých komunikačných nedorozumení je, že samospráva vníma terénnu sociálnu prácu ako plne zodpovednú za celkovú prácu s marginalizovanou rómskou komunitou či rómskou menšinou vo všeobecnosti, a pod terénnu sociálnu prácu zaradiť všetko, čo sa v obci týka rómskej problematiky. Týmto je na terénnych sociálnych pracovníkov vytváraný prílišný tlak a logicky dochádza k vedľajším vplyvom na adekvátny výkon ich práce. Zistili sme, že niektoré obce od terénnych sociálnych pracovníkov vyžadujú, aby koordinovali aktivačné práce alebo vykonávali iné činnosti, ktoré nemajú v kompetencii, a tieto činnosti sú často v protiklade s primárnymi predpokladmi TSP obhajovať práva a záujmy ich klientov. Skutočnosť, že TSP spadá pod samosprávu, často spôsobuje mnohé problematické situácie, keďže TSP a ATSP musia lavírovať medzi záujmami samospráv a záujmami svojich klientov, ktoré sú často v protiklade. To v mnohých prípadoch znižuje autoritu TSP, ktorí potom strácajú ťažko nadobudnutú dôveru jednak u samosprávy, jednak u klientov z marginalizovaných rómskych komunít. V takýchto prípadoch konfliktov záujmov je pre terénnych sociálnych pracovníkov veľmi zložitý rozhodovanie sa a pôsobia ako nárazník medzi obcou na jednej strane a klientmi na strane druhej. Výskumníci uvádzali napríklad časté „nasadzovanie“ terénnych sociálnych pracovníkov pri rozhodovaní o tom, ktorej rodine bude pridelený obecný nájomný byt nižšieho štandardu. Terénni sociálni pracovníci boli priamo zaangažovaní do procesu sťahovania jednotlivých rodín do novovybudovaného priestorovo segregovaného osídlenia. Tým, že sú zamestnancami obce, boli nútení stáť v tomto prípade na strane obce, čím si výrazným spôsobom znížili dôveru v očiach klientov, pretože tí prístup obce vnímali ako diskriminačný voči Rómom, keďže z pôvodných bytov boli vysťahovaní aj platiči.

## KOMUNIKÁCIA MEDZI TSP A ATSP

Vzájomný vzťah medzi kolegami – terénnymi sociálnymi pracovníkmi a ich asistentmi a asistentkami – do veľkej miery ovplyvňuje aj samotný výkon terénnej sociálnej práce. Do práce sa premietajú niektoré konflikty a napätia, napríklad povýšenecké správanie terénnych sociálnych pracovníkov voči svojim asistentom, prípadne sa prenášajú vzťahy z minulosti. Terénni sociálni pracovníci a ich asistenti majú často neujasnené kompetencie, a hoci majú rôzne náplne práce, často vykonávajú tie isté úlohy, čím sa v mnohých prípadoch stupňuje napätie a vznikajú konflikty.

## KOMUNIKÁCIA A VZŤAH TSP – KLIENTI

Výkon terénnej sociálnej práce je v prvom rade definovaný komunikáciou medzi terénnym sociálnym pracovníkom a klientom. Ak však táto komunikácia zlyháva alebo spôsobuje mnohé nedorozumenia, výkon sociálnej práce bude zákonite skreslený, prípadne znefunkčnený. Výskumný tím v niektorých obciach identifikoval povýšenecké správanie TSP voči klientom, direktívne konanie, ktoré mnohých klientov následne odrádzalo od spolupráce a využívania služieb terénnej sociálnej práce. „To, čo niektorí klienti nazývali povýšeneckým tónom, potvrdila v rozhovore aj rómska asistentka TSP. V rozhovore uviedla, že chodia do niektorých rodín aj dva-tri razy do týždňa a hovoria klientom, ako hospodáriť s peniazmi, ako udržiavať hygienu a podobne. *My im prikazujeme, my ich aj vyhrešíme, ale na druhej stránke im aj pomáhame*, uviedla v rozhovore. Pri výkone týchto aktivít si spomenutá asistentka pravdepodobne neuvedomuje citlivosť týchto tém a to, že takto stráca u klientov dôveru. Jedna z respondentiek túto skutočnosť komentovala tým, že práve z dôvodu direktívneho prístupu tejto asistentky radšej komunikuje s nerómskou asistentkou. Manželský pár, s ktorým bol uskutočnený rozhovor, hovoril o tom, že TSP z nich robia nesamostatných, chceli by za nich nakupovať a vo všetkom im radiť.“ (O8)

## NEEXISTENCIA AKEJKOĽVEK SUPERVÍZIE

Terénni sociálni pracovníci a v mnohých prípadoch aj prijímatelia (zástupcovia obcí) identifikovali ako jednu z najväčších bariér výkonu TSP nedostatok alebo neexistenciu metodického vedenia priamo v teréne, možnosti poradiť sa o riešení konkrétnych problémov. Drvivaj väčšine respondentov z radov TSP chýbajú supervízia a vedenie pri samotných výkonoch práce. Terénna sociálna práca v marginalizovaných rómskych komunitách je mimoriadne náročná práca pre stresové prvky a emočné exponovanie, terénni sociálni pracovníci sú každodenne konfrontovaní s ťažkými a komplikovanými ľudskými osudmi, s extrémnou chudobou a takéto pracovné prostredie je vysoko náchylné na syndróm vyhorenia. Efektívna supervízia priamo v teréne by bola schopná v mnohom nebezpečenstvo vyhorenia eliminovať a taktiež priamo zefektívniť samotný výkon terénnej sociálnej práce. Terénni sociálni pracovníci si rovnako sťažujú na fakt, že majú len minimálnu spätnú väzbu zo strany Fondu sociálneho rozvoja a v niektorých prípadoch aj zo strany obce. Bez kvalitnej spätnej väzby len veľmi ťažko sami posudzujú kvalitu svojej práce, majú len veľmi limitované možnosti zlepšovať a zefektívňovať výkon terénnej sociálnej práce. Popritom spätná väzba je pre takto psychicky náročnú prácu dôležitá aj z psychologického hľadiska, ako zdroj ďalšej motivácie a energie.

## NEDOSTATOK MOŽNOSTÍ NA ODBORNÝ RAST (ŠKOLENIA, TRÉNINGY A KURZY)

Neexistencia možností na skvalitňovanie výkonu práce najmä formou ďalších školení a tréningov súvisiacich s témami výkonu sociálnej práce bola zo strany terénnych sociálnych pracovníkov vnímaná ako jedna z najčastejších bariér skvalitňovania ich pôsobenia v marginalizovaných rómskych komunitách. Terénni sociálni pracovníci síce musia mať vzdelanie adekvátne ich práci, a mnohí z nich majú vysokoškolské vzdelanie zameranú na sociálnu prácu, no často im chýbajú ďalšie zručnosti, ktoré sú nevyhnutné na výkon terénnej sociálnej práce v marginalizovaných rómskych komunitách a je možné si ich osvojiť prostredníctvom tréningov a školení. Viacerí výskumníci identifikovali zníženú schopnosť terénnych sociálnych pracovníkov byť empatickí, mnohí TSP majú voči klientom direktívne a povýšenecké správanie, mnohokrát vznikajú konflikty a nedorozumenia prameniace z nevhodne zvoleného spôsobu a formy komunikácie. Tieto nedostatky by sa dali odstrániť školeniami zameranými na získavanie odborných zručností a efektívnej komunikácie v zaobchádzaní s klientmi v teréne.

## PRÍLIŠNÉ ZAŤAŽENIE TSP ADMINISTRATÍVNymi POŽIADAVKAMI A BYROKRACIOU

Drvivá väčšina terénnych sociálnych pracovníkov vnímala administratívne požiadavky Fondu sociálneho rozvoja na dôsledné vedenie pracovných výkazov skôr v negatívnom svetle. Negatívne neboli hodnotené ani tak samotné pracovné výkazy, ktoré mnohí terénni sociálni pracovníci vnímajú ako dobrú pomôcku pri výkone ich práce, ale skôr nezmyselná a častokrát prehnane intenzívna snaha Fondu sociálneho rozvoja o dbanie na dodržiavanie presne stanovenej formy a byrokratických detailov pri ich odovzdávaní. Niektorí terénni sociálni pracovníci uvádzali príklady, že museli prepisovať celé pracovné výkazy pre formálne chyby. Niektorí terénni sociálni pracovníci negatívne vnímali občasné zmeny požiadaviek zo strany FSR, respektíve nutnosť prerábať administratívne výkazy, prípadne zdvojovanie zaznamenávaní informácií do viacerých formulárov.

## VEĽKÉ NÁROKY NA KRITÉRIÁ VZDELANOSTI – POVINNOSŤ VŠ A SŠ PRE ASISTENTOV

Výskumný tím si uvedomuje, že zavedenie vzdelanostných požiadaviek na terénnych sociálnych pracovníkov bolo motivované snahou skvalitniť výkon práce, čo sa vo viacerých prípadoch aj stalo. Avšak v niektorých konkrétnych prípadoch by sa medzi bariéry výkonu TSP dali zaradiť aj systémové nastavenia vysokých kritérií na vzdelanosť najmä pre asistentov terénnych sociálnych pracovníkov. Výskumníci identifikovali výpovede o znížení kvality terén-

nej sociálnej práce v obciach, kde pôsobil schopný asistent alebo terénny sociálny pracovník s bohatými praktickými skúsenosťami, no bol nahradený síce formálne kvalifikovanými ľuďmi, ale bez dostatočných praktických skúseností a kvalitatívnych predpokladov na výkon tejto práce. Častokrát išlo napríklad o Rómov priamo z marginalizovaných komunít, ktorí mali v komunitách istú autoritu a prirodzený rešpekt. V mnohých prípadoch však terénni sociálni pracovníci, ako aj prijímatelia (zástupcovia obcí) vnímajú požiadavku na vzdelanie pre terénnych sociálnych pracovníkov kladne, hoci s istými výhradami, najmä preto, že nemajú istotu pokračovania projektu. Ak si zvyšujú kvalifikáciu (musia investovať čas aj financie) kvôli projektu, ktorého pokračovanie je otázne, vytvára to v nich pocit neistoty a miestami až frustrácie. Požiadavka zvyšovania vzdelania podľa viacerých respondentov neprispieva len k zvýšeniu kvality poskytovaných služieb, ale tiež k negatívnym postojom terénnych sociálnych pracovníkov, ktorí ťažko nesú skutočnosť, že sa od nich vyžaduje vyššie vzdelanie, za ktoré musia platiť, avšak nemajú istotu, či program bude pokračovať. Za pozornosť taktiež stojí prehodnotenie potreby maturitného vzdelania pre asistentov TSP. Otázkou je, do akej miery prispeje ku kvalite sociálnych služieb maturitné vzdelanie v nepríbuznom odbore – v prípade ATSP z jednej zo skúmaných obcí to je napríklad potravinárstvo.

## PREHNANÉ OČAKÁVANIA A NÁSLEDNÝ TLAK ZO STRANY KLIENTOV, KOMUNITY

V niektorých obciach výskumný tím narazil na istým spôsobom špecifické bariéry, ktoré vychádzajú z nedorozumení a problematickej komunikácie medzi terénnymi sociálnymi pracovníkmi a klientmi, no sú natoľko závažné, že sme im venovali samostatnú časť v tejto kapitole. Najmä klienti z nižších sociálnych vrstiev niektorých komunít majú od terénnych sociálnych pracovníkov prehnané očakávania, ktoré, keď sa im nesplnia, považujú za zlyhanie terénnych sociálnych pracovníkov. V týchto prípadoch takíto klienti odmietajú ďalej spolupracovať s terénnymi sociálnymi pracovníkmi, prípadne aktívne pôsobia proti nim tým, že v komunite šíria reči o ich zlyhaní. „Najväčšou bariérou výkonu TSP tak v obci ostávajú samotní jej klienti. Respektíve tá časť z nich, ktorá má o službách, ktoré by im mali terénni pracovníci poskytovať, nereálne a nerealizovateľné predstavy. Pokiaľ miestni obyvatelia nepochopia, že sa vo veci zabezpečenia materiálu na výstavbu domu, požičiavania peňazí na čokoľvek, zberu odpadkov, atď. nemôžu spoliehať na to, že im to ‚centrum‘ zabezpečí, služba TSP bude stále jej klientmi viac kritizovaná než chválená a po každom zlyhaní (nesplnení požiadaviek tohto druhu) viac a viac odmietaná. Práca TSP sa tak môže premeniť na súboj s klientmi o to, či má táto činnosť vôbec zmysel.“ (O7) Členovia výskumného tímu v mnohých marginalizovaných rómskych komunitách počúvali sťažnosti klientov na terénnych pracovníkov a tieto sťažnosti vychádzali práve z prehnaných a nereálnych očakávaní. „Respondenti často vyjadrovali v súvislosti s prácou TSP hnev. Tento však spravidla vyplýva z nerealizova-

teľných požiadaviek. Od už spomenutej nevybavenej pôžičky až po výmenu elektrických hodín. Takáto zbytočná strata dôvery vyplýva z neznalosti kompetencií terénnych sociálnych pracovníkov medzi potenciálnymi klientmi.“ (O8) Takto subjektívne vnímané zlyhania, ktoré vyplývajú z nereálnych očakávaní, neprispievajú k pozitívnemu nastaveniu komunity voči terénnym sociálnym pracovníkom.

## TSP NEVEDIA ZHODNOTIŤ SVOJU PRÁCU, JEJ ÚSPEŠNOSŤ ČI NEÚSPEŠNOSŤ

„Jednoznačnou bariérou vo výkone TSP je aj neschopnosť evaluácie svojej práce zo strany samotných TSP. Pri otázkach o úspechoch a neúspechoch práce sa fixujú na jednotlivé prípady, keď niekomu pomohli vybaviť občiansky preukaz alebo vybaviť zvýšenie dôchodku. Na výkon tejto práce je dôležité uvedomovať si svoje kompetencie a bariéry v dosahovaní úspechu, pričom úplne najdôležitejšie je vedieť presne zadefinovať úspech. To vo viacerých rozhovoroch TSP nevedeli.“ (O8)

Z ďalších bariér, ktoré priamo či nepriamo ovplyvňujú výkon terénnej sociálnej práce, výskumný tím zistil nasledovné:

- **nedostatok materiáľno-technického vybavenia – počítače, prístup na internet,**
- **veľká vzdialenosť kancelárie od osady – sídla marginalizovanej rómskej komunity (3 km),**
- **zlé nastavenie legislatívy (reálna vymožitelnosť trestov za záškoláctvo, nie je uzákonená povinná predškolská výchova).**

## CELKOVÁ NESYSTÉMOVOSŤ TSP

Na záver tejto kapitoly je nevyhnutné spomenúť, že niektorí členovia výskumného tímu zistili, že na výkon terénnej sociálnej práce nepriamo negatívne pôsobí aj skutočnosť, že terénni sociálni pracovníci nemajú istotu svojho zamestnania. Neovplyvňuje to len výkon ich práce, ale aj ich vzťah s klientmi, tým, že nemôžu plánovať v dlhodobých a strednodobých horizontoch. Táto bariéra však nie je úplne v kompetencii Fondu sociálneho rozvoja, skôr by mala byť smerovaná na vládu SR, aby zosystematizovala postavenie terénnych sociálnych pracovníkov. „Na neférovosť požiadavky vzdelania v kombinácii s nejasnou budúcnosťou programu nadväzovalo aj celkové rozladenie z nesystémovosti programu. Okrem neistoty zamestnania hovorili terénni sociálni pracovníci aj o neustálych zmenách v manažmente. V rozhovoroch TSP vyjadrovali výzvu, aby sa už raz a navždy vláda rozhodla, či terénnych sociálnych pracovníkov potrebuje, alebo nie.“ (O8)

V závere by sme ešte chceli vyjadriť jeden zaujímavý postreh, ktorý môže byť tiež vnímaný ako bariéra výkonu terénnej sociálnej práce. Niektorí členovia výskumného tímu totiž zistili, že terénnu sociálnu prácu využívajú aj ľudia, ktorí by sa bez toho vedeli bez problémov zaobísť. „(...) sa TSP pohybujú po osade a to, že aj tí schopnejší radšej počkajú na nich s vyplňaním formulárov, vnímame ako manifestáciu závislosti klientov od externej pomoci, teda akúsi odvrátenú stranu pomoci terénnych pracovníkov, ktorá je istotne často vhodná a na mieste. Občas si však vyberá svoju daň tým, že pod svoje krídla zahrnie aj tých, ktorí by boli schopní sa o seba postarať a ktorí v priebehu času následkom pomoci zlenivejú a stratia svoje schopnosti.“ (O7)



## 6. NÁVRHY OPATRENÍ NA ZEFEKTÍVNEIE VÝKONU TERÉNEJ SOCIÁLNEJ PRÁCE

V kapitole o identifikácii bariér výkonu terénnej sociálnej práce sme venovali veľký priestor bariéram prameniacim z komunikačných problémov. Išlo o zlyhávanie komunikácie vo viacerých rovinách – medzi terénnymi sociálnymi pracovníkmi a Fondom sociálneho rozvoja, o nedostatok komunikácie alebo komunikačné problémy medzi terénnymi sociálnymi pracovníkmi a obcou, komunikačné problémy medzi samotnými terénnymi sociálnymi pracovníkmi a ich asistentmi či asistentkami v obci. Dosť intenzívne sme písali aj o komunikácii medzi terénnymi sociálnymi pracovníkmi a ich kolegami a kolegyňami zo susedných obcí. Ďalšie problémy a bariéry vo výkone terénnej sociálnej práce vychádzali z nezládnutej komunikácie medzi terénnymi sociálnymi pracovníkmi a ich klientmi v marginalizovaných rómskych komunitách. Z týchto bariér vychádzajú aj najčastejšie definované návrhy opatrení, ktoré by mal Fond sociálneho rozvoja realizovať. Ďalej sa budeme venovať aj ďalším návrhom opatrení, ktoré majú konkrétnejšiu rovinu a priamo nadväzujú na spomínané a zadefinované bariéry. V závere tejto kapitoly načrtujeme aj niektoré systémové opatrenia, ktoré by podľa výskumného tímu mohli zefektívniť terénnu sociálnu prácu ako takú. Tieto systémové opatrenia však smerujú skôr k vláde SR a k jej kompetenciám.

### PRAVIDELNÁ A SFORMALIZOVANÁ KOMUNIKÁCIA MEDZI PROJEKTOVÝMI KOORDINÁTORMI (FSR) A TERÉNNYMI SOCIÁLNYMI PRACOVNÍKMI

Väčšina členov výskumného tímu na základe svojich zistení z terénu navrhuje vytvorenie oficiálnej platformy pravidelných stretnutí pracovníčok a pracovníkov terénnej sociálnej práce s ich projektovými koordinátormi na Fonde sociálneho rozvoja, prípadne znovu zvážiť možnosť vzniku regionálnych centier koordinácie a celkovej decentralizácie koordinácie TSP. Model fungovania lokálnych koordinátorov bol všetkými aktérmi terénnej sociálnej práce v skúmaných lokalitách vnímaný vysoko pozitívne, respektíve presun kompetencií a sídla koordinátorov do Bratislavy bol vnímaný ako zhoršenie výkonu terénnej sociálnej práce z viacerých dôvodov. Nech už Fond sociálneho rozvoja k tomuto kroku viedli akékoľvek pohnutky, na základe nášho výskumu je zrejmé, že na samotný výkon terénnej sociálnej práce v marginalizovaných rómskych komunitách to malo skôr negatívny dopad.

V súčasnom modeli fungovania terénnej sociálnej práce akútne chýba článok, ktorý by zabezpečoval praktickú a odbornú pomoc terénnym sociálnym pracovníkom priamo v ich regióne. Predstavitelia Fondu sociálneho rozvoja by mali podľa zistení výskumu častejšie

navštevovať lokality a marginalizované rómske komunity, pretože podľa viacerých TSP/ATSP nemajú reálnu predstavu o situácii a problémoch ľudí v týchto komunitách. Zlepšenie komunikácie medzi TSP a FSR by mohlo zabezpečiť aj kvalitnejšie monitorovanie zo strany Fondu sociálneho rozvoja, no toto monitorovanie by sa malo týkať skôr obsahu samotného výkonu terénnej sociálnej práce ako formálnych predpisov. Monitoring síce prebieha prostredníctvom výkazov prác a terénnych denníkov, avšak terénni sociálni pracovníci sa sťažujú, že z FSR dostávajú len minimálnu spätnú väzbu na svoju činnosť, a aj to najmä v podobe komentárov k forme vedenia výkazov, oveľa menej už k samotnému obsahu.

#### PRAVIDELNÁ A SFORMALIZOVANÁ KOMUNIKÁCIA MEDZI TERÉNNYMI SOCIÁLNYMI PRACOVNÍKMI A PRACOVNÍČKAMI V REGIÓNE

Terénnym sociálnym pracovníkom chýba formálna komunikácia s ich kolegami a kolegynami v regióne. Veľakrát prichádzajú do styku s problematickými situáciami, stretávajú sa s novými typmi problémov. Pravidelná komunikácia s kolegami, ktorí riešia podobné prípady, by zlepšila schopnosť terénnych sociálnych pracovníkov riešiť vzniknuté problémy, výmena skúseností a informovanie o dobrej a zlej praxi by rozhodne prispeli k lepšiemu výkonu terénnej sociálnej práce. V súčasnosti takáto komunikácia prebieha, ale len neformálne a závisí od súkromných kontaktov konkrétnych terénnych sociálnych pracovníkov. Fond sociálneho rozvoja by sa mal snažiť o vytvorenie oficiálnej platformy pravidelných stretnutí pracovníčok a pracovníkov terénnej sociálnej práce v danom regióne, ktoré by boli zamerané na výmenu praktických zručností a skúseností s výkonom TSP a vzájomnú podporu.

Formalizované kontakty medzi jednotlivými terénnymi sociálnymi pracovníkmi v regióne by mohli napomôcť aj riešenie problémov regionálneho charakteru, napríklad keď do strediskových obcí alebo okresných miest prichádzajú Rómovia z marginalizovaných komunít z celého okolia. V mnohých prípadoch vznikajú nejasnosti, kto má takýchto klientov riešiť. Určitý stupeň izolácie, v ktorej sa terénni sociálni pracovníci a ich asistenti a asistentky v súčasnosti nachádzajú, by sa dal napríklad zmierniť návrhom, ktorý vzišiel z jednej zo skúmaných obcí – zriadiť internetový portál vo forme diskusného fóra, kde by si terénni sociálni pracovníci mohli neformálne radiť, vymieňať skúsenosti a vzájomne sa podporovať.

## ZABEZPEČENIE PRAVIDELNEJ SUPERVÍZIE A ODBORNÉHO PORADENSTVA PRE TERÉNNYCH SOCIÁLNYCH PRACOVNÍKOV

V mnohých skúmaných obciach terénni sociálni pracovníci spomínali, že im zásadným spôsobom chýbajú supervízia a odborné poradenstvo. Fond sociálneho rozvoja by to mohol riešiť napríklad zaradením pravidelných výjazdov projektových koordinátorov do konkrétnych obcí, ktoré by mali jednak efekt supervízie, jednak efekt koordinácie a jednak efekt sprostredkovania komunikácie medzi TSP a obecným úradom. Je zrejmé, že v súčasnosti na takúto supervíziu chýba personálne zabezpečenie a Fond je personálne poddimenzovaný. Treba zvážiť, či by nebolo vhodné posilniť projektových koordinátorov v Bratislave, alebo zriadiť odborných poradcov v jednotlivých regiónoch, ktorí by zabezpečovali supervíziu a poradenstvo.

Výskumný tím rozumie, že pri súčasnom nastavení fungovania FSR nie je schopný zabezpečovať supervíziu a koordinátori majú iné pole činností. Výskum však ukázal, že supervízia je na kvalitný výkon terénnej sociálnej práce nevyhnutná a je dôležité hľadať riešenia na jej zabezpečenie. Na základe výskumu sme v niektorých regiónoch zdokumentovali akési formy neformálnych svojpomocných a podporných skupín z TSP a ATSP, no tieto pozostávajú len z neformálnych a osobných kontaktov „tereňákov“ a nie sú systémovým riešením.

## PRAVIDELNÁ A SFORMALIZOVANÁ KOMUNIKÁCIA S OBCOU

Na základe výskumu vo vybraných obciach sa ukazuje, že tam, kde existuje pravidelná komunikácia medzi terénnymi sociálnymi pracovníkmi a obcou, sa darí efektívnejšie naplňovať predpoklady dobrého výkonu terénnej sociálnej práce. V mnohých prípadoch však nie je predstaviteľom obcí jasné, aké sú kompetencie terénnych sociálnych pracovníkov, nevykonávajú svoju činnosť v súčinnosti s ďalšími inštitúciami v obci. Vytvorením oficiálnej platformy pravidelných stretnutí medzi pracovníkmi terénnej sociálnej práce a obcou by sa ich činnosť mohla zefektívniť a v konečnom dôsledku by to bolo prospešné aj pre danú obec. Zároveň by sa FSR mal snažiť usmerňovať komunikáciu medzi TSP a zriaďovateľskou samosprávou a tento vzťah pravidelne monitorovať, v prípadných konfliktných situáciách doň vstupovať z pozície mediátora.

## DODRŽIAVANIE PRACOVNEJ NÁPLNE TERÉNNYCH SOCIÁLNYCH PRACOVNÍKOV

Terénni sociálni pracovníci častokrát vykonávajú obecnú agendu, ktorá nie je v ich kompetenciách a právomoci. Obec v mnohých prípadoch zneužíva terénnych sociálnych pracovníkov na vykonávanie nie príliš príjemných činností smerom k marginalizovanej rómskej

komunitě, prípadne vykonávajú iné obecné služby (predávanie lístkov na športové podujatia, administratíva a koordinovanie aktivačných prác či menších obecných služieb a podobne). Fond sociálneho rozvoja by mal vytvoriť efektívne opatrenia na to, aby bolo zabránené využívaniu terénnych sociálnych pracovníkov na vybavovanie obecnej agendy. Fond sociálneho rozvoja by mal jednoznačne rozhodnúť, ktoré činnosti sú v súlade s výkonom terénnej sociálnej práce a ktoré výkonu bránia.

### PRAVIDELNÉ ODBORNÉ ŠKOLENIA, SEMINÁRE A TRÉNINGY PRE PRACOVNÍKOV TSP, KTORÉ BY UMOŽNILI ICH ODBORNÝ RAST

Na základe výskumu v predmetných obciach výskumný tím identifikoval nevyhnutnosť zabezpečovať odborný rast terénnych sociálnych pracovníkov a ich asistentov. V súčasnom modeli fungovania TSP Fond sociálneho rozvoja nezabezpečuje školenia a tréningy pre terénnych sociálnych pracovníkov, avšak výkonu terénnej sociálnej práce by prospelo, ak by mali zabezpečený ak nie ďalší odborný rast, tak aspoň tréningy na zvládanie krízových situácií a efektívnej komunikácie s klientmi. Obce väčšinou svojim terénnym sociálnym pracovníkom školenia nezabezpečujú (pre ich potreby ani nie je k dispozícii ponuka relevantných školení). Dodatočný tréning pracovníkov tak závisí od dostupnej ponuky školení a od toho, či obecný úrad umožní svojim zamestnancom účasť na nich. V mnohých skúmaných obciach bolo zistené, že terénni sociálni pracovníci nevládajú náročný spôsob a špecifiká komunikácie s klientmi marginalizovaných rómskych komunit. V mnohých prípadoch terénni sociálni pracovníci komunikovali s klientmi z marginalizovaných rómskych komunit direktívnym spôsobom, aplikovali na nich povýšenecký prístup, nevolili vhodnú situačnú stratégiu, čím si nevedomky vytvárali ďalšie komunikačné a pracovné bariéry prístupu k svojim klientom, ktoré neraz vyústili do ukončenia spolupráce z jednej či druhej strany. TSP musia byť taktiež dôsledne vyškolení v odhadovaní, kedy zasahujú do rozhodovania klientov až príliš a robia z nich nesamostatných. Do hry takisto vstupujú kultúrne špecifiká a TSP sa musia zorientovať v multikultúrnom prostredí.

Na skvalitnenie výkonu terénnej sociálnej práce je preto nevyhnutné zabezpečenie vzdelávania terénnych sociálnych pracovníkov a ich asistentov, a to nielen pre tých, ktorí začínajú s výkonom práce, ale aj kontinuálneho vzdelávania pre tých, ktorí už v programe pôsobia dlhšie. Nech už sa toto dodatočné vzdelávanie systémovo zabezpečí akokoľvek (spoluúčasť obce, prostredníctvom FSR, externými organizáciami, atď.), ukazuje sa ako jeden z kľúčových nástrojov na zefektívnenie výkonu terénnej sociálnej práce v marginalizovaných rómskych komunitách.

## ZNÍŽENIE ADMINISTRATÍVNYCH POŽIADAVIEK NA TERÉNNYCH SOCIÁLNYCH PRACOVNÍKOV

Ako jednu z najčastejšie menovaných bariér terénni sociálni pracovníci uvádzali prílišné zahľtenie svojej pracovnej náplne administratívnymi povinnosťami v súvislosti s vypisovaním pracovných výkazov. Intenzívne kritizovaná bola pre terénnych sociálnych pracovníkov prílišná snaha Fondu sociálneho rozvoja o dbanie na dodržiavanie presne stanovenej formy a byrokratických detailov pri odovzdávaní pracovných výkazov. Niektorí terénni sociálni pracovníci uvádzali príklady, že museli prepisovať celé pracovné výkazy pre formálne chyby (napríklad používanie čiarky namiesto bodkočiarky a pod.). Z toho dôvodu prišiel výskumný tím k záveru, že zníženie administratívnych povinností pre terénnych sociálnych pracovníkov by mohlo zefektívniť výkon ich práce, minimálne by mohli viac času venovať kontaktom s klientmi. V návrhoch opatrení sa objavilo aj „alternatívne zavedenie pozície technickoadministratívneho pracovníka, ktorý by prebral administratívnu agendu TSP“ (O1), to však už spadá viac do systémových zmien a opatrení.

Je zrejmé, že vedenie administratívnych výkazov a pracovných denníkov je nevyhnutné a malo by prispievať ku skvalitňovaniu výkonu práce. Je aj na kvalite a schopnostiach samotných terénnych sociálnych pracovníkov, ako sa s touto požiadavkou vyrovnajú. V niektorých konkrétnych prípadoch s tým terénni sociálni pracovníci nemali problém, v iných skúmaných obciach však túto činnosť nezvládali s ľahkosťou. Problematické bolo, že v niektorých prípadoch terénni sociálni pracovníci robili aj projektovú administratívu.

Fond sociálneho rozvoja by mal v záujme o skvalitnenie výkonu terénnej sociálnej práce premyslieť systém administrovania a dbať na to, aby túto činnosť terénnym sociálnym pracovníkom do najväčšej možnej miery uľahčil.

## USTÁLENIE PODMIENOK REFUNDÁCIE A ADMINISTRATÍVNYCH POVINNOSTÍ

S administratívnym riadením projektu súvisia aj ďalšie opatrenia, ktoré sa týkajú skôr kontinuálnosti a ucelenosti administrovania projektu. Fond sociálneho rozvoja by mal mať ešte pred rozbehnutím projektu jasné a známe podmienky a pravidlá administrácie a finančného riadenia projektu a snažiť sa minimalizovať zmeny v priebehu implementácie. Mal by sa snažiť o to, aby v priebehu projektu nedochádzalo k zmenám v administratívnom riadení, a pokiaľ k nim dôjde, nemalo by sa nárokovať ich spätné uplatnenie.

## PREHODNOTIŤ KVALIFIKAČNÉ PREDPOKLADY NA VÝKON TERÉNEJ SOCIÁLNEJ PRÁCE, NAJMÄ PRE ASISTENTOV TSP

Výskumný tím z viacerých lokalít referoval niektoré prípady, keď kvalitní a skúsení ľudia museli ukončiť pracovný pomer na pozíciách terénnych sociálnych pracovníkov a asistentov terénnych sociálnych pracovníkov, pretože nespĺňali kritériá na dosiahnuté vzdelanie. Je zrejmé, že adekvátne vzdelanie je jedným z hlavných predpokladov na kvalitný výkon tejto práce, no nemalo by sa zabúdať ani na ďalšie dôležité predpoklady, ako sú napríklad praktické skúsenosti, znalosť pomerov v komunite, prirodzená autorita a rešpekt. Zavedením vzdelanostných požiadaviek prestali spĺňať kritériá výkonu tejto práce mnohí Rómovia a Rómky, ktorí mali veľké skúsenosti s terénnou sociálnou prácou a z rozličných príčin si nemohli dovoliť získať či zvýšiť potrebnú kvalifikáciu (najmä objektívne finančné nároky, keďže mnohí z nich pochádzali priamo z marginalizovaných rómskych komunít). Samozrejme, na druhej strane mnohí kvalitní pracovníci boli prijatí. Výskumný tím preto navrhuje prehodnotiť vzdelanostné požiadavky na terénnych sociálnych pracovníkov, prípadne aspoň na asistentov terénnej sociálnej práce.

Ak je však požiadavka formálneho vzdelania pre Fond sociálneho rozvoja nevyhnutná, mala by byť aspoň viazaná na príslub dlhodobého pracovného uplatnenia. Vedenie projektu by malo klásť takéto systémové podmienky až vtedy, ak bude jasné, či projekt bude pokračovať, prípadne ako dlho bude pokračovať.

## ZLEPŠENIE MATERIÁLNO-TECHNICKÝCH PODMIENOK NA VÝKON PRÁCE

Výskumný tím na základe terénneho výskumu navrhuje prijať aj niektoré opatrenia, ktoré by sa týkali priamo priestorov kancelárií terénnych sociálnych pracovníkov. V niektorých obciach sú kancelárie vo veľkej vzdialenosti od marginalizovaných rómskych komunít, čo mnohí klienti, ako aj terénni sociálni pracovníci uvádzali ako jednu z bariér výkonu práce. Je nám jasné, že zriadenie priestorov na terénnu sociálnu prácu je v kompetenciách obcí, ako aj to, že obce majú limitované možnosti. V mnohých prípadoch však môžu takéto zdanlivé detaily prispieť k zlepšeniu výkonu terénnej sociálnej práce, napríklad v prípadoch, že rómska osada je od obce priestorovo vzdialená, mohla by obec zriadiť vysunuté a improvizované pracovisko priamo v osade. Mnohí výskumníci referovali, že terénni sociálni pracovníci majú k dispozícii zle zariadené priestory a kancelárie, v niektorých obciach nemajú k dispozícii počítače a prístup na internet.

## JEDNOZNAČNÉ ZADefINOVANIE TERÉNEJ SOCIÁLNEJ PRÁCE A KOMUNITNEJ PRÁCE

Je problém, že rómska komunita je častokrát chybné považovaná za homogénnu cieľovú skupinu. Každá rómska komunita je v skutočnosti stratifikovaná a rôzne jej vrstvy a podskupiny potrebujú iné služby a aktivity. Z tohto dôvodu by bolo prospešné, aby sa jasne oddelila terénna sociálna práca, ktorá by mala poskytovať asistenciu ľuďom, ktorým chýbajú základné zručnosti a funkčná gramotnosť, a komunitná práca, ktorá by mala zahŕňať aktivity a služby s vyššou pridanou hodnotou, ako komunitné organizovanie a rozvoj, vzdelávacie aktivity. (O9) Mnohé obce však volajú aj po systematickejšej komunitnej práci, ktorá by úzko spolupracovala s terénnou sociálnou prácou. (O2) V mnohých marginalizovaných rómskych komunitách žije množstvo rodín, ktoré by potrebovali pomoc, ale z rôznych príčin ju odmietajú (negatívne skúsenosti s konkrétnym terénnym sociálnym pracovníkom; hanbia sa vyhľadať pomoc, atď.).

## VYTVORIŤ PRIESTOR NA POSÚVANIE NÁVRHOV NA SYSTÉMOVÉ ZMENY ALEBO VYLEPŠENIA

Mnohí terénni sociálni pracovníci majú bohaté skúsenosti. Z ich praxe a skúseností často vznikajú kvalitné postrehy a návrhy aj na systémové zmeny a opatrenia na skvalitnenie terénnej sociálnej práce. Fond sociálneho rozvoja by mohol vytvoriť mechanizmus, ako takéto návrhy a postrehy zaznamenávať a prípadne zapracovať do systému a výkonu terénnej sociálnej práce, napríklad prostredníctvom pravidelných stretnutí s terénnymi sociálnymi pracovníkmi, organizovaním workshopov, prípadne ustálením komunikačných platforiem. Tieto systémové návrhy sa, samozrejme, týkajú tvorcov politik, avšak FSR by mohol tieto systémové návrhy sprostredkovať napríklad MPSVaR.

## ZRÝCHLENIE SPRACÚVANIA PLATIEB OBCIAM

Takmer všetky obce sa sťažujú, že majú problém s refundáciami platieb. Je zrejmé, že Fond sociálneho rozvoja by mal zvážiť, či by nebolo namieste prijať dostatočný počet administrátorov reflektujúci administratívne požiadavky FSR na vyúčtovanie a dokumentáciu, ktoré majú obce dodávať. Ak je však zrejmé, že väčšina obcí má problémy spĺňať formálne požiadavky na zabezpečenie refundácie, je namieste otázka, či by nebolo vhodné zjednodušiť proces refundácií.

## NIEKTORÉ NÁVRHY SYSTÉMOVÝCH ZMIEN A OPATRENÍ

Pre množstvo terénnych sociálnych pracovníkov a ich asistentov a asistentky je veľmi zložitú pracovať a ďalej sa vzdelávať v podmienkach, keď nevedia, či bude program v ich obci pokračovať, alebo zanikne. Táto neistota je jednou z bariér výkonu ich práce, keďže nepriamo vplýva na ich pracovné rozpoloženie a pracovné nasadenie. Výskumný tím odporúča Fondu sociálneho rozvoja tlačíť na zákonodarnú a výkonnú moc Slovenskej republiky, explicitne ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny, aby sa jednoznačne postavila v prospech alebo neprospech ďalšieho fungovania terénnej sociálnej práce v marginalizovaných rómskych komunitách, pretože na stabilný výkon tejto pre spoločnosť prospešnej činnosti je potrebné zabezpečiť dlhodobé zdroje a spôsob stabilného financovania. Sú zdokumentované prípady, keď z dôvodu tejto neistoty tí najkvalitnejší terénni sociálni pracovníci program opúšťajú.

Výkonu terénnej sociálnej práce v niektorých prípadoch bráni aj to, že táto práca spadá pod zriaďovateľskú činnosť obcí a miest. V mnohých prípadoch dochádza ku konfliktu záujmov, keď terénni sociálni pracovníci musia hájiť záujmy (často v rozpore s etikou, smerujúce k prehĺbovaniu segregácie) obcí a miest a vystupujú proti svojim klientom, ktorým by mali pomáhať (pozri O5). V tomto prípade je otázkou, či by v mnohých prípadoch nebolo efektívnejšie, keby terénna sociálna práca nespádala pod obecné samosprávy, ale pod nejaké iné subjekty. Fond sociálneho rozvoja by mohol zvážiť, či by zamestnávanie terénnych sociálnych pracovníkov a ich asistentov a asistentky nemalo prebiehať prostredníctvom iných subjektov než obecných samospráv (v súčasnosti je niekoľko málo prípadov, keď TSP vykonávajú občianske združenia). Posilnila by sa tak ich nezávislosť, keďže samospráva je často súčasťou riešených prípadov, takže terénni sociálni pracovníci v nich nevystupujú nestranné a nemôžu dostatočne efektívne zastupovať záujmy svojich klientov. Je potrebné, aby terénni sociálni pracovníci boli nestranní a mohli byť v pozíciách nezávislých mediátorov.

Na základe výskumu sa zistilo, že terénni sociálni pracovníci majú často problémy s tým, že ich rôzne oficiálne inštitúcie nechcú akceptovať, prípadne majú problémy s poskytovaním informácií. Je otázne, či by výkonu terénnej sociálnej práce nepomohlo právne posilnenie postavenia terénnych sociálnych pracovníkov (svojím spôsobom druh postavenia úradnej osoby), aby sa zabezpečilo, že rôzne oficiálne inštitúcie budú mať povinnosť zabezpečovať terénnym sociálnym pracovníkom súčinnosť a poskytovať informácie. V mnohých obciach iné organizácie a inštitúcie vnímajú terénnych sociálnych pracovníkov ako nerovnocenných partnerov. Mnohí terénni sociálni pracovníci deklarovali pocit, že ich pracovná pozícia nie je dostatočne akceptovaná inými organizáciami.



## 7. ZÁVEREČNÉ ZHRNUTIE ODPORÚČANÍ

Kvalitatívny terénny výskum zameraný na výkon terénnej sociálnej práce v marginalizovaných rómskych komunitách ukázal, že terénna sociálna práca so zameraním na túto cieľovú skupinu je mimoriadne dôležitá.

Na zefektívnenie terénnej sociálnej práce v marginalizovaných rómskych komunitách výskumný tím Fondu sociálneho rozvoja odporúča vytvoriť stabilný a pravidelný spôsob komunikácie medzi projektovými koordinátormi (FSR) a terénnymi sociálnymi pracovníkmi; vytvoriť formálny a systémový spôsob pravidelnej komunikácie medzi terénnymi sociálnymi pracovníkmi a pracovníčkami v regióne; zabezpečiť pravidelnú obsahovú supervíziu a odborné poradenstvo pre terénnych sociálnych pracovníkov a ich asistentov, monitorovať komunikáciu TSP a ich zriaďovateľských samospráv; vytvárať tlak na samosprávy, aby rešpektovali a dodržiavali pracovnú náplň terénnych sociálnych pracovníkov; pokúsiť sa zabezpečiť pravidelné odborné školenia, semináre a tréningy pre pracovníkov TSP; znížiť administratívnu záťaž terénnych sociálnych pracovníkov; ustáliť podmienky refundácie a administratívnych povinností a nemeniť pravidlá v priebehu implementácie programu; prehodnotiť kvalifikačné predpoklady na výkon terénnej sociálnej práce, najmä pre asistentov TSP; pokúsiť sa zabezpečiť zlepšenie materiálno-technických podmienok na výkon práce; snažiť sa zrýchliť a zjednodušiť spôsob spracúvania platieb pre obce.

Na základe terénneho výskumu boli identifikované aj možnosti na systémové zmeny, ktoré by mohli prispieť ku kvalitnejšiemu výkonu terénnej sociálnej práce v marginalizovaných rómskych komunitách. V prvom rade je nevyhnutné, aby vláda Slovenskej republiky rozhodla, či bude terénna sociálna práca pre túto cieľovú skupinu pokračovať, a ak áno, aby zabezpečila na jej výkon dlhodobé zdroje a spôsob stabilného financovania. Ďalej sa ako problematické ukazuje, keďže terénna sociálna práca spadá do zriaďovateľskej pôsobnosti obcí a miest, že v mnohých prípadoch dochádza ku konfliktu záujmov a terénni sociálni pracovníci stoja pred náročnou dilemou hájiť záujmy svojich klientov alebo samosprávy. V prípade ďalšieho pokračovania projektu by bolo vhodné prehodnotiť túto závislosť a tiež legislatívne upraviť postavenie terénnych sociálnych pracovníkov ako úradných osôb, čím by sa výrazne uľahčila ich komunikácia s rozličnými inštitúciami.

Z celkového pohľadu je dôležité spomenúť, že výskum popri viacerých konkrétnych bariérach a obmedzeniach odhalil aj dosť vysokú mieru nepochopenia, respektíve nastavení a očakávaní všetkých aktérov systému terénnej sociálnej práce. Viaceré výskumné správy za

jednotlivé obce ukázali, že samotní klienti z marginalizovaných rómskych komunit majú od terénnych sociálnych pracovníkov nereálne očakávania. Ako sme poukázali v záverečnej správe, toto nepochopenie vyplýva z viacerých faktorov, ktoré sme rozobrali vyššie. Rovnako však mnohí terénni sociálni pracovníci majú nereálne očakávania od Fondu sociálneho rozvoja, ktorý v súčasnej situácii už nemôže zabezpečiť tie podmienky fungovania, aké boli bežné v predchádzajúcom modeli FSR. Z tejto situácie však nemôžeme viniť terénnych sociálnych pracovníkov, tí len formulujú svoje predpoklady na kvalitný výkon svojej práce. Pre FSR by z toho mala vyplývať jednoznačná snaha o skvalitnenie komunikácie smerom k terénnym sociálnym pracovníkom. FSR by sa tiež mohol snažiť zabezpečiť požiadavky prostredníctvom iných nástrojov, napríklad tým, že jeho predstavitelia budú vyvíjať zvýšený tlak na tvorcov politík, ktorí môžu rozhodovať aj o systémových zmenách v projekte, prípadne budú uvažovať o vytvorení ďalších projektových výziev či o spolupráci s inými organizáciami.



# VÝKON TERÉNNEJ SOCIÁLNEJ PRÁCE V MARGINALIZOVANÝCH RÓMSKYCH KOMUNITÁCH

ZÁVEREČNÁ VÝSKUMNÁ SPRÁVA ÚSTAVU ETNOLÓGIE SLOVENSKEJ AKADÉMIE VIED (ÚEt SAV)  
PRE FOND SOCIÁLNEHO ROZVOJA (FSR)

ZOSTAVIL:

MGR. TOMÁŠ HRUSTIČ, PHD.

VÝSKUMNÝ TÍM:

MGR. SIMONA BALÁŽOVÁ, MGR. STANISLAV DANIEL, MGR. MAREK HOJSÍK, MGR. ĽUDOVÍT HORVÁTH, MGR. ĽUDMILA HRUSTIČOVÁ,  
MGR. JAKUB MINÁČ, MGR. TATIANA PODOLINSKÁ, PHD., MGR. ONDŘEJ PODUŠKA, MGR. JURAJ ŠTOFEJ

ODBORNÍ RECENZENTI:

MGR. ALEXANDER MUŠINKA, PHD., PHDr. MICHAL VAŠEČKA, PHD.

V BRATISLAVE 1. 12. 2009