



# **Komunitné plánovanie sociálnych služieb v Ružomberku**

ZBORNÍK PRÍSPEVKOV Z VEDECKEJ KONFERENCIE

Irena Kamanová – Daniel Markovič





**Komunitné plánovanie sociálnych služieb  
v Ružomberku**

Publikácia vznikla ako výstup projektu GAPF č. 1/12/2010  
*Význam komunitného plánovania na úrovni vyšších územných celkov SR*

**Vedecký garant konferencie**

doc. PhDr. Irena Kamanová, PhD.

# **Komunitné plánovanie sociálnych služieb v Ružomberku**

Zborník z vedeckej konferencie Komunitné plánovanie sociálnych služieb  
v Ružomberku, ktorá sa uskutočnila 5. októbra 2010.

Irena Kamanová  
Daniel Markovič



Ružomberok 2011

© VERBUM – vydavateľstvo KU

**Zostavovateľ**

doc. PhDr. Irena KAMANOVÁ, PhD.  
Mgr. Daniel MARKOVIČ

**Redakčná rada**

Ing. Zuzana Gejdošová, PhD.  
PhDr. Alena Novotná, PhD.  
PhDr. Lenka Štefáková, PhD.  
PhDr. Vladimíra Antolová, PhD.

**Recenzenti**

prof. PhDr. Anna ŽILOVÁ, PhD.  
doc. Tomáš JABLONSKÝ, PhD., m. prof. KU

**Sadzba**

Mgr. Daniel MARKOVIČ

**Obálka**

Mgr. Daniel MARKOVIČ

**Jazyková úprava**

Mgr. Daniel MARKOVIČ

VERBUM – vydavateľstvo Katolíckej univerzity v Ružomberku  
Námestie Andreja Hlinku 60, 034 01 Ružomberok  
<http://ku.sk>, [verbum@ku.sk](mailto:verbum@ku.sk), tel. +421444304693 kl. 308

**ISBN 978-80-8084-661-9**

# OBSAH

Príhovor

Prvá časť

Proces komunitného plánovania sociálnych služieb

---

Irena Kamanová: **Proces komunitného plánovania a sociálne služby**

Jozef Mulík: **Komunitné plánovanie sociálnych služieb**

Ol'ga Okálová – Miroslav Pilát: **Účastníci komunitného plánovania sociálnych služieb**

Miroslava Tokovská: **Zavedenie nástroja samohodnotenia CAF ako podkladu na skvalitnenie a rozšírenie sociálnych služieb**

Emília Janigová – Viera Bednárová: **Komunitné plánovanie v Dolnom Kubíne**

Gabriela Saxová – **Kvalita vodcovstva – základný princíp v zlepšovaní služieb**

Druhá časť

Cieľové skupiny komunitného plánovania sociálnych služieb

---

Kristína Račková: **Kooperácia a význam sociálnych inštitúcií ako nástroj realizácie komunitného plánovania v prevencii drogových závislostí**

Roman Bartoš: **Komunitné plánovanie sociálnych služieb pre marginalizované rómske komunity**

Michaela Šavrnichová: **Sociálne poradenstvo v oblasti alkoholovej závislosti**

Janka Šolcová: **Dobrovoľníctvo a možnosti jeho potenciálu v práci s komunitou**

Daniel Markovič – Katarína Markovičová: **Kariérové poradenstvo a trh práce v Ružomberku**

Anna Paločková: **Muzikoterapia a arteterapia ako podporné aktivity v preventívnom programe v rámci komunitného plánovania**





## Príhovor

Príprava a tvorba komunitného plánu (KP), ako aj samotný komunitný rozvoj mesta, je zdĺhavý a náročný proces. Keďže legislatíva ukladá mestám vytvárať podmienky na podporu komunitného rozvoja v oblasti sociálnych služieb za účelom predchádzania vzniku alebo zhoršeniu nepriaznivých sociálnych situácií, ako aj riešiť miestne sociálne problémy, pristúpilo mesto Ružomberok k vypracovaniu komunitného plánu sociálnych služieb. Komunitný plán, ktorý nadväzuje na plán hospodárskeho a sociálneho rozvoja mesta, má za úlohu zmapovať miestne špecifiká a potreby občanov v oblasti sociálnych služieb a taktiež stanoviť krátkodobé ciele mesta. Plán určuje priority rozvoja tak, aby celkový výsledok dosiahol dlhodobé vízie rozvoja sociálnych služieb mesta, ktoré postupne napomôžu rôznym oblastiam verejného života.

Komunita je spoločenstvo – spoločenské nažívanie ľudí. Mesto so svojimi občanmi je takýmto spoločenstvom. Vedeniu mesta záleží na svojich občanoch – na svojej komunite, preto 22. septembra 2010 Mestské zastupiteľstvo v Ružomberku schválilo plánovanie sociálnych služieb metódou komunitného plánovania v zmysle zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a v súlade s metodikou pre komunitné plánovanie.

Komunitné plánovanie sociálnych služieb je jednou zo základných metód riadenia rozvojových procesov, pomocou ktorej je možné plánovať sociálne služby v meste tak, aby zodpovedali požiadavkám a potrebám našich občanov. Ide o metódu plánovania, ktorej sa priamo zúčastňuje samotná verejnosť, teda tí, ktorých sa to bezprostredne dotýka. Úlohou procesu je posilňovať sociálnu súdržnosť všetkých obyvateľov mesta a predchádzať sociálnemu vylúčeniu, či izolácii ohrozených jednotlivcov alebo niektorých sociálnych skupín.

Aby sa stanovené ciele mohli stať realitou, je potrebné vytvoriť primerané nástroje. Predovšetkým je potrebné vypracovať kvalitnú analýzu potrieb, ktoré treba uspokojiť u jednotlivých sociálnych resp. znevýhodnených skupín. Táto

analýza potrieb bude východiskom pre plánovanie sociálnych služieb na úrovni nášho mesta.

Komunitné plánovanie je otvorený proces a ten nekončí vypracovaním komunitného plánu, ale neustále zisťuje potreby a hľadá najlepšie riešenia v tejto oblasti.

Keďže prípravy a tvorby KP sa zúčastňuje početná skupina občanov z radov odborníkov a verejnosti, bez ktorých by sa nám nepodarilo tento dokument pripraviť, dovoľte mi aj touto formou poďakovať všetkým, ktorí sa dobrovoľne zapojili do tohto procesu. Moja veľká vďaka patrí predovšetkým Ústavu sociálnych vied a Katedre verejnej správy a práva na Pedagogickej fakulte Katolíckej univerzity v Ružomberku za ich aktívnu a korektnú spoluprácu.

Ing. Dagmar Majeríková  
vedúca Oddelenia sociálnych vecí a kultúry mesta Ružomberok

Prvá časť

## **Proces komunitného plánovania sociálnych služieb**



# Proces komunitného plánovania a sociálne služby

Process of community planning and social services

IRENA KAMANOVÁ

---

## Abstrakt

Národné priority rozvoja sociálnych služieb sú vypracované Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny v júni 2009, v súlade so zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov ako nástroj štátnej politiky rozvoja sociálnych služieb, sú systémovým vyjadrením záujmov, úloh a podporných opatrení vlády SR v tejto oblasti.

**Kľúčové slová:** Sociálne služby. Komunita. Poskytovateľ. Prijímateľ. Kvalita.

## Abstract

National development priorities of social services were developed by the Ministry of Labour, Social Affairs and Family in June 2009 in accordance with law from collection of laws 448/2008 on social services and amending Act no. 455/1991 Coll. on entrepreneurship (Small Business Act) as an instrument of state policy of social services is systemic expression of interests, roles and support measures of the Government of SR in this area.

**Keywords:** Social services. Community. Provider. Recipient. Quality.

## Úvod

Národné priority sú zároveň reakciou na dôležitú výzvu, ktorej čelí celá Európa, a to je modernizácia sociálnych služieb. Potvrďuje sa nimi aj hlavné poslanie týchto služieb, ktorým je sociálna súdržnosť, ich transformácia a evidentný potenciál zamestnanosti, čím sa sociálne služby stávajú neoddeliteľnou súčasťou Lisabonskej stratégie. Národné priority rozvoja sociálnych služieb sú odzrkadlením reálnej situácie poskytovania sociálnych služieb a vychádzajú z potrieb identifikovaných v rámci SR a zároveň z priorit Európskeho spoločenstva<sup>1</sup>.

Z hľadiska finančnej udržateľnosti sociálnych služieb a zvyšovania kvality ich poskytovania je potrebné, aby obce a samosprávne kraje pri tvorbe komunitných plánov a koncepcií rozvoja sociálnych služieb, ich finančného zabezpečenia vychádzali z potrieb svojho územia. Jedným z ďalších zdrojov zabezpečenia

---

<sup>1</sup> V európskych krajinách je termín *sociálne služby* spájaný s pojmom *sociálna starostlivosť*. Sociálna starostlivosť môže byť platená a neplatená. Všeobecne v krajinách Európskej únie je celý systém označovaný ako sociálna ochrana (social protection) a zhrňuje sociálne služby (social service) aj sociálnu pomoc (social assistance) a sociálne zabezpečenia (social security) (Tomeš, 1996, In Gejdošová, 2007).

sociálnych služieb sú okrem rozpočtov obcí, samosprávnych krajov a poskytovateľov sociálnych služieb aj prostriedky, ktoré môžu získať z prostriedkov grantových programov, štrukturálnych fondov, najmä z Európskeho sociálneho fondu (Operačný program Zamestnanosť a sociálna inklúzia), Regionálneho operačného programu (Prioritná os 2. Infraštruktúra sociálnych služieb, sociálnoprávnej ochrany a sociálnej kurately). Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR bude naďalej podporovať rozvoj sociálnych služieb prostredníctvom dotácií v rámci svojej dotačnej politiky.

## **1 Konceptia komunitného plánu sociálnych služieb**

Národné priority rozvoja sociálnych služieb sú vypracované na obdobie do roku 2013 a tvoria východisko k vypracovaniu koncepcie rozvoja sociálnych služieb, ktorá je v kompetencii samosprávneho kraja a komunitného plánu sociálnych služieb, ktorý je v kompetencii obce. S záväznými dokumentmi pre samosprávne orgány a samosprávne kraje, obce sa pri plánovaní sociálnych služieb pridržiavajú.

*Ich ciele slúžia na: zabezpečenie práva občanov na sociálne služby, zvýšenie kvality a dostupnosti sociálnych služieb s dôrazom na rozvoj nedostatkových sociálnych služieb alebo na rozvoj sociálnych služieb, ktoré v jednotlivých samosprávnych krajoch a obciach úplne chýbajú. (Správa MPSVaR, 2009).*

Národné priority rozvoja sociálnych služieb v Slovenskej republike rozpracované do roku 2013 sa týkajú oblastí: podpora zotrvania občana v jeho prirodzenom prostredí, rozvoj terénnych sociálnych služieb; rozvoj ambulantných sociálnych služieb a pobytových sociálnych služieb v zariadení s týždenným pobytom; zvýšenie kvality a humanizácia poskytovaných sociálnych služieb; vzdelávanie zamestnancov v oblasti sociálnych služieb.

Komunitné plánovanie je jednou zo základných metód riadenia rozvojových procesov, metóda, pomocou ktorej môžeme zmapovať a plánovať sociálne služby tak, aby zodpovedali miestnym špecifikám a potrebám jednotlivých občanov; otvorený proces zisťovania potrieb a zdrojov a hľadanie najlepších riešení v oblasti sociálnych služieb.

**Podstatou komunitného plánovania** sociálnych služieb je: partnerstvo medzi verejnou správou, štátnymi, súkromnými a neziskovými poskytovateľmi služieb a ich užívateľmi, ktorí dokážu zmapovať miestne sociálne potreby a porovnať ich s miestnymi zdrojmi.

**Nástrojom komunitného plánovania** je tzv. komunitný plán ako dokument, ktorý je výsledkom rokovaní medzi všetkými účastníkmi procesu, reaguje na miestne sociálne problémy, navrhuje kroky k riešeniu (Matoušek, 2007). Vytvára krátkodobé aj dlhodobé ciele a priority rozvoja sociálnych služieb v danej obci (meste, regióne).

Vasková a Žežula (2002, s. 4) definujú komunitné plánovanie sociálnych služieb ako „metódu, ktorou je možné na úrovni obcí alebo krajov plánovať sociálne služby tak, aby zodpovedali miestnym špecifikám i potrebám jednotlivých občanov. Pritom ide o otvorený proces zisťovania potrieb a zdrojov a hľadanie najlepších riešení v oblasti sociálnych služieb“. Otvoreným procesom je myslené aktívne zapojenie sa do plánovacieho procesu všetkých, ktorých sa sociálne služby v danej obci dotýkajú, a to v roliach užívateľov, poskytovateľov a zadávateľov sociálnych služieb.

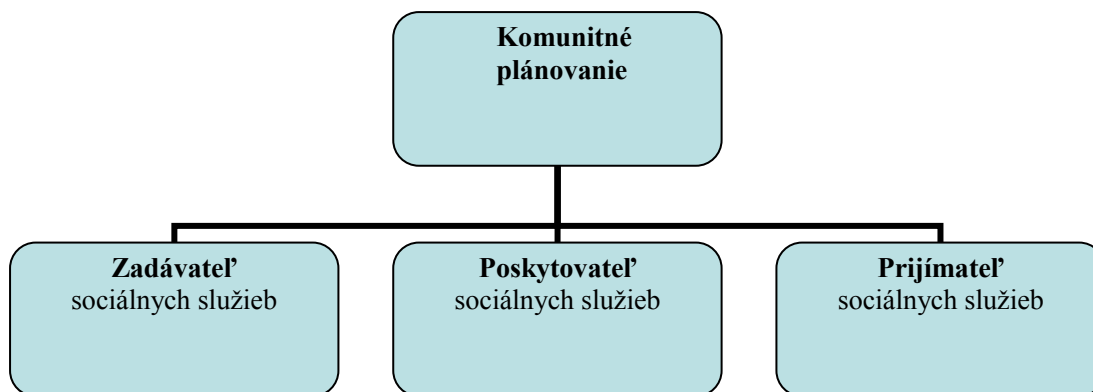
Komunitné plánovanie sociálnych služieb je nekončiaci proces hľadania potrieb v oblasti sociálnych služieb, ktoré sa v danej komunite, meste/obci objavujú. Kládne si priority a porovnáva analyzované potreby so zdrojmi, ktoré sú k dispozícii.

## **2 Ciele, priority, znaky komunitného plánovania**

Ciele komunitného plánovania: vychádzajú zo sociálnej súdržnosti všetkých obyvateľov mesta/obce, sú zamerané na predchádzanie sociálneho vylúčenia, chudobe, sociálnej odkázanosti, sociálnej izolácii a prehlbovaniu týchto negatívnych javov. Sú zamerané na resocializáciu, rehabilitáciu a reintegráciu všetkých skupín daného územného celku. Pomáhajú udržať alebo si znovu získať svoje miesto v prirodzenom prostredí jednotlivcovi, skupine; vytvárajú priestor pre aktívny dialóg k daným problémom mesta a hľadajú aktívne riešenia konkrétnych problémov v spolupráci mesto – občania – priami poskytovatelia a prijímatelia sociálnych služieb.

Priority komunitného plánovania: vychádzajú z národných priorít, sú zamerané na partnerstvo medzi všetkými účastníkmi, hľadanie zdrojov a potenciálu pre zaistenie služieb v komunite, dostupnosť informácií, realizáciu súvislosti – sociálne služby musia byť hodnotené a riešené v súvislosti s ďalšími službami občanom, napr. zdravotnými, voľnočasovými a vzdelávacími aktivitami, majú verejný záujem.

Znaky komunitného plánovania: dialóg a vyjednávanie, zapojenie všetkých, ktorých sa daná oblasť dotýka, dialóg a vyjednávanie postavené na rovnosti a názorovej pluralite, dosiahnutie konsenzu.



Obr. 1 Účastníci komunitného plánovania

Jednou zo základných podmienok pre úspešný proces komunitného plánovania je zapojenie troch skupín účastníkov podľa obrázka č. 1

**A) Zadávateľia** sociálnych služieb sú tí, ktorým zákon o sociálnych službách ukladá zabezpečiť sociálne služby pre obyvateľov (jednotlivé cieľové skupiny) územia, ktoré spravujú. V systéme verejnej správy na Slovensku sú to obce/mestá, samosprávne kraje. V prípade menších obecných komunit je vhodné, aby sa viacero obcí dohodlo na vypracovaní spoločného komunitného plánu. V takomto prípade musí tento zámer schváliť každé obecné zastupiteľstvo a menovať svojich zástupcov do spoločnej pracovnej skupiny.

**B) Poskytovateľ sociálnej služby** – rozoznávame:

- verejného poskytovateľa sociálnej služby – môže to byť obec, právnická osoba zriadená/založená obcou alebo samosprávnym krajom.
- neverejného poskytovateľa sociálnej služby - ak sú zapísaní do registra poskytovateľov sociálnych služieb, ktorý vedie vyšší územný celok.

Zápis do registra (§ 64) sa vykoná na základe žiadosti, ktorá sa podáva písomne vyššiemu územnému celku, v ktorého obvode sa bude sociálna služba poskytovať.<sup>2</sup> Zákon o cirkvách a náboženských spoločenstvách č. 308/1990 Zb. umožňuje cirkvám prevádzkovať vlastné účelové zariadenia.

Slovenský červený kríž poskytuje sociálne služby a v súčasnosti má vytvorenú sieť poskytovateľov. Iniciatíva je prenechaná jednotlivým územným celkom.

Pri realizácii komunitného plánovania sociálnych služieb je dôležité overenie poskytovateľov zo všetkých kategórií služieb.

**Poskytovatelia sociálnych služieb:**

<sup>2</sup> **Žiadosť o zápis** do registra musí obsahovať obchodné meno, názov, sídlo právnickej osoby, identifikačné číslo, právnu formu, druh sociálnej služby, ktorá sa má poskytovať, akou formou, cieľovú skupinu fyzických osôb, miesto poskytovania sociálnej služby, obsahuje cenník sociálnej služby, spôsob platenia úhrady a podmienky platenia za sociálnu službu, údaje o finančných podmienkach, ktoré obsahujú kalkuláciu skutočných nákladov a predpokladaných výdavkov a príjmov, údaje o vlastných zdrojoch financovania sociálnej služby. Oprávnenie vykonávať sociálnu službu vzniká odo dňa zápisu do registra.



**a) Verejný sektor** - pod sociálnymi službami, ktoré poskytujú verejní poskytovatelia, chápeme sociálne služby, ktoré sú finančne dotované a centrálné riadené štátom. Verejný sektor reprezentuje subjekty, ktoré vznikli len na základe právneho predpisu.

Verejné sociálne služby môžeme definovať ako „*služby, ktoré občanom poskytujú platení pracovníci (dobrovoľníci a rodinní príslušníci) s cieľom uspokojiť ich všeobecné sociálne potreby. Regulujú ich, financujú a poskytujú orgány na úrovni miestnej samosprávy, regionálnej i štátnej správy a týkajú sa oblasti zdravotníctva, vzdelávania, sociálnych služieb, bývania, zamestnávania a sociálneho zabezpečenia*“ (Repková, 2007, s.32).

**b) Súkromný sektor** – patria sem sociálne služby, poskytované neverejným poskytovateľom (právnická alebo fyzická osoba).

**c) Tretí sektor a dobrovoľníci** – Príklady: občianske združenie, nezisková organizácia poskytujúca všeobecno-prospešné služby, neinvestičný fond, nadácia.

Pri príprave komunitného plánu sú oslovené a vyzvané k spolupráci miestne organizácie aj záujmové skupiny, ktorých sa poskytovanie sociálnych služieb dotýka (napr. poisťovne, nemocnice, úrady práce, sociálnych vecí a rodiny, školy, osobitné špeciálne školy, polícia...), ale tiež občianske iniciatívy (iniciatívy na ochranu ľudských práv, športové združenia, kultúrne združenia, vzdelávacie spolky...), etnické skupiny, vrátane skupín, s ktorými je problematická komunikácia. Čím vyššia je miera zapojenia ďalších organizácií, ktoré sa líši podľa ich podielu na naplňovaní priorít a cieľov komunitného plánu, tým vyššia je efektivita procesu komunitného plánovania.

**d) Partnerstvo** – je zoskupenie osôb vytvorené za účelom uskutočňovať projekty alebo programy na predchádzanie vzniku alebo zmiernenie nepriaznivých sociálnych situácií alebo programy komunitnej práce. Môže byť utvorené obcou, samosprávnym krajom, úradom práce, sociálnych vecí a rodiny, zástupcami komunity a inou obcou. Uzatvára sa písomnou zmluvou, ktorá obsahuje dátum vzniku, členov partnerstva, dĺžku trvania, účel, práva a povinnosti členov partnerstva, spôsob financovania projektu alebo programu (§3, ods. 1, písmeno f).

**e) Prijímateľ sociálnej služby** – je ním fyzická osoba, ktorá je občanom Slovenskej republiky s trvalým alebo prechodným pobytom na území Slovenskej republiky, ale aj cudzinec, ktorý je občanom členského štátu Európskej únie, má registrovaný trvalý pobyt, je zamestnaný, študuje na štátom uznanej vysokej škole na území Slovenskej republiky. Prijímateľ je osoba, ktorej je poskytovaná sociálna služba z dôvodu nepriaznivého zdravotného stavu, nepriaznivej sociálnej situácie, v ktorej sa ocitol (§3, ods.1, písmeno a).

Ciele a zámery užívateľov majú pri komunitnom plánovaní rovnakú váhu (prioritu) ako ciele a zámery zadávateľov a poskytovateľov. Vyhľadávanie, oslovovanie a zapájanie prijímateľov do práce na komunitnom pláne je nenahraditeľná príležitosť ako získať informácie o potrebách jednotlivých sociálnych skupín, o kvalite poskytovaných služieb, objaviť existujúce medzery, zdroje v ich ponuke na uspokojovanie potrieb.

Je veľmi dôležité na začiatku i v priebehu procesu komunitného plánovania si vyjasniť, pre ktoré sociálne skupiny sociálne služby plánujeme.

### **3 Sociálne skupiny komunitného plánovania**

Základnými sociálnymi skupinami, pre ktoré by sme mali sociálne služby plánovať, sú: deti a mládež; rodina; obyvatelia v postproduktívnom veku (nad 65 rokov); občania so zdravotným postihnutím a ich rodiny; osoby ohrozené týraním a zneužívaním; ľudia bez domova; náhradné rodiny; neprispôsobiví jednotlivci, ľudia závislí od návykových látok; jednotlivci po výkone trestu; nezamestnaní; utečenci, žiadatelia o azyl, azylanti. Do procesu komunitného plánovania by mali byť zapojení predstavitelia všetkých vyššie uvedených skupín. Je potrebné zvážiť ako ďalej členiť základné sociálne skupiny, a tak efektívne špecializovať alebo kombinovať potrebné služby. Prijímatelia sociálnych služieb sa zapojením do komunitného plánovania podieľajú na utváraní celkového systému sociálnych služieb. Je veľmi dôležité na začiatku plánovania diskutovať a posudzovať ich silné a slabé stránky podľa kategorizácie sociálnych služieb.

Komunitné plánovanie má byť zamerané najmä na rozvoj komunitných sociálnych služieb, ktoré sú poskytované obyvateľom danej komunity, v meste alebo v obci (v rámci kooperujúceho mikroregiónu) takým spôsobom, aby obyvatelia obce, mesta zotrvali vo svojom prirodzenom sociálnom prostredí. Potrebné služby sú obyvateľom poskytované ambulantne (napr. poradenstvo, skupinová terapia, rehabilitácia, spoločné stravovanie, opatrovateľská služba, prepravná služba, sprievodcovská služba a predčitateľská služba, činnosť v denných – klubových centrách...); alebo v denných centrách špecializovaných pre jednotlivé skupiny (stacionár pre deti so zdravotným postihnutím, denný stacionár pre starších ľudí, poskytovanie sociálnej služby v nízkoprahovom dennom centre pre deti a rodinu...). Dôležité pri tvorbe komunitného plánu je plánovať odľahčovacie služby pre rodinu, ktorá sa stará o svojho člena a poberá príspevok na opatrovanie podľa zákona č. 447/2008 Z. z. o peňažných príspevkoch na kompenzáciu.

### **4 Etapy komunitného plánovania**

Komunitné plánovanie prebieha najčastejšie v šiestich etapách. Prvá etapa smeruje k príprave, propagácii a organizácii procesu komunitného plánovania. Vytvára sa plán na získanie politickej podpory obce (kraja).

V druhej etape vytvorenie riadiacej štruktúry je dôležité zapojenie všetkých účastníkov pri tvorbe danej štruktúry.

V tretej je spracovávaná analýza sociálnych služieb, potrieb a cieľov, sú to základné podklady nevyhnutné pre tvorbu komunitného plánu. Tretia etapa zahŕňa zosumarizovanie všetkých informácií potrebných k tvorbe SWOT analýzy, ako aj databázy poskytovateľov a užívateľov sociálnych služieb. Dôležité je spracovanie vonkajšieho a vnútorného hľadiska, mikroanalýza prostredia, analýza sociálnych, – ekonomických, – ekologických, – technických a politických vplyvov.

V štvrtej etape bude vypracovaný samotný dokument komunitného plánu sociálnych služieb. Pomenúvajú sa všetky prekážky, ktoré je možné očakávať. Spracováva sa z regionálnych aj nadregionálnych zdrojov, dosahuje sa konsenzus väčšiny účastníkov komunitného plánu.

V piatej etape sa stanovujú časové horizonty, konkretizujú sa postupy, predkladá sa na verejnú diskusiu, na schválenie zastupiteľstvu.

V šiestej etape sa samotný komunitný plán realizuje, vykonáva sa supervízia samotného plánu, formulujú sa alternatívy, vyhľadávajú sa noví partneri (Matoušek, 2007). Definujú sa nástroje umožňujúce vykonávať zmeny v pôvodnom komunitnom pláne, dochádza k monitorovaniu a vyhodnocovaniu realizácie naplánovaných aktivít. Jednotlivé fázy sa navzájom prelínajú.

**SWOT analýza** predstavuje základňu pre účelovú voľbu, strategickú orientáciu, reakciu na vývoj v prostredí organizácie.

Za silné stránky sú považované tie faktory, vďaka ktorým má komunita silnú pozíciu na trhu. Možno ich použiť ako východisko pre určenie konkurenčnej výhody. Ide tu o posúdenie jednotlivých schopností, skúseností, zdrojových možností a potenciálu. Závisia od dostupnosti už realizovanej sociálnej služby, od jednotlivých druhov, foriem, od počtu zadávateľov, od poskytovateľov a prijímateľov sociálnej služby.

Slabé stránky sú interné faktory, ktoré sú opakom silných stránok, komunita je v niečom slabá, úroveň niektorých faktorov je nízka, nedostatočná pripravenosť obcí/miest prevziať zodpovednosť za poskytovanie sociálnych služieb, nedostatočnosť a regionálna nerovnomernosť siete zariadení sociálnych služieb a terénnych sociálnych služieb pokrývajúcich oprávnený dopyt občanov po rozvoji z hľadiska druhov sociálnych služieb a ich fyzickej dostupnosti, nerozvinutý systém komunitného plánovania, nedostatok finančných prostriedkov na rozvoj sociálnych služieb, nedostatočná kapacita zariadení sociálnych služieb, existencia veľkokapacitných zariadení, nedostatočné teoretické poznatky i praktické skúsenosti v oblasti riešenia problematiky chudoby a sociálneho vylúčenia, nízka vybavenosť miestnej a regionálnej samosprávy informačnými a komunikačnými technológiami, nízky záujem

komunit riešiť svojpomocne miestne problémy, nedostatočná terénna sociálna práca v prirodzenom prostredí a otvorenom prostredí, výrazný nedostatok sociálnych služieb nízkoprahového charakteru a absencia služieb pre azylantov, migrantov a odídencov, iné.

Príležitosti predstavujú možnosti v externom prostredí, s realizáciou ktorých sa zvyšuje perspektíva rastu, lepšie využitie disponibilných zdrojov a účinnejšie splnenie cieľov. Musia sa najskôr identifikovať. Príležitosti: zvyšovanie zodpovednosti obcí a samosprávnych krajov za riešenie lokálnych a regionálnych problémov, cielenie opatrení podľa miestnych a regionálnych potrieb, rozvoj svojpomocného riešenia miestnych problémov obyvateľstva, rozširovanie spolupráce samosprávy a neverejných poskytovateľov, zakladanie mimovládnych neziskových organizácií poskytujúcich všeobecne prospešné služby, možnosti získania finančných prostriedkov z fondov EÚ.

Ohrozenia – nepriaznivá situácia či zmena v externom prostredí predstavuje prekážku pre jej činnosť. Preto je dôležité rýchlo reagovať zodpovedajúcim spôsobom, aby sa prekážky odstránili, minimalizovali. Ohrozenia môžu byť z dôvodu zvyšovania nákladovosti služieb (riziko zvyšovania úhrad) a riziko znižovania kvality a dlhodobej udržateľnosti financovania sociálnych služieb. Medzi ďalšie riziká patria: zvýšené riziko nepostačujúcej kapacity terénnych sociálnych služieb z dôvodu starnutia populácie a zvyšovania počtu obyvateľov v poproduktívnom veku, absencia nízkoprahových a terénnych služieb, zvyšujúce sa finančné náklady na sociálne služby pretrvávaním poskytovania tradičných sociálnych služieb v zariadeniach sociálnych služieb, klesanie kvality poskytovaných služieb z dôvodu nedostatočného materiálnotechnického a personálneho zabezpečenia, nízka kvalita poskytovania sociálnych služieb v dôsledku absencie systému prehlbovania kvalifikácie atď. V praxi často dochádza k problémom pri zaradení jednotlivých faktorov do správnej kategórie.

### **Obsah komunitného plánu sociálnych služieb**

Komunitný plán sociálnych služieb je výsledok dohody medzi užívateľmi, poskytovateľmi a zadávateľmi. Je výsledkom komunitného plánovania, obsahuje zobjektívnenie všetkých subjektívnych požiadaviek na miestnej úrovni podľa jednotlivých odborníkov a odbornosti. Komunitný plán sociálnych služieb v zmysle platného zákona o sociálnych službách (§ 83 ods. 5) obsahuje najmä:

1. analýzu stavu poskytovaných sociálnych služieb v územnom obvode, vyhodnotenie materiálno-technického vybavenia sociálnych služieb a vzdelanostnej štruktúry zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby,
2. analýzu požiadaviek prijímateľov sociálnej služby a ďalších obyvateľov v územnom obvode podľa jednotlivých druhov a cieľových skupín,
3. analýzu sociologických, demografických údajov,
4. určenie cieľov a priorit rozvoja sociálnych služieb,

5. časový plán realizácie komunitného plánu sociálnych služieb,
6. spôsob vyhodnocovania plnenia komunitného plánu sociálnych služieb alebo koncepcie rozvoja sociálnych služieb.

## **5 Komunitný plán mesta Ružomberok**

Komunitný plán sociálnych služieb mesta Ružomberok vzniká na základe spolupráce Katolíckej univerzity, Katedry verejnej správy a práva a MÚ, oddelenia sociálnych vecí a kultúry. Odborný garant je zástupca Katolíckej univerzity, niekoľkoročný vedecký pracovník v odbore sociálna práca. V procese prípravnej fázy sa stretli odborníci v oblasti sociálnej práce a pracovníci na úrovni samosprávy. Supervízia bude zabezpečovaná priebežne na základe odbornej spolupráce s magistrátom mesta Olomouc. Harmonogram plánovania – Plánovacie obdobie: 2011 – 2012; Prípravná fáza: 1. 8. 2010 – 1. 10. 2010; Fáza tvorby KPSS v pracovných skupinách: 1. 10. 2010 – 1. 6. 2011; Implementačná fáza: 1. 6. 2011 – 31. 12. 2012.

Vypracovaním analytickej časti sú poverené PhDr. Angela Almašiová, PhD. a Mgr. Oľga Okálová. Ich úlohy: vypracovanie sociodemografickej analýzy do 31. 12. 2010; Vypracovanie SWOT analýz cieľových skupín do 30. 11. 2010; Vypracovanie prieskumu potrieb v cieľových skupinách od 1. 12. 2010 - 30. 1. 2011.

Cieľové skupiny KPSS Mesta Ružomberok boli stanovené nasledovne: *Deti, mládež a rodina; Občania v prechodnej kríze; Občania so zdravotným znevýhodnením; Občania ohrození závislosťami; Seniori.*

Manažéri jednotlivých skupín aktívne pracujú, plán stretnutí je jedenkrát mesačne, proces je stále otvorený, môžu vstupovať a vystupovať jednotliví odborníci, ale aj poskytovatelia a prijímatelia sociálnych služieb.

Medializáciou komunitného plánovania sociálnych služieb je poverený Mgr. Daniel Markovič. Jeho úlohou je zároveň aj koordinovanie vedeckej publikačnej činnosti.

Financovanie KPSS je zabezpečované z nasledovných zdrojov: Projekt KEGA v posudzovaní; Projekt GAPF schválený; Sponzoring, 2 % z daní, Sollitudo, n. o.; Projekt Mesta Ružomberok.

Odbornou garanciou procesu KPSS bola poverená doc. PhDr. Irena Kamanová, PhD. Medzi jej úlohy patrí: vedenie a kontrola manažmentu plánovania, vertikálna komunikácia a supervidovanie tímov, teoretická a aplikačná zhoda s metodikou KPSS, kvalita vedeckého a výskumného portfólia KPSS, projektová a advokačná stratégia.

## Záver

Proces komunitného plánovania je zameraný na saturáciu miestnych potrieb, pomáha realizovať zistené potreby a reaguje na lokálnu odlišnosť, združuje súčasné zdroje a zefektívňuje ich využitie. Komunitné plánovanie zvyšuje dostupnosť a kvalitu sociálnych služieb, rozširuje ich ponuku.

Umožňuje občanom účasť a zapojenie sa do procesu prípravy a uskutočňovania plánu sociálnych služieb v komunite, zvyšuje sa tak ich podiel na rozhodovaní, zabezpečovaní jednotlivých druhov a foriem sociálnych služieb.

Výsledkom komunitného plánovania je komunitný plán, ktorý stanovuje krátkodobé ciele a priority, smeruje k dosiahnutiu dlhodobej vízie rozvoja sociálnych služieb v regióne. Komunitné plánovanie je vec verejná, je jedna zo základných metód riadenia rozvojových procesov, obsahom je absorbovať názory celej komunity/mesta, ktoré umožnia spracovať podkladové materiály pre rôzne oblasti verejného života. Jednotlivé obce/mestá, samosprávne kraje vypracúvajú alebo realizujú svoje komunitné plány, ktoré prešli verejnou diskusiou, a tak sa vytvára priestor na realizáciu metódy, ktorou je možné na úrovni mesta plánovať sociálne služby tak, aby zodpovedali miestnym špecifikám a potrebám jednotlivých občanov.

## Literatúra

- GEJDOŠOVÁ, Z. – ALMAŠIOVÁ, A. – KAMANOVÁ, I. 2007. Pomoc v hmotnej núdzi z pohľadu sociálnych pracovníkov Oddelenia pomoci v hmotnej núdzi Úradu práce, sociálnych vecí a rodiny v Ružomberku. In: Zborník z vedeckej konferencie s medzinárodnou účasťou Chudoba a bohatstvo – paradoxy súčasnej doby. Banská Bystrica: Katedra sociálnej práce, PF, UMB BB, 2007.
- MATOUŠEK, O. Sociální služby. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9
- REPKOVÁ, K. 2007. Verejné sociálne služby- dialektika kvality služieb a kvality pracovného života prostredia). In: *Práca a sociálna politika*, 2007, č.12., s.16.
- *Súhrnná správa o stave spoločnosti Slovensko 2005*. Inštitút pre verejné otázky, Bratislava 2006. ISBN 80-88935-84-9.
- *Súhrnná správa MPSVaR za rok 2009*. Inštitút pre verejné otázky. Bratislava, 2009.
- TOMEŠ, I. 1996. *Sociální politika, teorie a mezinárodní zkušenosti. Sešity pro sociální politiku*. Praha: Socioklub.
- TOMEŠ, I.: 2009. *Soudobé trendy v Evropské sociální politice*. In: Dni sociálnej práce. Sociálna sféra Slovenskej republiky a sociálna práca. Zborník príspevkov z vedeckej konferencie s medzinárodnou účasťou, Nitra 2008. Nitra: FZVaZ UKF, 2009 ISBN 978-80-8094-454-4

- VASKOVÁ,V.- ŽEZULA,O.:2002. *Komunitní plánování – věc veřejná: jak zistiť co opravdu lidé chtějí? Jak zlepšit život v obcích?* Praha MPSV, 2002

### **Zákony**

- NR SR: Zákon č. 308/1990 Zb. o cirkvách a náboženských spoločenstvách
- NR SR: Zákon č. 599/2003 Z. z. o pomoci v hmotnej núdzi v platnom znení.
- NR SR: Zákon č.448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov.
- NR SR: Zákon č. 447/2008 Z. z. o peňažných príspevkoch na kompenzáciu ťažkého zdravotného postihnutia a doplnení niektorých zákonov.

doc. PhDr. Irena Kamanová, PhD.  
Katolícka univerzita  
Pedagogická fakulta  
Katedra sociálnej práce  
irena.kamanova@ku.sk

# Komunitné plánovanie sociálnych služieb

## Community planning of social services

JOZEF MULÍK

---

### Abstrakt

Sociálne služby pomáhajú ľuďom udržať si alebo znovu získať svoje miesto v prirodzenom spoločenstve. Komunitné plánovanie sociálnych služieb je osvedčený a vyskúšaný nástroj pre zaistenie miestnej a typovej dostupnosti služieb pre miestnych obyvateľov, ktorý zaručuje rozvoj sociálnych služieb obce. Dôraz je kladený na zapojenie všetkých, ktorých sa oblasť týka, dialóg a vyjednávanie a dosiahnutie konsenzu, ktorý je prijatý a podporovaný väčšinou účastníkov.

**Kľúčové slová:** sociálne služby, komunita, plánovanie, jednotlivec, skupina, obec.

### Abstract

Social services help people to keep or reachieve its place in the natural community. Community planning of social services is proven and examined tool to assure local and model services approach for local residents which guarantees the development of social services of the village. The impact is placed on the involvement of all concerned, the dialogue and negotiation and consensus achievement, which is accepted and supported by the majority of the participants.

**Keywords:** social services, community, planning, individual, group, village.

Štát v posledných desiatich rokoch postupne priznal, že nie je najlepším vykonávateľom verejných služieb pre občanov, a tak vlády začali rozhodovať o reforme verejnej správy. Parlament postupne schvaľoval potrebné zákony k reforme verejnej správy a od 1. júla 2002 prešli do pôsobnosti obcí a samosprávnych krajov prvé sociálne zariadenia. Samosprávy a VÚC tak časom prevzali od štátu všetky sociálne služby a začali naplno naplňovať svoju novú úlohu: zabezpečiť pre obyvateľov v nepriaznivej sociálnej situácii pomoc, ktorú potrebujú, a to v posledných rokoch hlavne podľa Zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

Od reformy verejnej správy v sociálnej oblasti sa očakávalo, že prinesie:

1. **viac služieb**, pretože sociálne služby, na rozdiel od zdravotných a vzdelávacích, sú nedostatkové v celej štruktúre a vo všetkých regiónoch,
2. **služby bližšie k občanom**, pretože minulý režim postavil sociálnu starostlivosť na veľkokapacitných špecializovaných inštitúciách, ktoré



vytrhávajú ľudí z ich prirodzeného prostredia a tento typ služieb stále prevláda na úkor komunitných služieb,

3. **vyššiu kvalitu služieb**, čo sa prejaví väčšou rôznorodosťou služieb, ktoré budú primeranejšie uspokojovať individuálne potreby a chrániť práva ľudí v sociálnej núdzi (Holúbková et al. 2001).

Aby sa tieto očakávania stali realitou, je potrebné vytvoriť primerané nástroje. Predovšetkým je potrebné urobiť serióznu analýzu potrieb, ktoré treba uspokojiť u jednotlivých znevýhodnených skupín. Analýza potrieb má byť východiskom pre plánovanie sociálnych služieb na úrovni komunity a regiónu. Komunitné plánovanie dá odpoveď na otázku, ako veľa a aké sociálne služby treba vytvoriť, ako by mali byť v území rozmiestnené a aké ľudské, materiálne a finančné zdroje sú k dispozícii. Sú to veľmi dôležité odpovede, pretože v nich je okrem iného skrytá aj odpoveď na otázku, koľko nových pracovných miest a kde sa vytvorí (Holúbková et al. 2001).

### **Komunitné plánovanie sociálnych služieb**

- je jednou zo základných metód riadenia rozvojových procesov,
- je metóda, pomocou ktorej sa plánujú sociálne služby tak, aby zodpovedali miestnym špecifikám a potrebám jednotlivých občanov,
- je otvorený proces zisťovania potrieb a zdrojov a hľadania najlepších riešení v oblasti sociálnych služieb (Matoušek, 2002).

Komunitné plánovanie je dobrý spôsob, ako začať spoluprácu a vytvárať trvalejšie partnerstvá. V porovnaní s inými metódami výrazne posilňuje princípy zastupiteľskej demokracie, pretože zapája všetkých, ktorých sa daná oblasť týka. V procese prevažuje dialóg a vyjednávanie, dosiahnutý výsledok je prijatý a podporovaný väčšinou účastníkov.

### **Ciele Komunitného plánovania sociálnych služieb**

- Posilňovať sociálnu súdržnosť všetkých obyvateľov mesta/obce.
- Predísť sociálnemu vylúčeniu a sociálnej izolácii ohrozených jednotlivcov a skupín.
- Vtiahnuť do života komunity tých, ktorí stoja na jej okraji a v niektorých prípadoch predstavujú pre obyvateľov hrozbu alebo vyvolávajú strach a neistotu (Příhodová, 2002).

## **Subjekty zúčastňujúce sa procesu komunitného plánovania sociálnych služieb**

Jednou zo základných podmienok pre úspešný proces komunitného plánovania je zapojenie troch skupín účastníkov:

- zadávateľov sociálnych služieb,
- poskytovateľov sociálnych služieb,
- prijímateľov/užívateľov sociálnych služieb ([www.employment.gov.sk](http://www.employment.gov.sk), 2010-11-20)

**Zadávatelia** sociálnych služieb sú tí, ktorým zákon ukladá zabezpečiť sociálne služby pre obyvateľov územia, ktoré spravujú. V systéme verejnej správy na Slovensku sú to obce a mestá. Úlohou samosprávnych krajov je najmä koordinovať a dopĺňať činnosť miest a obcí tak, aby sa vytvorila efektívna a hospodárna sieť služieb pre všetkých obyvateľov kraja. Poslanci obce/mesta a kraja ako volení reprezentanti občanov majú povinnosť rozhodovať, obecný/mestský úrad a úrad samosprávneho kraja majú vykonať, o čom poslanci rozhodli. Je veľmi dôležité, aby obec/mesto uznesením zastupiteľstva deklarovalo svoju vôľu plánovať a rozvíjať sociálne služby. Takéto politické rozhodnutie, prijaté na začiatku celého procesu, potvrdzuje legitimitu komunitného plánovania a je zárukou pre zapojenie ďalších účastníkov.

V prípade menších obecných komunít je vhodné, aby sa viacero obcí dohodlo na vypracovaní spoločného komunitného plánu. V takomto prípade musí tento zámer schváliť každé obecné zastupiteľstvo a menovať svojich zástupcov do spoločnej pracovnej skupiny.

**Poskytovateľom** sociálnych služieb môže byť fyzická osoba, podnikateľský subjekt, súkromná nezisková organizácia, organizácia zriadená obcou, organizácia zriadená samosprávnym krajom, organizácia zriadená štátom.

Poskytovatelia zapojením sa do komunitného plánovania získajú možnosť podieľať sa na utváraní celkového systému sociálnych služieb, príležitosť presadzovať vlastné zámery a ciele, príležitosť na nadviazanie novej spolupráce, na získanie informácie o aktivitách, potrebách a trendoch v oblasti sociálnych služieb.

Pri plánovaní sociálnych služieb je veľmi dôležité hneď na začiatku vyjasniť si základné skupiny sociálnych služieb, o ktorých bude v procese komunitného plánovania prebiehať diskusia a posúdenie ich silných a slabých stránok.

Komunitné plánovanie má byť zamerané najmä na rozvoj komunitných sociálnych služieb. Z toho vyplýva, že služby musia byť poskytované takým spôsobom, aby obyvatelia obce, mesta zotrvali vo svojom prirodzenom sociálnom prostredí a pritom ich potreby budú uspokojené. Potrebné služby sú obyvateľom poskytované na účely predchádzania vzniku alebo predchádzania

zhoršenia nepriaznivých sociálnych situácií a riešenia miestnych sociálnych problémov.

**Užívateľ** sociálnych služieb je človek v nepriaznivej sociálnej situácii, pre ktorého sú sociálne služby určené. Sú to rovnako tí, ktorí už služby dostávajú, ako aj tí, ktorí na ne čakajú. Ciele a zámery užívateľov majú pri komunitnom plánovaní rovnakú váhu ako ciele a zámery zadávateľov a poskytovateľov. Vyhládavanie, oslovovanie a zapájanie užívateľov do práce na komunitnom pláne je nenahraditeľná príležitosť, ako získať informácie o potrebách jednotlivých sociálnych skupín, o kvalite poskytovaných služieb, ako objaviť existujúce medzery v ich ponuke a ako objaviť nové zdroje na uspokojovanie potrieb (napr. svojpomocné aktivity). Je veľmi dôležité na začiatku i v priebehu procesu zvažovať, pre ktoré sociálne skupiny sociálne služby plánujeme.

**Základnými sociálnymi skupinami**, pre ktoré by sa mali sociálne služby plánovať, sú:

1. seniori,
2. hendikepovaní občania, ako aj rodiny, v ktorých žijú,
3. týrané a sociálne zanedbávané deti, deti s poruchami správania a rodičia, ktorí zanedbávajú alebo nezvládajú starostlivosť a výchovu svojich detí,
4. neprispôsobiví jednotlivci, ľudia závislí od návykových látok, trestaní, nezvládajúci svoj život ([www.employment.gov.sk](http://www.employment.gov.sk), 2010-11-20).

Užívatelia služieb sa zapojením do komunitného plánovania môžu podieľať na utváraní celkového systému sociálnych služieb, dostanú príležitosť presadzovať vlastné záujmy a ciele, príležitosť nadviazať novú spoluprácu, získať informácie o aktivitách, potrebách a trendoch v oblasti sociálnych služieb.

## **Záver**

Komunitné plánovanie sociálnych služieb je na Slovensku v počiatkoch. Je to prirodzené, pretože mestá a obce len pred niekoľkými rokmi fiškálnou decentralizáciou prevzali od štátu kompetencie v tejto oblasti.

Pri komunitnom plánovaní sociálnych služieb je rovnako dôležitý samotný proces plánovania ako aj jeho výsledok. Rozvoj plánovania sociálnych služieb môže byť oveľa dynamickejší, ak je podporovaný väčšinou zainteresovaných. Dovolím si tvrdiť, že to sa pri bežnom „úradníckom“ spôsobe plánovania nedá dlhodobo dosiahnuť. Mobilizácia všetkých existujúcich zdrojov v meste/regióne v záujme naplnenia spoločne dohodnutých zámerov prináša synergický efekt veľkých rozmerov.

Významnú úlohu zohrávajú v celom procese komunitného plánovania sociálnych služieb miestni politici. Od nich sa očakáva, že komunitnému

plánovaniu vyjadria svoju podporu, budú ho priebežne monitorovať a veľmi zodpovedne posudzovať definitívny návrh komunitného plánu vrátane jeho finančného zabezpečenia. No nielen to. Od komunálnych politikov sa očakáva, že budú návrh komunitného plánu veľmi zodpovedne konfrontovať nielen so svojím politickým programom, ale prihliadnu na väčšinový konsenzus tých, ktorí sa celého procesu komunitného plánovania zúčastňovali: užívateľov a poskytovateľov sociálnych služieb.

## Literatúra

- HOLÚBKOVÁ et al. SOCIÁLNE SLUŽBY PRE OBČANOV – MANUÁL PRE OBECNÉ A MESTSKÉ ÚRADY, Rada pre poradenstvo v sociálnej práci, Bratislava 2001, ISBN 80-967-908-5-4
- MATOUŠEK, O. 2003. SLOVNÍK SOCIÁLNÍ PRÁCE, Portál, Praha 2003, ISBN 80-7178-549-0
- MATOUŠEK, O. 2002. METÓDY A ŘÍZENÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE, Portál, Praha 2002, ISBN 80-7178-560-1
- PŘÍHODOVÁ, Alice, MODEL Y KOMUNITNÍ PRÁCE, Sociální práce 1/2002, str. 51, ISSN 1642-9893
- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách
- <http://www.employment.gov.sk>, (2010-11-20)

PhDr. Jozef Mulík

VŠ zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, n.o. Bratislava  
jozef.mulik@gmail.com

# Účastníci komunitného plánovania sociálnych služieb

## Participants of community planning of social services

OLGA OKÁLOVÁ – MIROSLAV PILÁT

---

### Abstrakt

V príspevku sa venujeme účastníkom komunitného plánovania sociálnych služieb. Ponúkame pozitíva komunitného plánovania ako aj jeho inovatívne prístupy prepájania triády v Česku, ktoré pomáhajú v procese plánovania i jeho etapách. Autori odporúčajú nastaviť výstupy z pracovných skupín tak, aby vytvárali žiadané premostenia = priority v integrovanom systéme výkonu sociálnej práce na samosprávnom území mesta.

**Kľúčové slová:** komunitné plánovanie sociálnych služieb, účastníci, princíp triády, cieľové skupiny, integrované systémy.

### Abstract

This article deals with the parties to community planning of social services. We offer the advantages of community planning as well as its innovative approaches to linking the triad in the Czech Republic to help in the planning process and its stages. The authors recommend to set the outputs of working groups to form the desired bridge = priorities in the integrated power of social work at self-governing territory of the city.

**Keywords:** community planning, social services, participants, the principle of the triad, target groups, integrated systems.

Podľa Janigovej (2008) ak má organizácia v sociálnej sfére prežiť a rásť, musí uplatňovať určitú formu plánovania. Komunitné plánovanie sociálnych služieb je jednou zo základných metód riadenia rozvojových procesov, pomocou ktorej je možné plánovať sociálne služby tak, aby zodpovedali miestnym špecifikám a potrebám jednotlivých občanov miest. Výsledkom procesu je komunitný plán sociálnych služieb. Úlohou komunitného plánu je posilňovať sociálnu súdržnosť všetkých obyvateľov mesta a predchádzať sociálnemu vylúčeniu či sociálnej izolácii ohrozených jednotlivcov a skupín. Komunitný plán sociálnych služieb sa už nachádza aj v slovenskej legislatíve, v Zákone č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách. Podľa paragrafu 83 uvedeného zákona obsahuje komunitný plán najmä analýzu stavu poskytovaných sociálnych služieb v územnom obvode obce alebo vyššieho územného celku vrátane vyhodnotenia materiálno-technického vybavenia sociálnych služieb a vzdelanostnej štruktúry zamestnancov, ďalej analýzu požiadaviek prijímateľov sociálnej služby a ďalších obyvateľov na rozvoj sociálnych služieb podľa druhov sociálnych služieb a cieľových skupín, analýzu sociologických a

demografických údajov, ďalej určenie cieľov a priorit rozvoja sociálnych služieb, časový plán; personálne, organizačné, prevádzkové a finančné podmienky a zároveň spôsob vyhodnocovania plnenia komunitného plánu (Okálová - Markovič, 2010).

Janigová (2008) uvádza nevyhnutnosť vypracovania analýzy organizácie a jej portfólia, ktorá nám dáva odpoveď na otázky. Čo práve robíme? Aké produkty a služby sme ponúkali v minulosti, aké ponúkame teraz a aké budeme ponúkať v budúcnosti? Ktoré projekty boli pre nás úspešné a prispeli k naplneniu poslania organizácie a majú potenciál rásť, byť tvorivé a dynamické do budúcnosti.

Už zo samého pojmu „komunitný“ môžeme predpokladať, že celé komunitné plánovanie vo všetkých jeho fázach prebieha za účasti komunity, teda predovšetkým zástupcov užívateľov, poskytovateľov a zadávateľov sociálnych služieb. Základným princípom komunitného plánovania sociálnych služieb je **princíp triády**, ktorý deklaruje, že v rámci metódy a procesu komunitného plánovania sociálnych služieb spolu plánujú a spolupracujú minimálne tri strany:

- **Užívatelia sociálnych služieb**
- **Zadávatelia sociálnych služieb**
- **Poskytovatelia sociálnych služieb**

Ak sa pozeráme na problematiku triády z pohľadu manažmentu komunitného plánovania, môžeme povedať, že triáda je princíp, na ktorom je komunitné plánovanie založené, nie však manažérsky prístup. V praxi by mala byť táto skúsenosť reflektovaná tak, že v komunite, v ktorej pracujeme, bude ustanovená skupina troch ľudí (zadávatel', poskytovateľ a užívateľ) a na ich chrbtoch bude naložená ťažoba všetkého, čo je nutné v procese plánovania vykonať a spracovať.

*Tento tím je ale iba **tímom iniciačným**, ktorý by mal mať svoj mandát obmedzený ako aj úlohy s ním spojené – prevažne na dobu prípravnej fázy.*

Po ustanovení a schválení organizačnej štruktúry by tento tím mal zaniknúť alebo sa pretransformovať do inej formy v rámci organizačnej štruktúry, avšak so zreteľom zachovania princípu triády, počas všetkých etáp komunitného plánovania. (Krbcová – Mašíňová – Polesný, 2008).

Podľa Oriniakovej (2005) „zapojenie všetkých zúčastnených strán je bezpodmienečne nutné, pretože cieľom plánovania je vytvoriť taký systém sociálnych služieb, ktorý odpovedá zaisteniam potrebám komunity“.

Tieto potreby preto musia byť spoločne formulované všetkými, koho sa sociálne služby dotýkajú. Je neprijateľné potreby ktorejkoľvek strany

bagatelizovať alebo naopak vyžadovať akýsi „spoločensky protekčný status“ k prezentácii týchto potrieb. Každý, kto je ochotný sa do KPSS zapojiť, predovšetkým svojou zodpovednosťou, má právo o svojich potrebách a očakávaniach hovoriť. Tu myslíme predovšetkým na užívateľov sociálnych služieb, a to hlavne tých užívateľov, ktorých je náročné osloviť a do procesu KPSS zapojiť.

**Dôležitosť a konšteláciu užívateľov vyjadruje aj nasledujúci graf:**

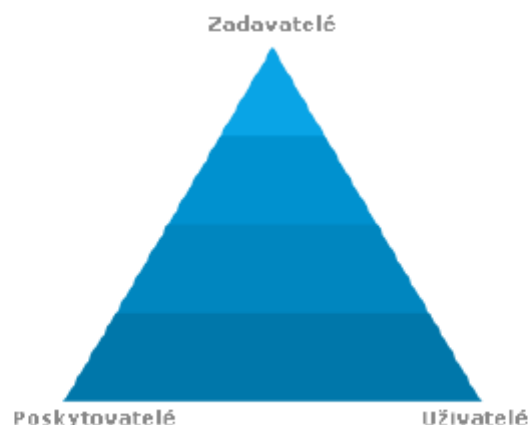


**Schéma č. 1**

**Zdroj:** [http://socialnirevue.cz/media/docs/Methodiky\\_KPSS\\_2005.pdf](http://socialnirevue.cz/media/docs/Methodiky_KPSS_2005.pdf)

Na tomto mieste si dovoľíme s autorkou polemizovať. Niektorí autori a vedecké autority v oblasti komunitného plánovania, ako je napríklad vyššie uvedený Michal Polesný, nepovažujú nesplnenie pomerného zastúpenia na základe princípov triády na všetkých úrovniach procesu komunitného plánovania za trestné.

**Schéma č. 2**



**Zdroj:** [http://www.komunitniplanovani.com/kp-o-komunitni-planovani\\_2/](http://www.komunitniplanovani.com/kp-o-komunitni-planovani_2/)

Graf a doterajšia prax jeho názor potvrdzuje, pretože nie vždy vo všetkých štruktúrach a úrovniach sa darí do procesu komunitného plánovania zapájať

hlavne užívateľov sociálnych služieb, a teda i verejnosť. Skúmaniu a analyzovaniu tohto fenoménu sa podrobne venoval Miroslav Pilát, ktorý vypracoval aj metodické postupy, kde ciele metód smerovali k stratégiám a inovatívnym nápadom vťahovania užívateľov do procesu plánovania.

Do komunitného plánovania, a teda i do triády, je vhodné zapojiť čo najširší okruh účastníkov. **Funkciu zadávateľov KPSS** tvoria prevažne kraje a obce, a to i napriek tomu, že sociálne služby na ich území sú financované prioritne zo štátnych finančných prostriedkov. V triáde by zadávateľov mali zastupovať ako aj politickí reprezentanti, ktorí sú zo zákona zodpovední za vytvorenie podmienok pre rozvoj sociálnych služieb, tak aj zástupcovia ich úradov, vykonávajúcich prenesený výkon štátnej správy. I na strane zadávateľov by sa do procesu komunitného plánovania sociálnych služieb mali zapojiť ďalšie miestne a vecne príslušné subjekty, ako sú úrady práce, orgány regionálnej súdržnosti, územné pracoviská MPSVaR a pod. Cez to všetko je však nutné mať na zreteli, že obce a kraje majú medzi zadávateľmi sociálnych služieb i v triáde špecifické postavenie, pretože sú ako zo zákona o sociálnych službách, tak i zo zákona o územnej samospráve zriaďovateľmi strednodobých plánov (napr.: PHaSR) rozvoja sociálnych služieb a koncepcií či stratégií (Krbcová – Mašíňová – Polesný, 2008).

Za **poskytovateľov** sociálnych služieb môžeme pre potreby **komunitného plánovania** považovať všetky zaregistrované sociálne služby v zmysle zákonnej registračnej povinnosti. Za veľmi vhodné a užitočné považujeme zapojiť do procesu a štruktúr komunitného plánovania niektoré služby, ktoré s nimi súvisia a dopĺňajú ich. Ide skôr o činnosti, ktoré vplývajú z doplnkových noriem v systéme sociálnej politiky. Skúsenosti a názory lídrov tohto typu môžu byť pre plánovanie veľmi prínosné. Rovnako ako zapojenie niektorých významných zamestnávateľov, ktorí majú voči svojim zamestnancom so zdravotným postihnutím rad zákonných alternatív a povinností.

Je zrejmé, a súčasná prax to aj jednoznačne naznačuje, že s účinnosťou zákona o sociálnych službách v procese novelizácie sa začalo na Slovensku konečne vytvárať trhové prostredie, ktoré je dôležitým podhubím pre vznik **„trhu sociálnych služieb“**. Dôležitým nástrojom trhového sociálneho mechanizmu je i rozvoj siete sociálnych služieb. Ten je i v Česku charakterizovaný novouzákoneným determinovaným inštitútom príspevku na starostlivosť. Užívatelia sociálnych služieb tak konečne prestávajú byť pasívnymi účastníkmi v systéme sociálnych služieb a zastávajú významné miesto v komunitnom plánovaní, pretože svojou voľbou môžu rozhodovať o tom, ako bude sieť na území mesta a kraja vyzeráť. SR tento nástroj neviazala na druh služby, ale podľa rozhodnutia Ústavného súdu deklarovala rovnosť medzi druhmi poskytovateľov a kompetenciu zdrojov naviazala na osobu samotného klienta.



**Zapájanie užívateľov i poskytovateľov sociálnych služieb** na regionálnej úrovni sa javí ako problematické a organizačne náročné, preto sa v niektorých krajoch uplatňuje demokratický zastupiteľský princíp. Ukazuje sa, že tento princíp je vhodné uplatňovať i vo väčších mestách.

Rovnako vymedzenie roly účastníkov komunitného plánovania v triáde nie je striktné, zúčastnené subjekty môžu v skutočnosti pôsobiť v niekoľkých rolách.

**Obce** môžu byť ako v roli **zadávatel'a**, tak v roli **poskytovatel'a** sociálnych služieb. Niektorí **užívateľia** sú zároveň **poskytovatelia** sociálnych služieb a **zákonní zástupcovia** nesvojprávnych osôb môžu byť rovnako **poskytovatelia** sociálnych služieb. (Krpová – Mašinová – Polesný, 2008).

Z pohľadu manažmentu sa komunitné plánovanie uskutočňuje v troch vzájomne prepojených rovinách, v ktorých účastníci komunitného plánovania pracujú:

1. **Politická rovina** – tu pracujú zadávatelia plánu,
2. **Odborná rovina** – tu pracujú poskytovatelia služieb a iní odborníci,
3. **Užívateľská rovina** – tu pracujú užívatelia služieb a verejnosť.

Ak si predstavíme situáciu ako tri prepojené kruhy, tak **v prvom kruhu** sú miestne samosprávy a obce, mikroregióny či zväzy obcí, ktoré sú nositeľmi verejných prostriedkov, nimi financujúcimi sociálne služby v rozsahu rádovo stá miliónov korún ročne. Spolu s úradmi práce, ktoré do regionálnej politiky prinášajú prostriedky prostredníctvom aktívnej politiky zamestnanosti, sa súhrnne nazývajú zadávatelia.

**V druhom kruhu** sú subjekty, ktoré vykonávajú sociálne službu cieľovej skupiny znevýhodnenej na trhu práce. Sú to predovšetkým neziskové organizácie, organizácie zriadené inštitúciami či súkromnými subjektmi, ktoré súhrnne vystupujú pod názvom poskytovatelia. Medzi nadštandardných poskytovateľov – z pohľadu zákona o sociálnych službách – by sme mohli zahrnúť i zamestnávateľov, ktorí vytvárajú nové pracovné príležitosti pre sociálne znevýhodnené osoby na trhu práce.

„V treťom kruhu sú užívatelia ako koneční príjemcovia pomoci, teda sociálne skupiny znevýhodnené, napr.: na trhu práce.“ (Krpová – Mašinová – Polesný, M1 s. 9 – 10)

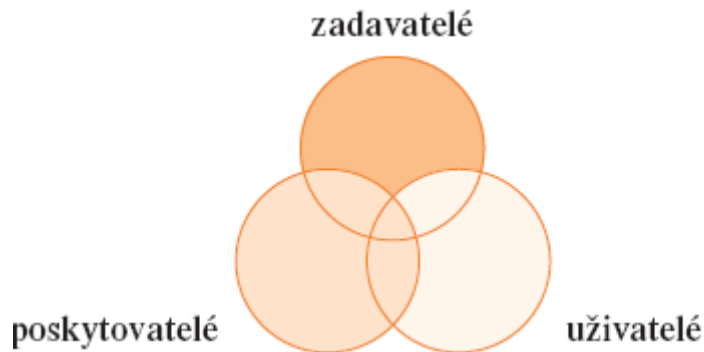


Schéma č. 3:

Zdroj: [http://www.komunitniplanovani.com/dokumenty/metodika\\_1.pdf](http://www.komunitniplanovani.com/dokumenty/metodika_1.pdf)

### Záver

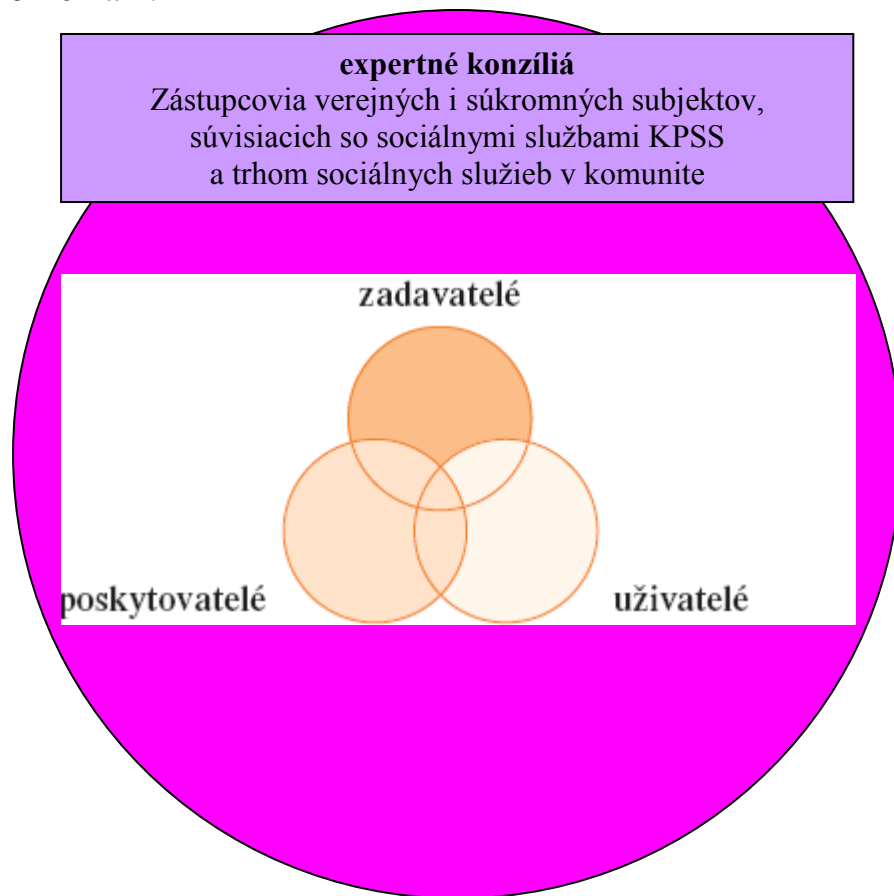
Za inovatívny prístup považujeme zapojenie úradu práce do procesu komunitného plánovania, ktoré sa podarilo v Ústí nad Labem v rámci projektu Equal č. 0076, kde bol po novom už zmienený trojuholník rozšírený na štyri komunikujúce skupiny, ktoré vzájomne kooperujú a dlhodobo spolupracujú pri rozvoji sociálnej siete v regióne.

Novým **štvrtým kruhom** – skupinou k uvedenej schéme sa stávajú úrady práce a zamestnávateľia. Prístup aktívne reagoval na problémy existujúcej praxe, kedy najpálčivejším problémom podľa nášho názoru už nie je kvalita a dostupnosť sociálnych služieb, ale zamestnávanie osôb so sociálnym a zdravotným postihnutím či znevýhodnených na trhu práce. Množstvo obcí a hlavne miest si začína túto skutočnosť uvedomovať, napríklad štatutárne mesto Olomouc počíta v budúcom plánovacom období zapojiť do štruktúr a práce plánovania zástupcov zamestnávateľov a úradov práce. Ide teda o služby, ktoré súvisia s plánovaním sociálnych služieb, napríklad oddelenie SPOaK príslušného UPSVaRu. Ďalším skokanom je aj mesto Ružomberok v SR, ktoré pod supervíznym vedením tiež aplikuje uvedený prístup a vďaka jeho prítomnosti sa darí koordinátorky a manažérom šiestich pracovných skupín vytvárať integrované systémy sociálnych služieb. Systémy vytvárajú špecializované tímy, fungujúce ako **expertné konzíliá** na úrovni samosprávy.

### Výhody prístupu a systému sú:

- ✓ Zväčšenie komunikačného priestoru všetkých zúčastnených
- ✓ Prepojenie sociálneho trhu s trhom ekonomicko - manažérskym
- ✓ Presunutie ťažiska opatrení komunitného plánovania v tvorbe partnerstiev z úrovne samosprávy na úroveň trhu práce
- ✓ Zavádzanie integrovaných systémov v jednotlivých oblastiach intervencie v komunite

Nasledujúci obrázok nám pomôže pochopiť rozsah a zmenu prístupu oproti predošlým znázorneniam.



**Schéma č. 4: Znázornenie konštelácií účastníkov procesu komunitného plánovania sociálnych a súvisiacich služieb.**

## Literatúra

- JANIGOVÁ, E.: *O manažmente v sociálnej práci*. Ružomberok: PF KU, 2008. ISBN 978-80-84-301-4.
- KRBCOVÁ – MAŠÍNOVÁ, L., POLESNÝ, M. (eds.) *Deset kroků procesem komunitního plánování*. Ústí nad Labem: Centrum komunitní práce Ústí nad Labem, 2008. ISBN 978-80-254-2800-9
- PILÁT, M. 2008. *Metoda komunitního plánování v novém systému sociálních služeb*. Dizertační práce z oboru speciální pedagogika. Olomouc: Univerzita Palackého, Pedagogická fakulta, Katedra speciální pedagogiky, 2008.
- OKÁLOVÁ, O., MARKOVIČ, D. In: MÁTEL, A. – KOVALOVÁ, M. – ŠTEPANOVSÁ, M. (eds.) 2010. *Sociální služby v regioně*. Zborník z vedeckej konferencie. Skalica: Občianske združenie ELISABETH. 149 s, s. 60 – 65. ISBN 978-80-970567-0-4
- ORINIAKOVÁ, P. (ed.). *Návrhy kapitol pro komunitní plánování sociálních služeb v ČR*. 2005. [online]. Dostupné na : <http://www.kpss.cz>; [cit. 11. 11. 2010].
- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálních službách

Mgr. Oľga Okálová  
Katolícka univerzita v Ružomberku  
Pedagogická fakulta  
Katedra verejnej správy a práva  
Hrabovská cesta 1  
034 01 Ružomberok  
olga.okalova@ku.sk

PaedDr. Miroslav Pilát, Ph.D.

Magistrát města Olomouce  
Odbor sociálních služeb a zdravotnictví  
Hálkova 20 | 779 11 Olomouc  
miroslav.pilat@olomouc.eu

# Zavedenie nástroja samohodnotenia CAF ako podkladu na skvalitnenie a rozšírenie sociálnych služieb

The implementation of CAF self-assessment tool as a basic for improving  
and expanding social services.

MIROSLAVA TOKOVSKÁ

---

## Abstrakt

Cieľom príspevku je rozšírenie odborného obzoru vo vzťahu k zavádzaniu samohodnotiaceho modelu CAF ako nástroja pre hodnotenie kvality a rozvoja sociálnych služieb. Samohodnotiaci nástroj CAF je využiteľný v praxi ako podklad na skvalitnenie a rozšírenie sociálnych služieb pre rôzne sociálne skupiny žijúce v konkrétnej komunite.

**Kľúčové slová:** kvalita, sociálne služby, samohodnotenie, systém manažérstva kvality, verejná správa, zariadenie sociálnych služieb.

## Abstract

The aim of this paper is an extension of professional horizon in relation to the implementation of the CAF self-evaluation as a tool for quality assessment and development of social services. CAF self-evaluation tool is useful in practice as a basis for improving and expanding social services for different social groups living in a particular community.

**Keywords:** quality, social services, self-assessment, quality management system, public administration, social services facility.

V nasledujúcich riadkoch venujeme pozornosť zavedeniu samohodnotiaceho nástroja CAF ako jednej z možností poznania predstáv a potrieb prijímateľov sociálnych služieb a následného sledovania plnenia požiadaviek a záväzkov konkrétnej organizácie v pôsobnosti verejnej správy – zariadeniu sociálnych služieb pre seniorov. Aplikácia, plánovanie, realizácia a hodnotenie modelu CAF môžu slúžiť zároveň ako podklad na vypracovanie komunitného plánu sociálnych služieb, respektíve na skvalitnenie a rozšírenie sociálnych služieb. Zisťovanie požiadaviek a potrieb ľudí žijúcich v komunite (v obci, meste, okrese, kraji) sa uskutočňuje zväčša formou dotazníkov distribuovaných širokej verejnosti, rozhovorom s priamymi žiadateľmi sociálnych služieb alebo inými spôsobmi: sledovanie trendov demografického vývoja alebo nárastu jednotlivých ochorení a z toho vyplývajúca nevyhnutnosť na zavedenie špecializovaných zariadení sociálnych služieb – napríklad nárast ochorenia demencie (KPSS Banská Bystrica, 2009).

Zákon o sociálnych službách č. 448/2008 v znení neskorších predpisov v § 83 definuje podmienky komunitného rozvoja a komunitného plánu v oblasti

poskytovania sociálnych služieb. Alfou a omegou je analýza stavu, potrieb, požiadaviek komunity, ďalej určenie cieľov, časového plánu a sledovanie vyhodnotenia plnenia. Myslíme si, že aj hodnotenie kvality už poskytovaných sociálnych služieb je neodmysliteľnou súčasťou plánovania, rozširovania a zlepšovania sociálnych služieb. Pravidelné vyhodnocovanie aktuálneho stavu prináša nové informácie prispievajúce k plánovaniu sociálnych služieb konkrétnej skupine občanov napríklad: seniorom odkázaným na pomoc inej fyzickej osoby, dospelým so zdravotným postihnutím, rodinám s deťmi so zdravotným postihnutím a iným.

### **Kvalita ako nástroj hodnotenia poskytovaných sociálnych služieb**

V minulosti sa preferoval kvantitatívny prístup k sociálnym službám, ktorý považoval občana za objekt sociálnych služieb a bol orientovaný na organizáciu služieb (rozširovanie služieb, posilňovanie a upevňovanie organizácie). V súčasnosti sa uplatňuje kvalitatívny prístup vytvárajúci podmienky, v ktorých je občan subjektom služieb a je naopak zameraný na dlhodobý individuálny rozvoj prijímateľa sociálnej služby – klienta. Kvalitatívny prístup je zameraný na posilňovanie etických hodnôt a profesionalitu a odbornosti pracovníkov pre zlepšenie podmienok života občanov (Krupa, Mezianová, 2004). Hodnotenie kvality poskytovaných služieb môže byť dobrým začiatkom pre zmenu, skvalitnenie služieb pre ľudí so špecifickými potrebami alebo starších ľudí. Objektívne posúdenie kvality je závislé od všeobecne prijatých kritérií, na základe ktorých dokážeme posúdiť konkrétny stav. Kritériá sú odvodené od dokumentov základných ľudských práv a slobôd, východiskom je občianska a ľudská dôstojnosť každého človeka, Ústava Slovenskej republiky a iných (Jamborová, 2004).

S ohľadom na vekovú kategóriu seniorov vo všeobecnosti platí, že kvalita sociálnych služieb poskytovaných seniorom sa viaže predovšetkým k životným hodnotám jednotlivých klientov a je úzko spätá s klientovou kvalitou života – prežívaním pocitu bezpečia, dôstojnosti i odbornej starostlivosti. Domnievame sa, že zavádzanie systémov manažerstva kvality, štandardov kvality alebo samohodnotiacich nástrojov na sledovanie kvality sociálnych služieb prináša v súčasnosti požiadavky aj na samotných pomáhajúcich profesionálov bez ohľadu na to, či pracujú vo verejnom alebo neverejnom sektore.

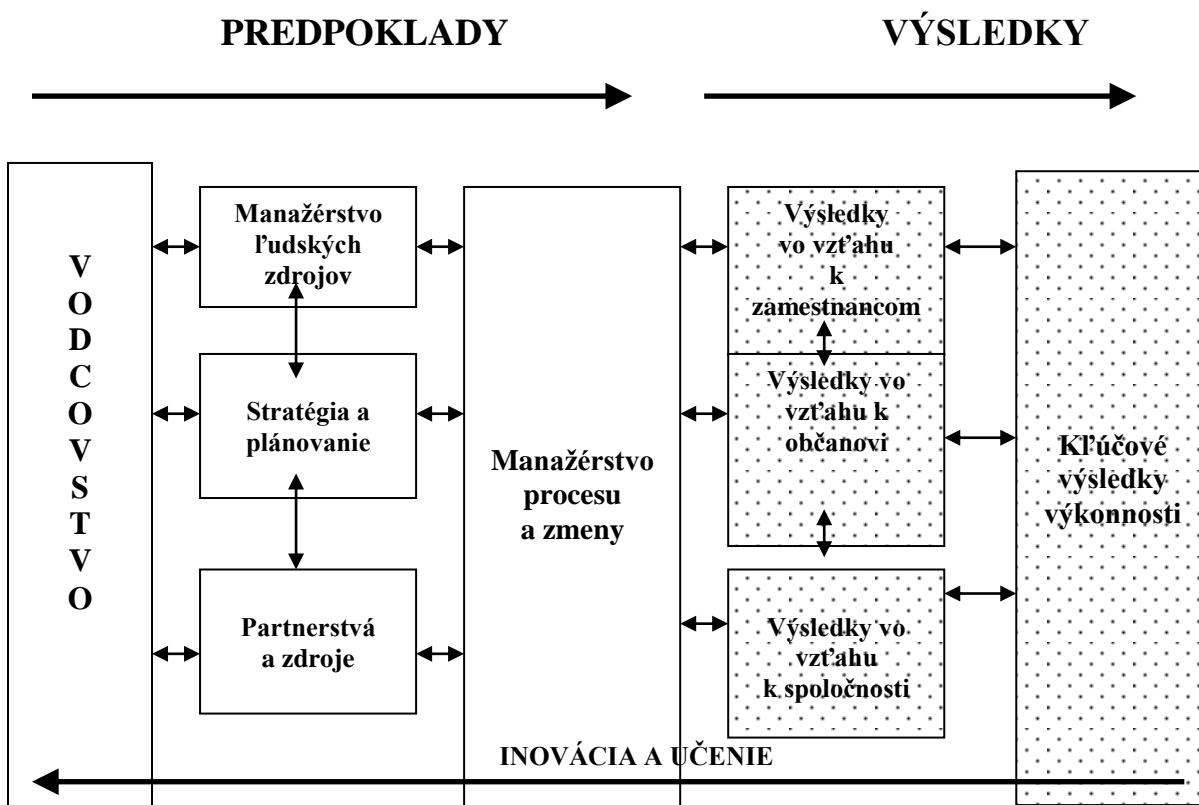
### **Samohodnotiaci model CAF**

Zvyšovanie kvality a rozvíjanie inovácií vo verejnej správe ponúka prostredníctvom implementácie modelu CAF (Common Assessment Framework) jednoduchý návod ako realizovať a naplňať požiadavky jednotlivých kritérií a subkritérií (CAF, 2006). Aplikačná príručka modelu CAF bola vypracovaná na základe vzoru dánskej aplikačnej príručky modelu CAF, ktorú poskytoval Úrad pre štátnu službu, twinningový partner Dánska škola verejnej správy (Danish School of Public Administration). Príručka je určená

organizáciám verejnej správy (teda aj zariadeniam sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti verejnej správy), ktoré chcú uskutočniť celkové hodnotenie svojho vynaloženého úsilia a dosiahnutých výsledkov. Jadrom modelu CAF je nástroj samohodnotenia, ktorý umožňuje organizácii verejnej správy analyzovať vlastnú organizáciu a iniciovať proces trvalého zlepšovania ako nepretržitý proces. Cesta ku kvalite je charakterizovaná tým, že organizácia v pravidelných intervaloch (ročných alebo dvojročných) uskutočňuje celkové samohodnotenie predpokladov. Týmto spôsobom dosiahne organizácia systematickú a strategickú platformu pre ďalší rozvoj činností a napredovanie na svojej ceste.

Hlavným cieľom modelu CAF je poskytovať jednoduchý a ľahko použiteľný koncept hodnotenie organizácií verejnej správy v krajinách Európy. Model v sebe zahŕňa hlavné črty modelu výnimočnosti EFQM (European Foundation for Quality Management).

### Štruktúra modelu CAF



Zdroj: Aplikačná príručka modelu CAF, 2006, s. 6

Model CAF je nástrojom samohodnotenia, ktorý pozostáva z kritérií a subkritérií smerujúcich k formulácii námetov na trvalé zlepšovanie. Deväť kritérií je rozdelených na 5 kritérií predpokladov a 4 kritériá výsledkov.

Prostredníctvom prieskumných dotazníkov – kladenia otázok a hodnotenia od 0 po 5 (každý bod má pridelené slovné hodnotenie) – získava zariadenie sociálnych služieb celkový obraz o všetkých prebiehajúcich činnostiach,

o možnostiach rozvoja organizácie a o súvislostiach medzi predpokladmi a výsledkami. V rámci kritérií sa hodnotia:

- silné stránky organizácie,
- oblasti, v ktorých je potrebné a možné zlepšovanie.

Výhodou modelu CAF je vytvorenie si vlastného dotazníka, ktorý si zariadenie a zamestnanci môžu sami navrhnuť a modifikovať vo vzťahu k jednotlivým kritériám. Aplikačná príručka modelu CAF napomáha k tvorbe otázok na dané kritériá a subkritériá. Výhodou je, že dotazník vyplňajú rovnako zamestnanci, klienti zariadenia (prípadne ich príbuzní) a aj vedenie zariadenia. Pri realizácii dotazníka je veľmi dôležitá anonymita a serióznosť odpovedí samotných respondentov. Každý rok, prípadne každé dva roky, je vhodné prieskum opakovať a štatisticky spracovať ukazovatele jednotlivých kritérií predpokladov a výsledkov. Zariadenie získava o sebe dôležité informácie, a to o napredovaní, stagnácii či klesaní na jednotlivých úrovniach a súčasne si vypracuje stratégiu zlepšovanie v jednotlivých oblastiach.

Úspešnosť praktickej funkčnosti systému manažérstva kvality spočíva práve v tom, že každý vie, čo má robiť a nečaká, že to spraví hocikto. Výsledky práce sú všetkých a nie nikoho a zamedzí sa tým, že sa nebude hocikto vyhovárať na každého alebo nikoho. A práca sa nielen urobí, ale vykoná sa kvalitne - zaznamená sa, skontroluje sa a zhodnotí sa. V popredí záujmu je poukázať na fakt, že by všetci mali ťahať za jeden koniec a všetci by mali niesť zásluhy za spoločné úspechy – teda za spokojnosť seniora s pobytovými a doplnkovými službami v rámci zariadení sociálnych služieb.

## Záver

Myslíme si, že ktorýkoľvek model zlepšovania kvality práce či už systém zavádzania manažmentu kvality, samohodnotiace nástroje alebo štandardy kvality v sociálnych službách **majú význam**. Umožňujú nielen pomenovať silné, slabé stránky organizácie, možnosti i príležitosti na ich odstránenie i nové návrhy na samotné zlepšovanie. Okrem iného dávajú nový pohľad na fungovanie samotného zariadenia, formujú postoje zamestnancov a „učia ich premýšľať“ inovatívnym spôsobom. Zamestnanci pochopia, že pracovať tímovo je dôležité, pretože sa podieľajú spolu na spoločných výsledkoch práce. Klienti – seniori a ich príbuzní hodnotia zariadenie sociálnych služieb ako celok a nie jeho jednotlivé časti. Napríklad: ak zlyháva proces poskytovania stravovania, odzrkadlí sa to na nespokojnosti klienta (seniora) vo vzťahu k celému zariadeniu. Ak bude proces stravovania, bývania, opatrovania a iné procesy hodnotené pozitívne, celé zariadenie poskytujúce sociálne služby bude mať vysoký kredit a pocíti zvýšený dopyt po službách. Záujem o služby denného stacionáru prípadne týždenného pobytu sa môžu premietnuť do plánovania komunitných sociálnych služieb. Naša skúsenosť potvrdzuje fakt, že široká verejnosť sa nevie zodpovedne vyjadriť k smerovaniu rozvoja sociálnych



služieb, kým tieto služby konkrétne nepotrebuje a nevyužíva. Naopak, klienti ako prijímatelia sociálnych služieb v konkrétnom zariadení vedia zodpovednejšie vyjadriť názor k víziám rozvoja poskytovaných služieb a tým napomáhajú eliminovať stagnáciu sociálnych služieb. Rovnako vedia vyjadriť názor k víziám rozvoja sociálnych služieb v danej lokalite a želania vo vzťahu k zlepšovaniu poskytovaných sociálnych služieb.

## Literatúra

- CAF: Aplikačná príručka modelu CAF, materiál stiahnutý z [www.upss.sk](http://www.upss.sk), [15.2.2006]
- JAMBOROVÁ, R.: Poznatky a skúsenosti z hodnotenia kvality sociálnych služieb v Slovenskej republike, In: *Sociální práce/Sociálna práca* č. 1/2004, AVSP, Brno, s. 29
- KRUPA, S., MEZIANOVÁ, M.: Kvalitné sociálne služby, In: *Sociální práce/Sociálna práca* č. 1/2004, AVSP, Brno, s. 75
- MARGOVÁ, J.: Štandardy kvality sociálnych služieb a kvalita sociálnych služieb, In: *Sociální práce/Sociálna práca* č. 1/2004, AVSP, Brno, s. 23
- [http://www.banskabystrica.sk/index.php?id\\_menu=41760](http://www.banskabystrica.sk/index.php?id_menu=41760), [18.11.2010]
- Zákon o sociálnych službách č. 448/2008 a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov

PhDr. Miroslava Tokovská (externá doktorandka)  
Katolícka univerzita v Ružomberku  
Pedagogická fakulta  
Hrabovská cesta 1  
034 01 Ružomberok  
[mirka.tokovska@gmail.com](mailto:mirka.tokovska@gmail.com)

# Komunitné plánovanie v Dolnom Kubíne

## Community Planning in the Municipality of Dolny Kubin

EMÍLIA JANIGOVÁ – VIERA BEDNÁROVÁ

---

### Abstrakt

Autorky v článku analyzujú sieť organizácií na úrovni štátnej správy, samosprávy a neštátnych subjektov pôsobiacich v oblasti sociálnej práce v meste Dolný Kubín. Prinášajú príklad ako reálne riešiť sociálnu politiku v rámci komunity. Súčasne poukazujú na nevyhnutnosť strategického manažmentu pri poskytovaní sociálnych služieb na všetkých úrovniach.

**Kľúčové slová:** Mesto, komunita, komunitné plánovanie, sociálna sieť

### Abstract

The authors of the article analyzes the network of organizations at government and non-state actors in the field of social work in the municipality of Dolny Kubin. They bring a real example of how to deal with social policy in the community. At the same time show the need for strategic management in the provision of social services at all levels.

**Keywords:** Municipality, community, community planning, social network.

## 1. Úvod

Mestá a obce si postupne začínajú uvedomovať potrebu vypracovania strategických plánov pre jednotlivé oblasti činnosti. Podľa Donnelly a kol. (1997) je strategické plánovanie proces, ktorý zahŕňa výskum trhových podmienok, potreby a prania zákazníkov, identifikuje silné a slabé stránky, špecifikuje sociálne, politické a legislatívne podmienky a určuje disponibilitu zdrojov.

Implementáciou strategického plánovania v sociálnej sfére na úrovni miest a obcí sú komunitné plány sociálnych služieb.

## 2. Komunitné plánovanie v meste Dolný Kubín

Mesto Dolný Kubín spracovalo Komunitný plán sociálnych služieb v roku 2004. Tento plán mal za cieľ zmapovať potreby občanov, využitie celého potenciálu existujúcich služieb, doplnenie chýbajúcich služieb, transparentnosť a priehľadnosť v ich poskytovaní.

Komunitný plán sociálnych služieb bol vypracovaný v súlade s § 83 zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách. Jeho vypracovanie je v súlade s originálnou kompetenciou a pôsobnosťou mesta Dolný Kubín vo svojom

územnom obvode. Dňa 17. decembra 2009 bol schválený uznesením Mestského zastupiteľstva v Dolnom Kubíne č. 271/2009.

Cieľom I. etapy komunitného plánovania bolo zvýšiť spoluzodpovednosť a spoluúčasť občanov mesta na tvorbe trvalo udržateľného systému sociálnej pomoci a informovať občanov o často neprehľadnej sieti sociálnych služieb.

Prínosom pre občanov mesta bolo aj vydanie informačnej brožúry „Sociálny sprievodca mesta Dolný Kubín“. Komunitné plánovanie je však dlhodobý dynamický proces, ktorý pružne reaguje na zmenu okolností, zmenu legislatívy, sociálneho prostredia a správania sa prijímateľov sociálnych služieb. Z uvedeného dôvodu bolo potrebné pristúpiť k II. etape plánovania sociálnych služieb v meste Dolný Kubín.

### **Prínosy komunitného plánovania**

Hlavným prínosom komunitného plánovania je zapojenie účastníkov systému sociálnych služieb, t. j. prijímateľa, poskytovateľa a zadávateľa do prípravy a uskutočňovania plánu sociálnych služieb; zvyšuje podiel občanov na rozhodovaní procese o spôsobe ich zabezpečenia. Komunitný plán zaisťuje, aby sociálne služby zodpovedali zisteným miestnym potrebám a reagovali na miestne odlišnosti.

Komunitný plán sociálnych služieb mesta Dolný Kubín s výhľadom do roku 2013 špecifikuje potreby na vykonávanie rôznych druhov sociálnych služieb, činností a poukazuje na potrebu vybudovania jednotlivých typov zariadení alebo ich vzájomnej integrácie do centier sociálnych služieb.

Po vykonaní analýzy existujúcich služieb v meste bolo zrejmé, že sieť zariadení sociálnych služieb je pomerne dobre vybudovaná. V pláne sa zároveň konštatovalo, že sieť sociálnych zariadení „nereaguje na zmenu demografických údajov, keď obyvateľstvo starne, pôrodnosť klesá, obyvatelia migrujú aj z dôvodu nedostatočných kapacít nízkoprahových bytov a prístreškov. Na základe uvedených skutočností boli vytýčené nasledovné strategické ciele: pripraviť Všeobecne záväzné nariadenie o podmienkach poskytovania sociálnej pomoci a úhradách za sociálne služby s cieľom zvýšiť spoluzodpovednosť a spoluúčasť občanov mesta a ich rodinných príslušníkov, využiť sieť mimovládnych organizácií v meste na realizáciu nedostatkových služieb sociálnej pomoci a sociálneho poradenstva, uviesť do prevádzky zariadenia núdzového alebo dočasného bývania pre jednotlivcov a rodiny s deťmi a pripraviť podmienky pre výkon terénnych sociálnych pracovníkov. (Komunitný plán mesta Dolný Kubín, 2004).

### **Cieľové skupiny komunitného plánu**

Cieľovými skupinami, ktorými sa komunitný plán sociálnych služieb zaoberá, sú skupiny obyvateľov a návštevníkov mesta, ktoré sa nachádzajú v nepriaznivej životnej situácii, krízovej sociálnej situácii, sú sociálne vylúčené alebo sú následkom rôznych faktorov ohrozené sociálnym vylúčením.

Cieľové skupiny boli spolu s účastníkmi procesu komunitného plánovania v súlade s platnou legislatívou a potrebami občanov mesta rozdelené nasledovne:

- osamelí občania bez prístrešia
- dysfunkčné rodiny s deťmi
- ohrozené deti, mládež a mladí dospelí
- občania so zdravotným postihnutím
- občania rómskeho etnika
- občania v dôchodkovom veku

### **Komunitná a terénna sociálna práca**

Mesto Dolný Kubín už v roku 2004 na základe I. etapy komunitného plánovania definovalo potrebu poskytovať sociálnu pomoc a sociálne služby priamo v teréne. Vďaka národnému „Programu podpory rozvoja komunitnej sociálnej práce v obciach“ sa traja komunitní pracovníci venovali mapovaniu sociálnej situácie a potrieb občanov rómskej komunity. Cieľom programu bola podpora skupín a jednotlivcov dlhodobo vystavených sociálnemu vylúčeniu. Realizácia programu bola nastavená tak, aby odstraňovala príčiny sociálnej deprivácie prostredníctvom permanentnej práce komunitného sociálneho pracovníka a asistentov komunitného sociálneho pracovníka v segregovanej komunite mesta so zameraním hlavne na občanov rómskeho etnika. Tento program bol úspešne ukončený v mesiaci marec 2008.

Základným cieľom práce v teréne je poskytnutie základného sociálneho poradenstva metódou kontaktného poradenstva. Sociálny poradca mesta poskytol v roku 2008 pomoc a asistenčné služby 45 rodinám a 38 osamelým občanom. Sociálnu pomoc vyhľadávali občania, ktorí potrebovali asistenciu pri vybavení krízovej situácie (strata bývania, záškoláctvo detí, týranie v rodine, rozvody, závislosť, detoxikácia, umiestnenie na PL, začlenenie detí po návrate z detských domovov). Vďaka grantu z Fondu sociálneho rozvoja už od r. 2005 pracujú traja terénni sociálni pracovníci priamo v teréne, pričom v roku 2008 bola zriadená vysunutá kancelária na ulici J. Ťatliaka 1786. Kancelária je vybavená aj internetom a pevnou telefónnou linkou.

Pracovníci pravidelne mapujú terén, sociálnu situáciu rodín a poskytujú ostatným sociálnym pracovníkom objektívne a obsiahle informácie o situácii komunity.

Mesto Dolný Kubín aj vďaka projektu z ESF môže aktívne poskytovať základné sociálne poradenstvo v otvorenom prostredí, t. j. v teréne. Terénna pracovníčka spolu so svojimi asistentmi posudzuje povahu problému fyzickej osoby, rodiny alebo komunity, poskytuje základné informácie o možnostiach riešenia problému a podľa potreby aj odporučí alebo sprostredkuje ďalšiu odbornú pomoc. Základné sociálne poradenstvo je v meste Dolný Kubín súčasťou každej sociálnej služby. Terénna pracovníčka spolupracuje na vypracovaní individuálneho rozvojového plánu klienta a asistuje pri zabezpečení základných

životných potrieb pre občanov bez prístrešia. Motivuje klientov na využitie jednotlivých zariadení sociálnych služieb v trojstupňovom motivačno-resocializačnom systéme bývania počnúc poskytnutím služieb v Nocľahárni STOP.

### **3. Sociálna sieť v meste Dolný Kubín**

Sociálna starostlivosť o občanov v zmysle zákona č. 195/1998 Z. z. o sociálnej pomoci a zákona č. 416/2001 Z. z. o prechode pôsobností z orgánov štátnej správy na orgány samosprávy sa posilnila decentralizáciou sociálnych služieb zo štátu na samosprávu. Pri presune kompetencií na samosprávu sa spolu s povinnosťami presunuli aj finančné prostriedky. Fiškálna decentralizácia daní a prerozdelenie prostriedkov podľa počtu obyvateľov, vekových kategórií a cieľových skupín núti s týmito prostriedkami narábať hospodárne s využitím všetkých zdrojov. Jednou z dôležitých úloh reformy verejnej správy fiškálnou decentralizáciou je, že aj obyvatelia malých obcí dostanú prístup ku kvalitným službám (SCHAVEL, OLÁH, DEREVJANIKOVÁ, 2006).

Dobrym dôvodom na vzájomnú spoluprácu všetkých sektorov (verejného, súkromného a tretieho – mimovládneho) je geografický priestor, územie, v ktorom všetci spoločne žijú a chcú prevziať zodpovednosť za vlastnú budúcnosť.

Na území mesta Dolný Kubín je sociálna pomoc po decentralizácii kompetencií poskytovaná v zariadeniach, ktorých zriaďovateľom je štát, Mesto Dolný Kubín, Žilinský samosprávny kraj a mimovládne organizácie. Sociálna pomoc mesta je smerovaná do nasledujúcich oblastí.

#### **Služby pre seniorov**

Pre seniorov existuje sieť zariadení určených na pobyt ako Zariadenia opatrovateľskej služby, Domov sociálnych služieb a Domov dôchodcov. V Klube dôchodcov je možnosť stretávania sa, organizovania rôznych kultúrno-spoločenských podujatí a zároveň možnosť využiť poskytnutie obedov v objekte. Sociálne služby dopĺňa opatrovateľská a prepravná služba.

#### **Občania so zdravotným postihnutím**

Mesto Dolný Kubín venuje tejto cieľovej skupine obyvateľov zvýšenú pozornosť. Systém opatrení, ktoré mesto zaviedlo, viedlo k získaniu ocenenia „Oskar bez bariér“ za rok 2008. Toto ocenenie bolo získané na základe skutočne odstránených bariér pri vybavení úradných záležitostí v klientskom centre pre občanov, za odstránenie fyzických bariér a pomoc mimovládnym organizáciám združujúcich občanov so zdravotným postihnutím (ZO č. 527 – Slovenský zväz telesne postihnutých, Zväz diabetikov Slovenska – ZO Dolný, Združenie Downovho syndrómu o.z., ŠZŠ pri DSS pre deti a dospelých).

Občanom so zdravotným postihom na území mesta poskytuje bývanie, stravovanie, zaopatrenie, výchovu, záujmovú činnosť, kultúrnu, rekreačnú a rehabilitačno-zdravotnú starostlivosť Domov sociálnych služieb pre deti a dospelých s denným a týždenným pobytom. Pri zariadení je špeciálna základná škola, ktorá poskytuje výučbu pre deti s kombinovaným postihom. Bývanie pre občanov mesta so zdravotným postihnutím je zabezpečené v bytoch osobitného určenia. Bytové jednotky sú upravené na bezbariérové. Osamelému rodičovi a maloletým, ktorých život a zdravie sú ohrozené alebo osamelej tehotnej žene, ktorá sa ocitla v sociálnej núdzi, je možné poskytnúť poradenstvo a bývanie v Domove pre osamelých rodičov.

Domov sociálnych služieb je moderné nízkokapacitné sociálne zariadenie s denným a týždenným pobytom s kapacitou 42 klientov s telesným postihnutím a duševnými chorobami, s duševnými poruchami a poruchami správania. V roku 2008 bolo v zariadení umiestnených 46 klientov, z toho 34 na denný pobyt a 16 na týždenný pobyt. V DSS pracovalo 35 zamestnancov, ktorí zabezpečovali pre klientov stravovanie, bývanie, zaopatrenie, výchovu, záujmovú činnosť, kultúrnu činnosť, rekreačnú činnosť, rehabilitačno-zdravotnú starostlivosť, niektoré druhy terapií (logopedická starostlivosť, muzikoterapia, terapia hrou). Priemerná mesačná úhrada za poskytnuté služby je 37,70 EUR.

Špeciálna základná škola poskytuje výučbu pre deti s kombinovaným postihnutím na ulici Matúškovej. Od septembra 2004 je majiteľom poschodovej budovy (oproti požiarnej zbrojnici). Postupnou rekonštrukciou hlavne za pomoci súkromných sponzorov sa im podarilo zahájiť poskytovanie diagnostických, psycho-terapeutických, špeciálnopedagogických, rehabilitačných a poradenských služieb pre postihnuté deti. V súčasnosti ŠZŠ navštevuje 39 žiakov a starostlivosť im poskytujú desiat pedagógickí a traja nepedagogickí pracovníci (asistenti). Pod ŠZŠ pracuje MŠ a ZŠ v nemocnici s poliklinikou. Tam pracujú dvaja pedagogickí pracovníci.

### **Bývanie pre zdravotne postihnutých občanov**

Mesto Dolný Kubín zabezpečuje bývanie pre občanov s ŤZP v bytoch osobitného určenia Na Sihoti 2069/22. Bytový dom je v správe TEHOS s.r.o. V bytovom dome je 13 bytových jednotiek upravených na bezbariérové bývanie, z toho 6 bytov využívajú občania s rôznym stupňom ZP. Mesto si ponechalo v uvedenom objekte 4 bezbariérové byty na prízemí bytového domu. Ostatné byty sú určené na odpredaj pôvodným užívateľom, ktorí tieto bezbariérové byty užívajú už od roku 1995. Mesto má vo vlastníctve ešte 3 bezbariérové byty v bytových domoch na ulici Ľ.Štúra 2297 a na ulici M. Hattalu 2793.

### **Nízkopríjmové rodiny s deťmi a neprispôsobiví občania**

Pre nízkopríjmové rodiny s deťmi, ako aj dlhodobo neprispôsobivých občanov, poskytuje svoje služby konzultačné a informačné centrum Edukos, ktoré je držiteľom akreditácie na poskytovanie sociálneho poradenstva. Krajská pobočka

občianskeho združenia Úsmev ako dar sa zameriava na vykonávanie sociálnej prevencie, hlavne pre oblasť sanácie rodín a prípravy uchádzačov na rôzne formy náhradnej rodinnej starostlivosti. Sociálna agentúra Fórum života a občianske združenie Žubrienky organizujú pre uvedenú cieľovú skupinu tvorivé dielne. Činnosť neziskovej organizácie Reliéf – pomoc v núdzi sa zintenzívnila prostredníctvom verejných finančných zbierok, zbierok šatstva a poskytovania operatívnej pomoci pre ľudí v krízových situáciách (Mestské zastupiteľstvo, 2006).

Od 1. 4. 2007 sa otázka pomoci rodinám s deťmi začala realizovať novou sociálno-bytovou politikou mesta a priamou finančnou podporou mladým rodinám pri narodení prvého dieťaťa. Pri pridelovaní nájomných bytov boli stanovené priority, ktoré sú už zakotvené vo VZN č.01/2008 o nakladaní s bytovým fondom vo vlastníctve Mesta Dolný Kubín. Byty sa pridelujú v takomto poradí:

- a) úplná rodina (manželia) s deťmi vo veku aspoň jedného rodiča do 35 rokov,
- b) neúplná rodina (osamelý rodič) s deťmi vo veku rodiča do 35 rokov,
- c) mladí manželia bez detí vo veku do 35 rokov,
- d) ostatní žiadatelia.

Mesto má vo vlastníctve 190 nájomných bytov. Byty sú pridelované na dobu určitú od 1 do 3 rokov. V roku 2007 bolo pridelených 54 nájomných bytov. K 31. 12. 2007 bolo evidovaných 140 žiadostí o nájomné bývanie. V roku 2008 bolo pridelených 44 bytov a k 31. 12. 2008 bolo evidovaných 64 žiadostí o pridelenie nájomného bytu.

### **Zariadenia dočasného bývania**

Na zabezpečenie pomoci prostredníctvom krízovej intervencie pre občanov, ktorí sa z rôznych dôvodov ocitli v náhlej sociálnej núdzi, v ohrození zdravia alebo bez prístrešia, Mesto Dolný Kubín zriadilo zariadenia núdzového a dočasného bývania. Na základe Komunitného plánu sociálnych služieb, ktorý obsahuje základné princípy krízovej intervencie a resocializácie neprispôsobivých občanov, bol schválený uznesením Mestského zastupiteľstva č. 190/2005 zo dňa 30. 6. 2005 dvojstupňový systém zariadení dočasného bývania.

Potreba riešenia problematiky neplatičov, nízkopríjmové skupiny rómskeho etnika, občanov bez prístrešia a bezdomovcov si vyžiadala systémovú prácu, ktorá je v prvom rade zameraná na vnútornú motiváciu klienta a jeho spoluzodpovednosť za sociálny stav, v ktorom sa ocitol. Táto sociálna práca sa dá úspešne zvládnuť len za pomoci logickej a motivačnej siete zariadení s využitím potenciálu miestnych organizácií. Na sieť dočasného a núdzového bývania bol vypracovaný projekt „O päť minút dvanásť“, ktorý systémovo navrhuje riešiť problematiku núdzového a dočasného bývania. Systém bol supervidovaný aj tým, že projekt bol podporený MPSVaR, Úradom vlády SR, Fondom sociálneho rozvoja a oponentúra siete zariadení sa konala za účasti

zástupcov Mesta Banská Bystrica a SČK Banská Bystrica, ktorí podobnú sieť prevádzkujú už 10 rokov (Mestská rada, 2005).

Umiestnenie občana do siete zariadení nerieši len otázku dočasného bývania, ale aj odkázanosť na niektorú z foriem poskytovanej sociálnej pomoci – sociálne poradenstvo, opatrovateľská služba, stravovanie v zariadení spoločného stravovania, asistencia, resocializácia a pod. V zariadeniach sa uplatňujú prvky resocializácie a režimovej terapie formou dohody s klientom. Pre každého občana v krízovej situácii je vypracovaný individuálny plán sociálnej pomoci. Ak klient prihliada na vlastnú výhodu prechodu do zariadení s vyššou kvalitou zabezpečenia služieb, zároveň plní aj stanovené podmienky v procese resocializácie.

Žiadosť o prijatie do zariadení občan predkladá s príslušným potvrdením o príjme spolu s občianskym preukazom, resp. osobnými dokladmi nahrádzajúcimi občiansky preukaz na Mestský úrad v Dolnom Kubíne, odbor sociálnych vecí, kde je žiadosť evidovaná a posúdená. Po predložení potrebných dokladov a oboznámení sa so systémom zariadení je medzi občanom a Mestom Dolný Kubín uzatvorená Dohoda o poskytnutí bývania.

### **Útulok STOP**

Zariadenie je určené na krízové ubytovanie osamelých občanov bez prístrešia. Ubytovaný klient má možnosť po zaplatení sumy 2,00 EUR/noc v letnom období a 2,50 EUR/noc v zimnom období prenocovať v nocľahárni v čase od 21,00 hod. do 8,00 hod. V prípade záujmu o predĺženie pobytu v zariadení po dobu max. 1 mesiac sa podrobí pracovnej terapii v rozsahu 2 hodiny denne. Okrem sociálneho poradenstva mu za asistencie terénnych sociálnych pracovníkov môže byť poskytnuté jedno teplé jedlo denne a nevyhnutné ošatenie. Zariadenie bolo skolaudované 30. 12. 2005. V roku 2006 využilo služby zariadenia 13 osôb v počte 362 nocí, v roku 2007 už 31 klientov v počte 892 nocí (28 nocí na klienta) a v roku 2008 zariadenie využilo 21 klientov v počte 1304 nocí.

### **Ubytovňa ŠANCA**

V roku 2006 sa z prostriedkov FSR a z rozpočtu mesta podarilo rekonštruovať budovu neslávne známej ubytovne pre osamelých mužov známej u marginalizantov pod názvom SAMBERG, kde koncom roku 2005 došlo k pokusom o znásilnenia a vraždu. V tom čase sa tam zdržiavalo 26 občanov. Ubytovňa po kolaudácii slúži ako druhý stupeň motivačno-resocializačnej siete bývania osamelých občanov. Dĺžka pobytu v ubytovni je maximálne 12 mesiacov. V cene 100 EUR/mesiac sú zahrnuté aj poplatky za energie a podporné služby spojené s bývaním na dobu určitú. Okrem sociálneho poradenstva sa osamelým občanom vytvárajú podmienky na prípravu stravy a komunitnú rehabilitáciu.



## **Ubytovňa NÁDEJ**

Celý systém krízového bývania Nocľaháreň STOP, ŠANCA, KOTVA I koncom roka 2008 doplnila „Ubytovňa NÁDEJ“. Bytový dom s nájomnými bytmi bol v zlom technickom stave, bez vykurovania. Väčšina nájomníkov bola odpojená od elektrickej energie. Najprv sme mimosúdnou dohodou uvoľnili celkom 20 bytov. Na prízemí budovy sme zriadili stálu kanceláriu terénnych sociálnych pracovníkov. Následne sme za účasti nájomníkov začali realizovať systém režimového bývania s veľkým dôrazom na samosprávnú činnosť samotných obyvateľov. Postupne sme zahájili opravu bytov za účasti budúcich nájomníkov. Celkovo bolo opravených 12 bytov, pričom náklady na opravu si nájomníci splácajú v pravidelných mesačných splátkach. V ubytovni platí domový a ubytovací poriadok a ubytovaní občania sa zúčastňujú na samosprávnych činnostiach, ako aj na verejnom poriadku v okolí ubytovne. Prenajímateľ má právo správu ubytovne vykonávať s pomocou terénnych sociálnych pracovníkov a má právo požadovať od nájomníkov, aby sa riadili pokynmi terénneho sociálneho pracovníka a jeho asistentov. Terénni sociálni pracovníci majú právo požadovať od ubytovaných účasť na upratovaní okolia domu, ak si to situácia vyžaduje (sezónne upratovanie, mimoriadne znečistenie okolia domu nájomníkmi, resp. kalamity rôzneho druhu).

## **RELIEF - POMOC V NÚDZI n. o.**

Mesto túto neziskovú organizáciu založilo v roku 2003. V roku 2006-2008 sa jej činnosť zintenzívnila prostredníctvom verejných finančných zbierok, zbierok šatstva a poskytovaním operatívnej pomoci pre ľudí v krízových situáciách. V októbri 2006 organizácia požiadala o vydanie živnostenského listu, na základe ktorého začala plniť funkciu zamestnávateľa pre marginalizantov, t.j. pilotne začína projekt sociálneho podnikania. Významnú úlohu zohráva v oblasti riešenia starších dlhov za bývanie. V roku 2007 takto občania odpracovali dlžné nájomné vo výške 74 000,-Sk pri náteroch prvkov detských ihrísk a oplotenia cintorínov. V roku 2008 bola spoluorganizátorom benefičného koncertu, organizovala dobrovoľníkov na účasť vo verejnej zbierke prostredníctvom Slovenskej humanitnej rady, správna rada skúma žiadosti na sociálnu výpomoc a má ambície podporovať aj športové aktivity mládeže s prioritou ponuky vhodného trávenia voľného času ako prevencie proti závislostiam.

## **Nízkoprahové denné centrum pre deti a rodinu NDCR KOTVA I**

Nízkoprahové denné centrum pre deti a rodinu je určené na krízové a dočasné bývanie pre rodiny s deťmi, ktoré sa náhle ocitli bez prístrešia. Kolaudácia bola 10. 3. 2006. V roku 2006 bola budova z prostriedkov MPSVaR vybavená plastovými oknami a zateplená. Prví klienti boli ubytovaní k 1. júnu 2006. Činnosť zariadenia začala ako prvý stupeň resocializačno-motivačného systému bývania. V roku 2007 služby zariadenia využilo 19 úplných rodín s 23 deťmi. V roku 2008 to boli 4 rodiny so 14 deťmi. V súlade so zákonom č. 448/2008 o sociálnych službách Z.z. sa toto zariadenie od 1. 1. 2009 transformuje na

nízkoprahové denné centrum. V centre pre deti a rodinu sa poskytuje sociálna služba počas dňa fyzickej osobe alebo rodine, ktorá je ohrozená sociálnym vylúčením alebo má obmedzenú schopnosť sa spoločensky začleniť a samostatne riešiť svoje problémy pre svoje životné návyky a spôsob života.

### **Zariadenie dočasného bývania KOTVA II**

Zariadenie bolo do 31. 12. 2008 určené na dočasné bývanie pre rodiny s deťmi, ktorým skončilo ubytovanie v KOTVE I a splnili resocializačný program. Ubytovanie v tomto zariadení predstavuje druhý stupeň bývania pre odkázané rodiny, ktoré sa ocitli v náhlej núdzi bez prístrešia a nemajú možnosť iného ubytovania. Poskytuje sa na vopred dohodnutú dobu, najviac na 6 mesiacov s možnosťou predĺženia alebo skrátenia. Prihliada sa na aktívnu spoluprácu na riešení svojej sociálnej situácie počas ubytovania v KOTVE I. Úhradu za bývanie a služby s tým spojené platí rodina 5 dní pred začiatkom každého kalendárneho mesiaca. Zariadenie má 64 miest, 16 buniek. Každá rodina obýva pridelenú bunku, v ktorej sú 2 izby spolu so sociálnym zariadením.

System zariadení dočasného bývania je nastavený tak, aby občania mesta, niekedy celé rodiny, ktorí prišli o strechu nad hlavou, neostali na ulici. Počas doby ubytovania je potrebná ich aktívna účasť na riešení vzniknutých problémov súvisiacich so stratou bývania. V prípade neplatičov je nutné začať splácať dlžoby na nájomnom a naučiť klientov povinnosti úhrad nájmu dopredu. V prípade, že klienti túto situáciu nevedia zvládnuť, Mesto Dolný Kubín využíva inštitút osobitného príjemcu dávok a príspevkov v hmotnej núdzi a týmto občanom zabezpečuje vecné plnenie základných životných podmienok – uhradí poplatky za bývanie, splátky dlhov za nájomné, prípadne uhradí obedy v Zariadení spoločného stravovania, deťom obedy v školskej jedálni a pod. Situáciu dopĺňa podľa okolností po splnení predpísaných požiadaviek poskytnutím jednorazovej dávky sociálnej pomoci, prípadne sociálnej pôžičky. Ďalšou oblasťou aktívneho riešenia sociálnej situácie klienta je zapojenie ho do pracovného procesu. Každý klient evidovaný v evidencii nezamestnaných na ÚPSVaR má ponúknutú možnosť začať sa zúčastňovať aktivačných prác, čím si zvýši dávky v hmotnej núdzi. Klienti sú zároveň motivovaní aktívne si hľadať zamestnanie v podnikoch v okolí mesta, hlavne vo firmách ELKOP, Utilux, SEZ, Dana Fluid a pod., ktoré ponúkajú najmä robotnícke profesie.

Samozrejme do siete zariadení sa dostávajú klienti s rôznymi sociálno-patologickými javmi, ako je alkoholizmus, gamblerstvo a pod. Úlohou sociálnych pracovníkov je pri zostavovaní ich individuálnych plánov poskytnúť im pomoc formou poradenstva, nasmerovať týchto klientov k odborníkom, k účasti na liečebných programoch.

System zariadení je pre klientov zámerne bariérový (bariéra voľného vstupu, návštev, spoločná kuchynka, spoločné sociálne zariadenia). Zmyslom tohto je, aby klienti boli nútení sami hľadať riešenia, aby túžili zo zariadení odísť do „svojho“ bytu, nájmu, podnájmu, iného bývania, kde ich denne nebudú

kontrolovať a usmerňovať sociálni pracovníci, ktorí im počas doby ubytovania pomáhajú sa stabilizovať sociálne, pracovne a osobnostne.

### **Zariadenia opatrovateľskej služby**

V zariadeniach opatrovateľskej služby možno podľa zákona o sociálnej pomoci poskytovať stravovanie, bývanie a zaopatrenie. Stravovanie je poskytované stravy so zásadami zdravej výživy a podľa stravnej jednotky, pričom stravná jednotka je finančná norma priemerných nákladov upravená VZN č. 01/2006 mesta Dolný Kubín. Ubytovaním sa rozumie užívanie podlahovej plochy obytnej miestnosti, príslušenstva a spoločných priestorov. Pod zaopatrením sa rozumie upratovanie, poskytovanie posteľnej bielizne, pranie, čistenie a žehlenie šatstva, údržba a úprava osobného vybavenia, a to šatstva, obuvi a hygienických potrieb. Kapacita zariadenia je 10 miest. Pracovníci zariadenia pracujú v dvojzmennej prevádzke denne vrátane sobôt, nedeľ, sviatkov a zabezpečujú starostlivosť o klientov od 6. hod. do 21. hod. Prednosťou zariadenia je, že každý klient má svoju izbu, čím je zabezpečené dostatočné súkromie a tiež sa takto predchádza nedorozumeniam, ktoré často vznikajú medzi dvomi spolubývajúcimi. Obyvatelia sa denne stretávajú v spoločenskej miestnosti, kde sa popri sledovaní televízie venujú svojim záľubám, ako sú ručné práce a pod. Zariadenie jedenkrát mesačne navštevuje katolícky kňaz a dvakrát do roka evanjelický kňaz. Smerovaním tohto zariadenia je umiestňovanie klientov na prechodné obdobie, t. j. na obdobie medzi stratou obslužnosti v prirodzenom domácom prostredí a obdobím zvýšenej zdravotníckej starostlivosti, ktorá má byť poskytovaná v Domove dôchodcov.

### **Domov pre osamelých rodičov a krízové stredisko**

Zariadenie poskytuje poradenstvo a bývanie osamelému rodičovi a maloletým, ktorých život a zdravie sú ohrozené alebo osamelej tehotnej žene, ktorá sa ocitla v sociálnej núdzi spôsobenej stratou rodinného prostredia. V krízovom stredisku sa poskytuje výchovná starostlivosť na predchádzanie sociálno-patologickým javom, na ich zmiernenie, liečebno-výchovná starostlivosť, sociálna prevencia a pod. V roku 2008 služby zariadenia využilo 66 klientov. Nepretržitú prevádzku zabezpečuje päť sociálnych pracovníkov. Priemerná mesačná úhrada od jedného klienta predstavuje čiastku 23,80 EUR.

### **Centrum osobnej hygieny**

V ubytovni Senior na ulici Obrancov mieru v Dolnom Kubíne v týchto dňoch pribudlo nové Centrum osobnej hygieny. Je súčasťou dlhodobého projektu starostlivosti o ľudí, ktorí sa z rôznych dôvodov nedokážu o seba postarať a potrebujú pomoc. Mesto ho zriadilo za necelých 5-tisíc eur rekonštrukciou bývalých skladových priestorov ubytovne. Centrum je určené pre občanov, ktorí doma nemajú vytvorené podmienky na osobnú hygienu - kúpanie, pranie, žehlenie. Okrem toho ho môžu využiť na rehabilitácie a masáže.

Mesto zriadilo ubytovňu Senior v minulom roku pre občanov v dôchodkovom veku, ktorí sa v pôvodnom rodinnom prostredí nedokážu o seba postarať alebo stratili tieto rodinné podmienky. V súčasnosti ju využíva päť obyvateľov. Ubytovatelia sú na treťom poschodí, no po rekonštrukcii prízemí a prvého poschodia k nim pribudnú ďalší spolubývatelia. Každý byt má dve miestnosti. Ak chce niekto bývať sám, bude mať k dispozícii bezbariérový záchod, sprchovací kút aj kuchynku, za čo mesačne zaplatí 150 eur. "

Namiesto kuchynky môže byť zriadená druhá izba pre ďalšieho klienta. Vtedy každý zaplatí polovicu nájomného. Nájomníci budú rozdelení do skupín podľa toho, aký druh opatery budú potrebovať. Na najvyššom poschodí sú mobilní klienti, ktorí sa o seba dokážu postarať. Prvé poschodie je určené pre ľahko telesne a duševne postihnutých. Na prízemí budú občania so stálym dohľadom. Novinkou je denný stacionár." Bude slúžiť hlavne na krátkodobú pomoc rodinným príslušníkom, ktorí sa o niekoho musia starať pre jeho vek a zdravotný stav. Klient môže v zariadení stráviť niekoľko hodín, ale aj dní či týždne. Zaujímavou je cena za poskytnuté služby. Týždňový pobyt bude stáť iba päť eur. Celkovo bude v ubytovni k dispozícii 18 izieb s kapacitou približne 25 – 30 klientov. Projekt má niekoľko etáp a obyvatelia sa môžu tešiť na ďalšie zlepšenia. Postupne má pribudnúť výťah, veľká spoločenská miestnosť, oplotenie areálu, aby sa klienti mohli nerušene poprechádzať a nadstavba strechy.

#### **4. Projektová činnosť mesta Dolný Kubín v sociálnej oblasti**

Potreba pokračovať v rozpracovaných rozvojových programoch s marginalizovanými skupinami mesta Dolný Kubín motivovala vedenia mesta uchádzať sa o poskytnutie nenávratného finančného príspevku z Európskeho sociálneho fondu. Vďaka pomoci EÚ, konkrétne Európskeho sociálneho fondu, v rámci výzvy OP ZASI-FSR-2007/2.1.01, bol projekt mesta Dolný Kubín pod názvom „O päť minút dvanásť“ podporený vo výške 45 887,41 EUR (1 382 404,- Sk). Sprostredkovateľským orgánom pod riadiacim orgánom Sektorového operačného programu Ľudské zdroje je Fond sociálneho rozvoja Bratislava.

Cieľom tohto projektu bolo rozvinúť maximálne úsilie na odstránenie negatívnych vplyvov koncentrácie vylúčených členov cieľovej skupiny v mestskej časti ulice J. Ľatliaka a M. R. Štefánika a vykonávať terénnu sociálnu prácu v prospech rodín s deťmi s osobitným zreteľom na marginalizovanú rómsku komunitu. Špecifickým cieľom projektu je získanie alebo obnovenie pracovných návykov potrebných pre začlenenie sa do pracovného procesu a integrácia cieľovej skupiny do majoritnej spoločnosti v rámci mesta. Výber pracovníkov na pracovné pozície terénnych pracovníkov sa konal v súlade s podmienkami na výberové konanie pod odborným dohľadom Fondu sociálneho rozvoja.

## **Grantový program mesta Dolný Kubín „Šanca pre všetkých“ Podporené projekty**

Cieľom tohto programu je podpora aktivít občanov, mimovládnych organizácií na území mesta Dolný Kubín smerujúcich ku skvalitneniu života jeho občanov. Priority programu sú v súlade so strategickými dokumentmi mesta, regiónu ako aj stratégiou rozvoja konkurencieschopnosti SR do roku 2010. O grant môžu požiadať:

- Občania združení v neformálnej skupine združenej na dosiahnutie určitého cieľa
- Občianske združenia a neziskové organizácie majúce vo svojich cieľoch zhodné činnosti s vyhlásenými oblasťami podpory
- Právnické osoby založené za účelom podnikania, ak ich činnosť preukázateľne smeruje k rozvoju filantropie a dlhodobo sa chcú zamerať na podporu niektorej z oblastí podpory

Oblasti podpory sú kultúra a sociálne služby.

Priority v jednotlivých oblastiach finančnej podpory pre rok 2009

### **Kultúra**

- Podpora etablovaných kultúrno-spoločenských podujatí
- Podpora menšinových a alternatívnych žánrov kultúry
- Podpora účasti zahraničných telies na podujatiach v meste
- Udržateľnosť organizácií - stabilizácia činnosti organizácií

### **Sociálna pomoc a služby**

- Podpora organizácií, ktoré urobia osvetu starostlivosti o ŤZP
- Znižovanie bariér
- Udržateľnosť organizácií - stabilizácia činnosti organizácií
- Podpora terénnych sociálnych služieb pre seniorov

Mesto Dolný Kubín napríklad v roku 2008 vyčlenilo na projekty občianskych združení činných v oblasti kultúry a sociálnej pomoci a služieb i organizátorov kultúrno-spoločenských podujatí v našom meste spolu 600 000,- Sk.

Tieto finančné prostriedky budú v zmysle zverejnených podmienok Grantového programu mesta „Šanca pre všetkých“ rozdelené a poukázané jednotlivým predkladateľom projektov v dvoch etapách. Pred realizáciou aktivity bude poukázaných na účet subjektu, resp. jednotlivca 80 % z celkovej výšky doporučenej príslušnou hodnotiacou komisiou pri MsZ. Po ukončení projektu a predložení finančnej a programovej správy predkladateľom, mu bude poskytnutých zvyšných 20 % z celkovej výšky podpory.

V oblasti kultúra v tomto roku požiadalo o podporu z Grantového programu mesta Dolný Kubín „Šanca pre všetkých“ 18 predkladateľov projektov. Podporených bolo 13 a nepodporených 5 projektov.

## **Spolupráca s mimovládnyimi organizáciami a s akreditovanými subjektmi**

Odbor SVZaK úzko spolupracuje aj s mimovládnyimi organizáciami zameranými na pomoc rodinám MC Pišťalka o.z., SPDDD Úsmev ako dar o.z., EDUKOS o.z., CESTY o.z., Naša alternatíva o.z., Kohútik o.z., LAURA o.z., Žubrienky o.z. Mesto v rámci grantového programu „Šanca pre všetkých“ podporuje aktivity týchto združení.

## **5. Záver**

Mesto Dolný Kubín úspešne realizuje jednotlivé strategické ciele stanovené v komunitnom pláne na príslušný rok. Uplatňovaním praktickej sociálnej práce umožňuje ľuďom zotrvať v komunite ako jej rovnocenní členovia. V prípade nepriaznivej sociálnej situácie sociálni pracovníci mesta spolu s klientom participujú na jej riešení. Konečné rozhodnutie zostáva však vždy na občanovi, či danú formu pomoci prijme.

## **Literatúra**

DONNELLY, J.H. – GIBSON, J.L.-IVANCEVICH, J.M.: *Management*. Praha: Grada Publishing, 1997. ISBN 80-7169-422-3.

JANIGOVÁ, E.: *Nevyhnutnosť manažmentu v sociálnej sfére*. Ing. Disputationes scientíficae universitatis catholice in Ružomberok. Ružomberok: Katolícka univerzita, 2006. Roč. 6, č./B, ISSN 1335-9185.

Mesto Dolný Kubín: *Program hospodárskeho a sociálneho rozvoja mesta Dolný Kubín na roky 2007 – 2013*

Mesto Dolný Kubín: *Komunitný plán sociálnych služieb mesta Dolný Kubín*

Mesto Dolný Kubín: *Grantový program mesta Dolný Kubín „Šanca pre všetkých“*

Mesto Dolný Kubín: *Všeobecne záväzné nariadenie mesta Dolný Kubín č. 01/2006 o rozsahu poskytovania sociálnej pomoci a úhadách za sociálne služby, 23. 2. 2006.*

Emília Janigová, Doc., Ing. PhDr., PhD.

Katolícka univerzita, Pedagogická fakulta, Inštitút Andreja Radlinského

Nemocničná 2

026 01 Dolný Kubín

emilia.janigova@ku.sk

Viera Bednárová, Mgr.

Katolícka univerzita, Pedagogická fakulta, Inštitút Andreja Radlinského

Nemocničná 2

026 01 Dolný Kubín

mail: viera.bednarova@ku.sk

# Kvalita vodcovstva – základný princíp v zlepšovaní služieb

Quality leadership - the basic principle in improving services

GABRIELA SAXOVÁ

---

## Abstrakt

Kvalita ľudských zdrojov a podmienok úspešného zlepšovania systému manažerstva kvality a úspech celej organizácie. Príspevok prezentuje dôležitosť vedúcich atribútov.

**Kľúčové slová:** manažerstvo kvality, vodcovstvo, vodcovia

## Resume

Quality of human resources conditions a successful improvement of a quality management system and success of the whole organization. The paper presents the importance assessment of the leading attributes.

**Key words:** quality management, leadership, leaders

## Úvod

Kvalita je rozhodujúcim prvkom, ktorý v súčasnom svete ovplyvňuje uplatnenie organizácie na trhu. Súčasťou kvality je aj kvalitné riadenie, kvalitný manažment. V súvislosti s kvalitou manažérskych procesov sa stále častejšie objavuje pojem vodcovstvo. V praxi platí, že úroveň riadenia organizácie, kvalita vodcov sa stáva podmienkou úspechu organizácie, je jej konkurenčnou výhodou, kľúčom a podmienkou trvalo udržateľného rozvoja a excelentnosti.

Manažerstvo kvality venuje veľkú pozornosť procesu vedenia, štýlom vedenia ľudí v pracovnom procese a v neposlednom rade aj samotnému pojmu vodcovstvo.

## Pojem vodcovstvo

K samotnému výrazu vodcovstvo sa viaže viacero rôznych pojmov, ktoré sú často odvodené od anglických slov leadership a leader. Manažérska prax, ani teoretická literatúra nedefinujú rozdiely medzi týmito pojmi, a preto sa považujú za rovnocenné. Výraz „vodca“ sa v minulosti viazal skôr k vojenstvu, alebo k politike. V súčasnosti sa namiesto neho používa skôr pojem líder, ktorý sa viac udomácnil v modernom jazyku manažérov. Keďže k pojmu vodcovstvo neexistuje v slovenčine ekvivalent (možno líderstvo), v texte ho budeme používať v kombinácii pojmov vodca, vodcovstvo, líder, lídri.

## Vodcovstvo

Otázkami vodcovstva sa zaoberalo ľudstvo už v minulosti. Dôvodom záujmu o tému vodcovstva bola potreba vedenia, možno lepšie vyjadrené, potreba byť vedený niekým, kto jednotlivcovi v danej situácii poskytne lepšie naplnenie jeho potrieb, než to dokáže on sám.

Pri skúmaní vodcovstva sa viedlo veľa diskusií o tom, či existuje rozdiel medzi manažérom a vodcom, alebo či ide len o rôzne označenie toho istého. Prax ukazuje, že rozdiely sú natoľko výrazné, že má význam oddelene posudzovať vodcov od širokej masy manažérov.

- Manažér - predstavuje štruktúrovanejší, kontrolovanejší, úspornejší prístup. Je to analytik, pri svojej práci veľa kalkuluje a predstavuje, usporí financie, štruktúruje problémy.
- Vodca (leader) - predstavuje tvorivejší a experimentálnejší prístup. Je vizionár, vysoko flexibilný [9].

*Manažéri robia veci správne.  
Vodcovia robia správne veci.  
Manažéri zabezpečujú chod vecí v súčasnosti.  
Vodcovia sa podieľajú na formovaní budúcnosti.  
P. F. Drucker*

Vodcovstvo patrí ku kľúčovým manažérskym faktorom. Patrí medzi osem zásad manažérstva kvality a patrí k životne dôležitým faktorom každého úspešne zavedeného systému. Pojem vodcovstvo sa v systéme manažérstva kvality objavuje v súvislosti s pozíciou vrcholového manažmentu, ktorý sa používa najmä v procesoch týkajúcich sa zodpovednosti manažmentu. Bez efektívneho vodcovstva je prakticky vylúčená realizácia akéhokoľvek systému manažérstva kvality. Úloha vodcov však nezávisí iba od ich oficiálneho postavenia, ale vodcovia musia byť dostatočne kompetentní v oblasti plánovania, komunikácie a manažérstva, musia byť schopní vypracúvať vízie organizácie a spôsoby ich realizácie, ako aj participácie pracovníkov na ich uskutočňovaní. Úspešní vodcovia realizujú ciele a vytvárajú hodnoty, ktoré patria ku kľúčovým snahám každej organizácie.

## Definícia vodcovstva

Vytvorenie správnej definície vodcovstva nie je jednoduché. Je takmer toľko definícií, koľko je v tomto odbore teoretikov. Jedným z aspektov, na ktorom sa odborníci iste zhodnú, je, že vodcovstvo je akási forma procesu uplatňovania skutočného vplyvu. Vodcovstvo obsahuje určitý druh vzájomného vzťahu medzi tými, ktorí vedú a tými, ktorí sú vedení.

Slovník pojmov manažéra definuje vodcovstvo ako činnosť manažérov, ktorí v organizácii vytvárajú také prostredie, v ktorom všetky skupiny



zamestnancov budú podávať maximálne výkony v záujme naplňovania cieľov organizácie.[7]

Model výnimočnosti EFQM<sup>3</sup> ponúka definíciu vodcovstva vo svojom prvom predpokladovom kritériu s rovnomenným názvom Vodcovstvo:

„Výnimoční vodcovia rozvíjajú a uľahčujú dosiahnutie poslania a vízie. Rozvíjajú hodnoty organizácie a systémy požadované pre trvalo udržateľný úspech a tieto implementujú prostredníctvom svojich činností a vlastným správaním. Počas priebehu zmeny udržujú stálosť zámerov“.

Bez ohľadu na prepracovanosť definícií, vodcovia musia vedieť vybudovať svojich ľudí. Ponúkame niekoľko charakteristík „veľkých šéfov“, krátku inšpiráciu úspešného vodcovstva.

### **Správanie sa vodcov**

*Vzťah medzi správaním vodcu a jeho výsledkami musí byť očividný.*

Správanie sa vodcov organizácie napomáha vytváraniu jednoznačnosti a jednotnosti cieľa a prostredia, v ktorom organizácia a jej zamestnanci pôsobia. Správanie sa vodcu má vplyv na morálku, na súdržnosť, na lojalitu. Adair tvrdí, že väčšina vedúcich sa od ostatných líši najmä inteligenciou, vzdelaním, spoľahlivosťou, aktivitou, zapojením sa do spoločenského života, spoločensko-ekonomickým postavením, ale že medzi týmito vlastnosťami a vodcovskými schopnosťami nie je priama závislosť.

### **Vodca ako osobnosť**

*Múdry vodca vie, že pôsobenie jeho charizmy nie je trvalé.*

Vodcovia, lídri, stojaci na čele presadzovania nových stratégií a nových cieľov, sa disponujú vlastnosťami či schopnosťami, ktoré majú viac (či menej) rozvinuté. Je preto možné, že vlastnosti, ktoré sa podieľajú na charizme osobnosti, je do istej miery možné získať, trénovať:

- sebadôvera, oddanosť vlastným názorom a predstavám,
- silná potreba mať vplyv na dianie v organizácii,
- posilňovanie obrazu svojich schopností, vedieť presvedčiť o svojej pravde,
- schopnosť predkladať víziu a vytýčiť reálny cieľ,
- dať príklad na nasledovanie,
- schopnosť vcítiť sa do pocitov a potrieb druhých,
- schopnosť prejavovať úctu a uznanie,

---

<sup>3</sup> Model výnimočnosti EFQM – nástroj komplexného manažérstva kvality

- schopnosť a ochota delegovať časť právomoci.

Aké sú možnosti rozvíjať uvedené schopnosti, ako rozvíjať charizmu, ako si upevňovať potrebné vlastnosti? Vlastnú charizmu môžeme budovať a upevňovať najmä:

- pozitívnym správaním, poskytovaním „tichých oznamov“, vyžarovaním pozitívneho prístupu,
- učiť sa prispôbovať svoje správanie iným ľuďom, rôznym cieľom,
- mať víziu, veriť jej a učiť sa presvedčať druhých o jej realite,
- aktívne načúvať – umožňovať hovoriť, snažiť sa porozumieť pocitom, postojom, získať názory a informácie od iných,
- cvičiť sa v autoritatívnom prezentovaní svojich myšlienok a postojov, pred jednotlivcami a pred verejnosťou,
- učiť sa byť presvedčivý,
- osobne poznávať ľudí, vedieť ich motivovať.

## **Vodca ako stratég**

*Vodcovia vyhľadávajú problémy a tvrdia, že problémy udržiavajú organizáciu v aktivite.*

Vodcovia rozvíjajú, implementujú a monitorujú systém manažérstva organizácie a preskúmajú výkonnosť a výsledky. Sú zodpovední za zlepšovanie výkonnosti a prípravu pre budúcnosť tým, že riadia zmeny potrebné pre naplnenie poslania. Vodcovia dávajú organizácii smerovanie.

Angažovanosť lídrov sa má prejavovať dovnútra organizácie, ako aj navonok k okoliu a celej spoločnosti. Vodcovia organizácií musia viesť a vytvoriť také prostredie pre svojich zamestnancov, aby všetky skupiny pracovníkov podávali v práci maximálne výkony v záujme naplňovania vytýčených cieľov. Realizácia princípu vodcovstva a stratégie v nej teda vyžaduje:

- deklarovanie vízie, politiky, cieľov organizácie v súlade s požiadavkami zákazníkov<sup>4</sup> a zainteresovaných strán,
- vytváranie pracovného prostredia vzájomnej dôvery medzi zamestnancami a manažmentom,
- poskytovanie príležitostí zamestnancom k vlastnej aktívnej a tvorivej práci, vrátane určenia zodpovednosti a právomoci,
- motiváciu svojich zamestnancov k tímovej práci a zlepšovaniu.

<sup>4</sup> Zákazník - súhrnný pojem pre skupinu zainteresovaných strán, ktoré požadujú poskytovanie služby, poskytovanú službu využívajú a platia za ňu. Ide o širší pojem ako pojem „klient“. Širšie definovanie zákazníka je dôležité pre stanovenie ukazovateľov výkonnosti a sledovanie spokojnosti.

## Vodca a organizačná kultúra

*Vodcovia uprednostňujú podporu pred kontrolou.*

Organizačná kultúra predstavuje súbor hodnôt, postojov, noriem, vzorcov správania, ktoré sú zdieľané naprieč organizáciou. Súbor týchto prejavov vytvára a udržiava interné prostredie, v ktorom môžu byť pracovníci plne zapojení do dosahovania cieľov organizácie. Významným spôsobom ovplyvňujú výkon i dlhodobú úspešnosť firmy. Správanie sa samotných vodcov napomáha vytvárať jednoznačnosť a jednotnosť cieľov a prostredia, v ktorom organizácia a jej zamestnanci pôsobia.

Realizácia týchto krokov potom znamená:

- vypracovanie a oznámenie jasnej vízie budúcnosti organizácie, vyjasnenie jej misie a definovanie hodnôt potrebných na jej dosiahnutie,
- transformáciu vízie organizácie do jej zámerov a merateľných cieľov a úloh,
- preskúvanie a zlepšovanie procesov organizácie,
- poskytovanie modelov úloh pracovníkom organizácie.

## Vodca a jeho prístup k zmenám

*Vodca experimentuje so zmenou, nebojí sa polarizácie ľudí ani extrémov.*

Každá organizácia, aby dokázala prežiť, musí sa neustále prispôbovať okolnostiam a udalostiam, ktoré vznikajú v jej bezprostrednom ako aj okolitom prostredí. Aby bolo zabezpečené nielen prežitie, ale aj ďalší rozvoj každého jej článku, je nevyhnutné robiť úpravy a prekonávať pritom problémy spojené so zmenou. Každá organizácia sa rozvíja, dozrieva a prispôbuje sa ako vnútorným, tak aj vonkajším zmenám. Ak sa neprispôbí zmeneným okolnostiam a neprijme nové smery, pravdepodobne skrachujú a zaniknú.

Úspešná zmena si vyžaduje, aby metódy, techniky, stratégie a implementačné taktiky vodcu boli prispôbené konkrétnej histórii, kultúre a ľuďom v organizácii. Táto plánovaná zmena môže byť úspešná len vtedy, ak zobudí v členoch organizácie dovedy latentnú víziu a dá formu a podstatu seba záujmu týmto členom.

Vodcovstvo predpokladá u jednotlivých manažérov - vodcov zásadné prístupy, ktoré vedú k aktivite, príkladom pre ostatných, pochopeniu a pružnému reagovaniu na zmeny vo svojom okolí, neustálemu zohľadňovaniu potrieb všetkých zúčastnených strán, medzi ktoré patria: zákazníci, klienti, majitelia, dodávatelia, lokálne komunity, ale i spoločnosť ako celok. Ich hlavnou úlohou je stanovenie jasnej vízie budúcnosti organizácie, stanovenie hodnôt a etických modelov úloh na všetkých úrovniach organizácie, vybavenie zamestnancov

potrebnými zdrojmi a slobodou rozhodovania pre činnosti v rámci ich zodpovednosti, rozvíjanie otvorenej a dôstojnej komunikácie, stanovenie podnetných cieľov a mét na využívanie stratégie na dosahovanie týchto cieľov [1].

Hovorí sa, že ak je vodca skutočným vodcom, tak je vlastne manažérom zmeny, lebo kým organizácia nie je v stave úplného zániku, stále sa v nej musí niečo meniť.

## **Vodca, praktické úlohy a prepojenie na výsledky**

*Vodca sa usiluje o nemateriálne výsledky.*

- Stanovuje jasnú víziu budúcnosti organizácie a oboznámiť pracovníkov s ich úlohami,
- vytvára spoločné hodnoty a etické zásady pre všetkých pracovníkov organizácie s uvažovaním vonkajších zásahov a vysvetlení všetkým zainteresovaným osobám,
- dáva príklad všetkým pracovníkom, klientom, všetkým zainteresovaným účastníkom, vlastníkom, dodávateľom a celej spoločnosti,
- vzdeláva, pripravuje a vedie ľudí,
- poskytuje potrebné zdroje pre pracovníkov a možnosti zodpovedne konať podľa vlastného uváženia,
- podporuje otvorenú a čestnú komunikáciu medzi ľuďmi,
- inšpiruje, podporuje a oceňuje prínos pracovníkov,
- buduje dôveru a odstraňuje obavy,
- vytvára ovzdušie pre navrhovanie cieľov a zámerov organizácie,
- implementuje stratégiu zameranú na dosiahnutie týchto cieľov a zámerov.

V závere tohto krátkeho exkurzu si dovoľíme vyjadriť názor, že niektorí ľudia sú jednoducho rodenými vodcami. Nepomáha to však vysvetliť fakt, že vo väčšine prípadov možno pozorovať, že schopnosť viesť získali praxou. Zdá sa teda, že vodcovstvo je skôr vypestovanou schopnosťou ako šťastnou náhodou či vrozeným ľudským právom. Nemožno ani predpokladať, že niekto, kto je dobrým vodcom v jednej situácii, sa prejaví ako dobrý vodca i v situácii inej. Taká myšlienka znižuje hodnotu prostredia a okolností pri určovaní efektívnosti vodcu.

## **Záver**

Každý človek má v sebe zabudované určité potreby viesť a byť vedený. Vyplýva to z jeho zabudovaných archetypov a z jeho sociálnosti. Okrem toho

tieto potreby sú živené celým našim životom. V detstve je pre nás typická potreba istoty, bezpečia, určitý stupeň podriadenosti, nemožnosti preberať zodpovednosť. Na druhej strane osobnostné a sociálne zrenie prináša postupne posilnenie potreby vlastného významu, sebaúcty, ale aj potreby mať vplyv, potreba viesť iných k vytýčeným cieľom.

Manažérske prístupy v úspešných organizáciách jasne ukazujú, že dobrí manažéri by mali byť aj dobrými lídrami. Dnes sú už vo veľkej miere prekonané také prístupy, akým bol „manažment od stola“, čo znamenalo, že manažéra zaujímali iba výsledky, ale nie jednotlivci, ktorí sa podieľali na ich dosiahnutí. Platí zásada, že vodca sa musí starať o blaho svojich podriadených presne tak ako o svoje. Dobrí lídri, ktorí vedia efektívne využiť zdroje organizácie, sú zároveň manažermi. Pozície vodcov sú v súčasnosti v období neustálych zmien veľmi dynamické a vyžadujú neustále učenie sa.

*Luboš Sirota  
Vodcovstvo je aj hranie určitej roly,  
pri ktorej napríklad  
aj introvert zahrá na pracovisku extroverta.*

## **Literatúra**

1. ADAIR, J.: Jak efektivně vést druhé. Praha: Management Press, 1993.
2. DRUCKER, P. F.: Efektivní vedoucí, Management Press, 2008
3. EUROPEAN INSTITUTE OF PUBLIC ADMINISTRATION (EIPA). 2006. The Common Assessment Framework – CAF, Spoločný systém hodnotenia kvality – Príručka modelu CAF 2006. Bratislava : Slovenská asociácia európskych štúdií v spolupráci s Projektom PHARE Technical Assistance 2003-004-995-01-01, Modernisation of the Slovak Civil Service and Public Service (CPSM), 2006. 183 s. ISBN 80-7160-223-X
4. <http://www.eipa.eu>
5. [http://fsi.uniza.sk/kkm/publikacie/ma/ma\\_10.pdf](http://fsi.uniza.sk/kkm/publikacie/ma/ma_10.pdf) dostupné na internete 10.3.2010).
6. PAULOVÁ, I. Prístupy k manažérstvu kvality vo vzdelávacích inštitúciách. MPC Bratislava, 2009, ISBN 978-80-8052-346-6
7. <http://www.poling.sk/slovník-pojmov.php> dostupné na internete 19.10.2010
8. <http://www.euroekonom.sk/manazment/manazer/manazer-verzus-vodca/> dostupné na internete 21.10.2010

PhDr. Gabriela Saxová  
Pedagogická fakulta KU  
Hrabovská cesta 1  
Ružomberok  
gabriela.saxova@ku.sk



## Druhá časť

### **Cieľové skupiny komunitného plánovania sociálnych služieb**





# Kooperácia a význam sociálnych inštitúcií ako nástroj realizácie komunitného plánovania v prevencii drogových závislostí

Cooperation and importance of social institutions, as a way of realization of community plan and drug addiction prevention

KRISTÍNA RAČKOVÁ

---

## Abstrakt

Význam komunitného plánovania pre obce a mestá spočíva v zohľadnení individuálnych potrieb občanov, ktorí sa ocitli v nepriaznivej sociálnej situácii. Aby bola realizácia komunitného plánu úspešná, vyžaduje si spoluprácu zainteresovaných inštitúcií. V našom príspevku poukazujeme na dôležitosť a nevyhnutnosť jednotlivých inštitúcií v prevencii drogových závislostí.

**Kľúčové slová:** komunitný plán, rodina, školské výchovno-vzdelávacie zariadenia, školské zariadenia výchovného poradenstva a prevencie, ÚPSVaR, mimovládne organizácie, obecná polícia, samosprávne orgány.

## Abstract

Importance of community plan for villages and towns is mainly to improve individual needs of the habitants. Mainly for those of them who are in unfavorable social situation. For full realization of community plan, the institutions have to cooperate. In our essay we show the importance and necessity of these institutions in prevention of drug addiction.

**Keywords:** community plan. Family. school education- learning institution. school education-prevention institution of counseling. Department of social work. non- governmental organization crisis. metropolitan police. comunne institution.

Komunitné plánovanie prináša do miest a obcí možnosť priblíženia a lepšieho pochopenia individuálnych potrieb občanov. Vytvorenie kvalitnej štruktúry v oblasti prevencie drogových závislostí na regionálnej úrovni si vyžaduje vzájomnú spoluprácu zainteresovaných inštitúcií. Máme na mysli: rodinu, školské výchovno-vzdelávacie zariadenia, školské zariadenia výchovného poradenstva a prevencie, ÚPSVaR, neziskové organizácie, občianske združenia, obecnú políciu a samosprávne orgány.

V našom príspevku sa budeme bližšie zaoberať vyššie uvedenými inštitúciami. Na formovanie osobnosti majú najväčší vplyv sociálne inštitúcie. Za najpodstatnejšie považujeme rodinu a školské prostredie. Zručnosti a spôsobilosti, akými sú napr. osvojovanie si poznatkov, preberanie vzorov

správania, pravidlá, hranice, sankcie, nároky, si primárne osvojujeme v prvotnom a v najdôležitejšom socializačnom prostredí, a to v rodine.

Zdravá osobnosť sa buduje prostredníctvom nadväzovania vzťahu medzi matkou a dieťaťom. Z pohľadu dieťaťa ide vôbec o prvý ľudský kontakt, kde sa začína budovať dôvera, láska a s tým súvisiaci zdravý telesný a duševný vývin. Bez pevných základov, ktoré by malo dieťa v neskoršom veku rozvíjať, môže len ťažko odolávať záťažovým situáciám, konkurovať neúmernému životnému tempu či vyberať tie najvhodnejšie z dostupných možností. Z jedinca, ktorému rodina neposkytla oporu, neprejavila svoju lásku a radosť z jeho bytia, sa formuje krehká osobnosť, ktorá svoje úzkosti a napätia často rieši patologickým správaním (napr. zneužívaním návykových látok, poruchami správania, záškoláctvom a pod.). Výskumy viacerých autorov tieto fakty potvrdzujú. Správa Drugs and vulnerable groups of young people (2008) poukazuje na fakt, že medzi ohrozené skupiny patria deti do veku 15 rokov, ktorí sú experimentujúcimi užívateľmi, pričom u nich hrozí riziko budúcich problémov s návykovými látkami. Ďalej sa uvádza, že medzi zraniteľné skupiny patria deti, ktorých rodičia sú užívateľmi návykových látok, ktoré pochádzajú z neúplných rodín, u ktorých absentuje vedomosť rodičov o prežívaní voľného času dieťaťa vo večerných hodinách (ak ho netrávajú v ich prítomnosti), kriminálne správanie v rodine, rodiny znevýhodnené nízkou úrovňou príjmov a nezamestnanosťou.

Tekal a Ďurčeková (2010) uvádzajú, že ak majú byť programy primárnej prevencie efektívne, tak je potrebné dlhodobé a systematické sledovanie rizík, ktoré môžu priniesť výsledky pre vedu aj praktické využitie (In: Nové aspekty sociálnej práce II., 2010).

Bratková (In: Čistý deň, 2006, s. 28-29) uvádza faktory znižujúce rizikové správanie, ktoré sú napr. primerané poskytovanie sociálnej opory v rodine, jasný postoj k regulovanému pitiu a negatívny postoj voči nelegálnym drogám, pozitívny postoj k škole a vzdelávaniu, spolupráca so školskými a mimoškolskými zariadeniami, záujem a účasť na dianí v komunite, v regióne, a v spoločnosti.

Domnievame sa preto, že rolu rodiny nehodno podceňovať. Vytváranie podmienok pre rozvoj osobnosti je elementárnym prvkom funkčnej spoločnosti. Ďalším faktorom spolupôsobiacim pri rozvoji mladého človeka je škola, ktorá vplýva na rozvíjanie pozitívnych cieľov, tak pre dobro jednotlivca ako aj spoločnosti. Škola môže pri naplňaní výchovno-vzdelávacej funkcie plniť aj úlohy v oblasti protidrogovej prevencie, a to z toho dôvodu, že pedagogickí pracovníci sú v dennom kontakte so svojimi študentmi, a tak predpokladáme, že ich dokážu pochopiť a prípadne problémy včas odhaliť. Dôležité postavenie školských inštitúcií spočíva aj v tom, že častokrát slabá informovanosť a odbornosť rodičov môže byť spúšťacím faktorom rizikového správania dieťaťa (Ondrejko, 1999).

Skúsenosti pedagógov a riaditeľov školských inštitúcií však ukazujú, že najefektívnejšie riešenie prevencie závislostí je vzájomná spolupráca.

Najčastejšie sa spolupráca rodiny a školy nadväzuje napr. pri rodičovských a plenárnych združeníach, pri realizácii spoločných projektov, účasti na školských podujatiach a iné.

Nezastupiteľné miesto v rámci školskej protidrogovej politiky plní koordinátor alebo preventista, ktorý v spolupráci s riaditeľom školy so zreteľom na Národný plán boja proti drogám vypracuje plán školskej protidrogovej prevencie. Medzi jeho ďalšie činnosti patrí aj kontaktovanie rodinných príslušníkov a spolupráca s rodičmi, s poradenskými a inými odbornými zariadeniami zaoberajúcimi sa prevenciou, informačná činnosť ostatných pedagogických pracovníkov, ďalej realizuje preventívne aktivity a poskytuje aj preventívno-výchovné konzultácie žiakom a ich zákonným zástupcom (Pavlov, 2005). K ďalším zložkám systému výchovného poradenstva a prevencie patria výchovný poradca, školský psychológ, školský špeciálny a liečebný pedagóg, sociálny pedagóg a poradenské zariadenia (CPPPaP, ČŠPP) (Zákon č. 245/2008, §138).

V niektorých mestách na Slovensku z dôvodu nárastu žiakov s problémovým správaním vyvstala potreba zriadenia funkcie školského sociálneho pracovníka. Základom jeho práce sú preventívne a intervenčné aktivity. Dnes školskí sociálni pracovníci pôsobia napr. v Považskej Bystrici, Novej Dubnici, Trnave, Trenčíne. V Považskej Bystrici má školský sociálny pracovník na každý mesiac pripravenú istú tému (záškoláctvo, šikanovanie, alkoholizmus a pod.) Deťom sa venuje na vyučovacích hodinách alebo počas záujmovej činnosti ([www.sme.sk](http://www.sme.sk)). Významnú úlohu v záujmovej voľnočasovej činnosti zohrávajú aj školské výchovno-vzdelávacie zariadenia. Spomenieme napr. školské stredisko záujmovej činnosti, ktoré sa člení na záujmové a športové útvary, tiež centrá voľného času, ktoré ponúkajú študentom a iným osobám do veku tridsať rokov možnosť efektívne využívať ich voľný čas (Zákon č. 245/2008 Z. z. o výchove a vzdelávaní).

ÚPSVaR zabezpečuje ochranu detí prostredníctvom orgánu sociálnoprávnej a sociálnej kurately, a to najmä pre dieťa, ktoré je členom skupiny, ktorá ho svojím negatívnym vplyvom ohrozuje, zneužíva drogy alebo je závislé od drog, hazardných hier, internetu, počítačových hier, dieťa, u ktorého sa pre poruchy správania prejavujú problémy najmä v škole, v skupinách, vo vzťahoch s inými deťmi, rodičmi, dieťa, u ktorého sa prejavujú poruchy správania zanedbávaním školskej dochádzky, útekmi z domu a pod. (Zákon č 305/2005 o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele, §16). Ak je to v záujme maloletého dieťaťa orgán SPO a SK mu môže uložiť výchovné opatrenie. Pri zabezpečovaní účelu výchovného opatrenia spolupracuje okrem rodiny aj s inými orgánmi štátnej správy, obcou, školou, zariadením, ak je v ňom dieťa umiestnené a s akreditovaným subjektom (Zákon č 305/2005 o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele).

Podporu preventívnych aktivít a pomoc pri prevencii sociálno-patologických javov zabezpečujú aj neziskové organizácie a občianske združenia.

Život a Zdravie je celoslovenskou neziskovou organizáciou lektorov, ktorá sa zaoberá propagáciou a šírením vedeckých poznatkov o zdravom životnom štýle a ich aplikáciou v bežnom živote. Prostredníctvom svojich aktivít (prednášok, podporných skupín, kurzov, seminárov pre verejnosť, pre odborníkov, študentov i predškolákov, súťaží, víkendov zdravia, letného a zimného tábora zdravia a predaja kníh) systematicky usmerňuje a motivuje ľudí k harmonickému životnému štýlu a k udržaniu si zdravých návykov. Medzi aktivity, ktoré v rámci svojej činnosti realizujú, patria napr. aj prednášky pre žiakov ZŠ s cieľom poukázať na možnosť, ako zdravo žiť, tiež semináre: „zvládnutie stresových situácií, odvykania fajčenia, efektívnej komunikácie, šťastnej rodiny“ (Život a Zdravie, 2007).

Občianske združenie Misia mladých, ktorá má svoje pôsobisko v Tvrdošíne, sa zameriava na mladých ľudí vo veku 13-30 rokov, ktorý sú vo zvýšenej miere ohrození sociálno-patologickými javmi. Primárnym cieľom je alternatívne využitie voľného času, prevencia drogových závislostí, priblíženie duchovných a kultúrnych hodnôt deťom a mladým ľuďom bez diskriminácie jazyka, pohlavia, rasy, politickej a náboženskej príslušnosti.

Medzi aktivity združenia patrí prevádzkovanie nízkoprahového denného centra, ktoré okrem spoločenských hier a posedenia v spoločnosti priateľov ponúka aj možnosť využiť poskytovanie základných sociálnych služieb (základné poradenstvo, sprostredkovanie kontaktu s inštitúciami, situačnú intervenciu, poskytovanie informácií). Dobrovoľnícky program ponúka priestor mladým dobrovoľníkom pri príprave a realizácii kultúrnych a športových aktivít, ktoré sú určené predovšetkým deťom zo sociálne menej podnetného prostredia, deťom z detských domovov a s mentálnym a telesným postihnutím. Aktivity zamerané na prevenciu sociálno-patologických javov sa realizujú v spolupráci ORPZ v DK a pozostávajú zo série prednášok o drogových a iných závislostiach. Súčasťou programu je aj návšteva centra pre drogovovo závislých v Banskej Bystrici. V roku 2009 sa program realizoval od septembra až do decembra a séria aktivít bola realizovaná pre vybraných žiakov ZŠ z okresu Tvrdošín. Práca s rodinou a jednotlivcom je zameraná na pomoc rodine, ktorá sa ocitla v sociálnej núdzi a prestala plniť svoje základné funkcie. Pomoc poskytovaná rodinám a jednotlivcom má materiálny (zabezpečenie základných potravín a ošatenia), sociálny (získanie pracovných návykov), odborný (pomoc pri zvládaní s agresívnym správaním a drogovou závislosťou) charakter (Občianske združenie Misia mladých, 2009).

V prevencii závislostí v obciach a mestách spolupôsobí aj obecna polícia, ktorá okrem iných plní aj úlohy na úseku prevencie v rozsahu pôsobnosti ustanovenej zákonom č. 564/1991 Z. z. o obecnej polícii.

## Záver

Väčšie kompetencie obcí umožnila decentralizácia štátnej správy, ktorá presmerovala na orgány samosprávy poskytovanie sociálnych služieb. Dôvodom bolo lepšie poznanie individuálnych potrieb a priblíženie služby k občanovi. Napĺňanie cieľov si vyžaduje primerané nástroje, prostredníctvom ktorých možno potreby znevýhodnených skupín naplniť. Metódou, prostredníctvom ktorej môžeme plánovať sociálne služby so zreteľom na miestne špecifiká, je komunitné plánovanie, v rámci ktorého sa vytvárajú základné skupiny sociálnych služieb (Zákon č. 448/2008 o sociálnych službách, § 83). Tu vidíme možnosť pomoci obcí a jej orgánov vo vzťahu k jednotlivým znevýhodneným skupinám obyvateľstva. V našom prípade máme na mysli osoby so závislosťami, kde sa otvára okrem iného aj priestor predovšetkým pre primárnu a sekundárnu prevenciu.

Cieľom príspevku bolo poukázať na inštitúcie, ktoré svojou činnosťou ovplyvňujú prevenciu závislostí. Ich optimálnym fungovaním a vzájomnou spoluprácou možno ovplyvniť zdravý osobnostný vývin jedinca a teda aj celej spoločnosti.

## Literatúra

- BRATSKÁ, M. 2006. *Hľadanie najvhodnejšej cesty na riešenie problémov*. In: Čistý deň. 2006. Bratislava: . č. 28-29 s. ISSN 1336-4243.
- ĎURČEKOVÁ, Z., TEKEL, R. 2010. *Monitoring rizikových faktorov vzniku závislostí ako základná požiadavka prípravy a realizácie efektívneho programu primárnej prevencie závislostí*. In Nové aspekty v sociálnej práci II.: zborník príspevkov z medzinárodnej vedeckej konferencie konanej na Teologickom inštitúte v Spišskom Podhradí 16.03.2010: Spišské Podhradie: VERBUM. s. 405-406. ISBN 978-80-8084-544-4.
- European Monitoring Centre for Drugs and Drug Addiction. 2008. *Drugs and vulnerable groups of young people*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- Dostupné na: <http://www.drugsandalcohol.ie/11594/>
- Misia mladých (občianske združenie). 2009. *Výročná správa*. Tvrdošín. Dostupné na: <http://www.misiamladych.sk/aktivity.html>
- Život a zdravie (občianske združenie). 2007. *Výročná správa*. Bratislava. Dostupné na: <http://www.zivotazdravie.sk/cinnost-obcianskeho-zdruzenia-zivot-a-zdravie/?PHPSESSID=57efbfa764cfa4c1fbb53cd6a22ae315>
- PAVLOV, I. 2005. *Nový obzor (na pomoc koordinátorom prevencie závislostí a iných sociálno-patologických javov v podmienkach školy)*. Prešov: MPC. 2005. 109 s. ISBN 80-8045-395-0.
- Zákon NR SR č. 564/1991 Z. z. o obecnej polícii.
- Zákon NR SR č. 245/2008 Z. z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) o zmene a doplnení niektorých zákonov

- Zákon NR SR č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon NR SR č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Z. z. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov
- SME. 2007. Bratislava: Petit Press. Školský sociálny pracovník: Tolerancia alkoholu je vysoká. dostupné na <http://www.sme.sk/c/3531864/skolsky-socialny-pracovnik-tolerancia-alkoholu-je-vysoka.html>

Mgr. Bc. Kristína Račková  
Katedra sociálnej práce PF KU v RK  
Hrabovská cesta č. 1  
Ružomberok 034 01  
kristina.rackova@ku.sk

# Komunitné plánovanie sociálnych služieb pre marginalizované rómske komunity

Community planning of social services for marginalized Roma communities

ROMAN BARTOŠ

---

## Abstrakt

Príspevok sa zaoberá komunitným plánovaním sociálnych služieb pre cieľovú skupinu etnické minority, so zameraním sa na špecifické skupiny, ako sú marginalizované rómske komunity. Zámerom autora je priblížiť pojmy súvisiace so sociálnou inklúziou Rómov a predstaviť možné prístupy ku klientovi v procese sociálnej práce. Príspevok sa ďalej zaoberá vplyvom sociálneho prostredia na klienta a rozvojom jeho kompetencií potrebných v procese sociálnej integrácie.

**Kľúčové slová:** Komunitné plánovanie sociálnych služieb, sociálna súdržnosť, sociálne prostredie, teória sociálneho učenia.

## Abstract

The contribution deals with the community planning of social services for the ethnic minorities as a target group, with the focus on the specific groups as marginalized Roma communities. The aim of the author is to depict the terms which are related with the social inclusion of Roma people and to introduce possible approaches to the client in the process of social work. This contribution also deals with the social environment influence on the client and his development of competencies needed in social integration process.

**Keywords:** community planning of social services, social solidarity, social environment, theory of social education

Komunitné plánovanie sociálnych služieb pre cieľovú skupinu etnické menšiny je dôležitým medzníkom v procese zlepšovania sociálnej situácie týchto skupín. Jeho komplexnosť spolu s praktickosťou, jeho logitálny rozmer a orientácia na subjektívno-objektívne determinanty, sú významným posunom vpred k zlepšeniu životného štandardu týchto občanov a zvýšeniu kvality ich života. Práve kvalita života, životná spokojnosť a životný štandard členov marginalizovaných rómskych komunít sú často opomínané kategórie v regionálnej politike mnohých obcí a miest. Ich postup vo zvyšovaní kvality spomínaných postulátov je často nesystematický a nekomplexný, reagujú neadekvátne na vzniknuté sociálne problémy, a tak sa v mnohých prípadoch vytvárajú ďalšie základy pre omnoho povahovo závažnejšie, objektovo širšie a predmetovo hlbšie sociálne problémy, kumulujúce sa v čase a priestore.

Takéto neodborné rozhodnutia majú problém riešiť „iba na oko“, nereflektujú reálne potreby ani aspirácie cieľových skupín a ich preventívny rozmer je minimálny. Pravidlo, podľa ktorého je problému lepšie predísť, ako ho následne riešiť, sa nestretáva s pochopením, a tak mnohé slovenské mestá či obce sa dostávajú do stavu, v ktorom nedokážu problémy okrajových skupín obyvateľstva riešiť z dôvodov, ako sú napr. nezáujem verejnosti ani politickej reprezentácie o sociálnu situáciu marginalizovaných skupín, neochota participácie na zlepšení podmienok ich života a riešení ich sociálnej situácie, neznalosť odborných postupov a praktík potrebných pre systematické riešenie vzniknutých situácií, nedostatok profesionálov zaoberajúcich sa týmito skupinami a pod.

No v súčasnosti, keď existuje legislatívne ukotvená povinnosť miest a obcí vytvárať komunitné plánovanie sociálnych služieb (Zákon NR SR o sociálnych službách č. 448/2008, Z. z., Zákon NR SR o podpore regionálneho rozvoja č. 539/2008, Z. z), môžeme dúfať, že pre týchto občanov prichádzajú lepšie časy. Totiž KPSS je procesom, ktorý má za hlavné ciele:

1. posilňovať sociálnu súdržnosť všetkých obyvateľov mesta/obce,
2. predísť sociálnemu vylúčeniu a sociálnej izolácii ohrozených jednotlivcov a skupín,
3. opäť vtiahnuť do života komunity tých, ktorí stoja na jej okraji (a v niektorých prípadoch predstavujú pre obyvateľov hrozbu či vyvolávajú strach a neistotu) (Mezianová, Woleková, 2004, str. 5).

Sociálna súdržnosť je dôležitou súčasťou života ľudí a Bodnárová a kol. (2005) definujú sociálnu súdržnosť ako proces, ktorý v sebe zahŕňa definovanie toho/tých, kto je súčasťou spoločenstva, je založený na spoločne zdieľaných hodnotách a solidarite členov spoločenstva a jeho súčasťou je riešenie a predchádzanie konfliktom v pluralistickej spoločnosti prostredníctvom demokratických mechanizmov a inštitúcií.

Ako uvádza Vašečka (2003), ľudia získali od roku 1989 skúsenosť, že sa znižuje ich osobný prospech zo sociálnej solidarity, ktorú im sprostredkováva systém sociálnej ochrany. Zároveň ale sociálne transfery majú podobu solidarity bohatších s chudobnejšími, zdravých s chorými, mladších so staršími atď. a financované sú v priebežnom systéme. Takýto prístup vyžaduje veľkú mieru dôvery medzi tými, ktorí kolektívne zdieľajú sociálne riziká, no dôvera je však zneužívaním sociálnych dávok oslabená. Oslabuje to zrejme solidaritu tých, ktorí nepatria do bezprostredne sociálne ohrozených skupín (cca 60 % obyvateľstva) s tými, ktorí do týchto skupín patria. Toto oslabovanie solidarity spolu s očakávanou tendenciou nových stredných vrstiev k nižšej solidarite s tými, ktorí nie sú ochotní (a často schopní) vysokých výkonov a očakávanou tendenciou majority k nižšej solidarite s komunitami, ktoré majú rozdielne postoje a kultúru (hlavne rómskou a novými imigrantmi), sa bude v horizonte



roku 2020 prejavovať silnejúcou tendenciou k individualizácii a oslabovaniu solidaristických riešení.

Preto na docielenie optimálneho stavu sociálnej súdržnosti musíme motivovať ľudí k optimálnym výkonom, a tak vziať do života komunity tých, ktorí stoja na jej okraji. Tento proces sa nezaobíde bez rozvojových aktivít, edukácie získavaním nových skúseností, zručností a kompetencií ako na strane Rómov, tak i majority. Predchádzanie sociálnemu vylúčeniu a sociálnej izolácii ohrozených jednotlivcov a skupín je však zložitý proces a má mnoho subjektívnych, ako i objektívnych bariér. Šlosár (2004) si všimá identifikované problémy Rómov a rómskych komunít, ktoré pramenia z absentujúceho vzdelania, resp. nízkej kvality dosiahnutého vzdelania. Vzťah Rómov k edukácii vychádza z významu vzdelania pre ich každodenný život. Tento význam nevyplýva z faktických potrieb jednotlivcov a komunity, ale z názorov, ktoré produkuje mienkotvorná časť komunity. Nemalý význam pritom zohrávajú vnútorné hodnoty rómskych komunít, životná filozofia a sebauvedomovanie si svojho postavenia v spoločnosti.

Týmto priblížením chceme poukázať, že rómske spoločenstvo je veľmi zložitý organizmus, ktorému môže každý vonkajší zásah sprostredkovať hneď niekoľko podnetov, pričom reakcie naň môžu mať odlišný stupeň intenzity. Od záujmu a spolupráce jednotlivca sa môžeme dopracovať k odmietaniu a nezájmu komunity a záleží iba od nás, sociálnych pracovníkov, ako nastavíme vnímanie nami iniciovaných podnetov. Naša práca s jednotlivcom totiž prebieha v sociálnom prostredí, ktoré má špecifické hodnoty a kultúrne vzorce. Vnímanie zložitých sociálnych situácií je značne diferentné od majoritného a ich stratégie riešenia týchto situácií sú taktiež ovplyvnené sprostredkovanými informáciami, poznatkami, hodnotami a názormi rodinných príslušníkov, ľudí žijúcich v ich blízkosti či členov lokálne širšej komunity. Toto ovplyvňovanie jedinca prostredníctvom sociálneho učenia má dopad i na našu každodennú prácu, a preto je nutné mu venovať i náležitú pozornosť v teoretickom i praktickom význame. Teoretici sociálneho učenia boli celkovo ovplyvnení behaviorizmom, takže pri modifikácii správania pripisovali veľký význam spevňovaniu. Tiež teória observačného učenia amerického psychológa Alberta Banduru je v podstate behavioristická, ale berie do úvahy kognitívne a sociálne faktory. Podľa Banduru sa ľudia učia predovšetkým na základe zástupného spevňovania (vicarious reinforcement), teda prostredníctvom pozorovania správania druhých ľudí a jeho následkov. Observácia týchto vzorov alebo modelov vedie ku vzniku subjektívnych presvedčení a očakávaní týkajúcich sa efektívnosti určitých aktivít. Medzi podnetom a reakciou vtedy pôsobia sprostredkujúce kognitívne mechanizmy (Plháková, str. 189).

Z tohto pohľadu môžeme sociálnu prácu v takomto prostredí formulovať nasledovne: „Pomôž mi, aby som si vedel pomôcť sám“, respektíve „ukáž mi ako a pomôžem si sám“. Pretože rómske spoločenstvo sa v súčasnej dobe

nemôže spoliehať na pomoc zvonku, musí si vytvoriť svoje vlastné „aktivačné motory“ vo forme vzorov, ktoré môže nasledovať. Je samozrejmé, že tento proces bude niekoľkogeneračný, no už teraz môžeme robiť základné kroky, potrebné pre zlepšenie sociálnej situácie členov marginalizovaných rómskych komunit, a to rozvíjať ich ľudský kapitál. Sociálno-psychologické pôsobenie však musí byť kontinuálne, ciele a vopred naplánované. S plánovaním nášho pôsobenia úzko však súvisí kongruencia ako sociálneho pracovníka, tak i klienta a nakoniec kongruencia sociálneho prostredia. Pojem kongruencia znamená zhodu, autenticitu či autonómnosť byť skutočne samým sebou a realizovať sa prirodzene a bez pretvárania. Ako píše Ondrušek (2007), kongruencia by mala byť postavená na súlade vnútorného prežívania a vonkajších prejavov, nemožno ju dosiahnuť len vonkajším „prehrávaním“. V tomto procese sa musíme zamerať na jednotlivca, ale na pochopenie súvisiacich skutočností musíme aplikovať holistický prístup. Iba tak sa nám podarí navrhnúť riešenia vplývajúce na neho ako osobnosť, ktorá svoje životné udalosti, situácie a stavy subjektívne prežíva a hodnotí, kognitívno-emocionálne závery reflektuje, zovšeobecňuje a memoruje, následne sa podľa nich správa a koná a tým vedome alebo nevedome učí správať sa druhých. Z tohto dôvodu si musíme ako alma mater zvoliť človeka a jeho vnútorné prežívanie. Našou prácou, osobným vzorom a cieľenými zásahmi sa musíme snažiť zabezpečiť optimálny rozvoj klientovej osobnosti pre potreby nenásilnej, plnohodnotnej a efektívnej integrácie členov marginalizovaných rómskych komunit do spoločnosti.

## Literatúra

- BODNÁROVÁ, Bernardína; FILADELFIOVÁ, Jarmila ; DŽAMBAZOVIČ, Roman; GERBERY, Daniel; HOLUBOVÁ, Barbora. Pramenná publikácia z empirických reprezentatívnych prieskumov "Názory, postoje a skúsenosti obyvateľov SR vo vzťahu k sociálnej situácii" : rok 2003, rok 2004. Realizovaná v rámci výskumnej úlohy "Transformácia sociálneho systému na Slovensku, stav, výsledky, riziká narušenia sociálnej súdržnosti a modely riešenia", ktorá je súčasťou prierezového programu výskumu a vývoja "Účasť spoločenských vied na rozvoji spoločnosti". Bratislava : IVPR, 2005. 96 s. ISBN 80-7138-118-7.
- ONDRUŠEK, Dušan : Efektívna komunikácia. Bratislava: PDCS, 2007. 78 s. ISBN 80-969431-2-X.
- ŠLOSÁR, Dušan: Edukácia Rómov. In *Zlepšenie podmienok pre vstup mladých Rómov na trh práce, SK 0002.01 a grantová úloha VEGA č. 1/0457/03 Kvalita života – kvalitou sociálnej práce a vzdelávania dospelých : Zborník príspevkov z teoreticko-praktického seminára*. Prešov : Občianske združenie Potenciál, 2003. s. 23-28. Dostupné z WWW: <[www.ff.unipo.sk/kvdsp/.../ZbrnkPHARE-VEGAPrsv2003.pdf](http://www.ff.unipo.sk/kvdsp/.../ZbrnkPHARE-VEGAPrsv2003.pdf)>. ISBN 80-969073-0-1.

- PLHÁKOVÁ, Alena: Učebnice obecné psychologie. Praha: Academia, 2004. 472 s. ISBN 80-200-1086-6.
- VAŠEČKA, Imrich. Sociálna súdržnosť, sociálne vzťahy, sociálna štruktúra. In *Gál, Fedor, Mesežnikov, Grigorij, Kollár, Miroslav, (eds.). Vízia vývoja Slovenskej republiky do roku 2020*. Vyd. První. Bratislava : Inštitút pre verejné otázky, 2003. Pracovné zošity, 3, ISBN 80-88935-42-3, s. 144-156.
- WOLEKOVÁ, Helena; MEZIANOVÁ, Marcela . *Mini príručka pre Komunitné plánovanie sociálnych služieb*. Bratislava : SOCIA – nadácia na podporu sociálnych zmien, 2004. 23 s. Dostupné z WWW: <[www.socia.sk/doc/naseprojekty/Priloha1\\_k\\_DP-miniprirucka.doc](http://www.socia.sk/doc/naseprojekty/Priloha1_k_DP-miniprirucka.doc) >.

PhDr. Roman Bartoš  
Katolícka univerzita v Ružomberku  
Ústav sociálnych vied  
Hrabovská cesta 1, 034 01 Ružomberok  
roman.bartos@ku.sk

# Sociálne poradenstvo v oblasti alkoholovej závislosti

Social consultancy in alcohol addiction

MICHAELA ŠAVRNOCHOVÁ

---

## Abstrakt

Cieľom sociálneho poradenstva vo všeobecnosti je eliminácia patológie, pomoc k nezávislosti, osobnostný rast a predovšetkým zvýšenie kvality života klienta. Na dosiahnutie týchto cieľov môže sociálny poradca zvoliť rôzne metódy. Pre dosiahnutie zvýšenia (resp. zmeny) kvality života závislého klienta je nutná motivácia na liečbu, poskytnutie informácií o možnostiach liečby, participácia sociálneho poradcu na doliečovacom procese, ale aj spolupráca s rodinou.

**Kľúčové slová:** Sociálne poradenstvo, závislosť od alkoholu, poradca, klient, motivácia, rodina.

## Abstract

The target of social consultancy in general is the elimination of pathology, the help to independence, personal growth and first of all the increase of the client's life quality. To meet these targets, the social consultant can choose different methods. To achieve the increase (or the change) of the addicted client's life quality, the motivation for treatment is necessary, as well as granting the information about the treatment possibilities, participation of social consultant in after-treatment process and the cooperation with the family, too.

**Keywords:** Social consultancy, alcohol addiction, consultant, client, motivation, family.

Závislosť od alkoholu (alebo alkoholizmus, chronický alkoholizmus či abúzus alkoholu) nie je len závažnou psychickou poruchou, ale často zahŕňa aj dôležité medicínske, pracovné a sociálne problémy. Závislosť od alkoholu je chronické, síce liečiteľné, ale nevyliciteľné ochorenie, pri ktorom nemôžeme hovoriť o úplnom vyliečení v medicínskom slova zmysle. Pre človeka s osobnou skúsenosťou závislosti nevyliciteľnosť tohto ochorenia spočíva v tom, že závislým bude do konca života a po úspešnom absolvovaní protialkoholického liečby si k slovu závislý, príp. alkoholik, pridá prívlastok abstinujúci.

Ako zdôrazňuje Gabura (2005), sociálne poradenstvo v oblasti závislosti nesmieme zamieňať s terapiou závislosti. Samotná terapia je aktuálna predovšetkým v kompetencii zdravotníctva. Sociálny poradca však môže podporovať a sprevádzať klienta v jednotlivých fázach jeho závislosti. Základným predpokladom v tomto prípade je rešpektovanie autenticity klienta, ale predovšetkým motivácia a povzbudzovanie klienta ku zmene.

Načrtujeme niekoľko cieľov, s ktorými môže sociálny poradca v interakcii s klientom závislým od alkoholu pracovať:

### **Motivovanie klienta pre liečbu alkoholovej závislosti**

Mohlo by sa zdať, že liečba závislosti má väčší úspech v prípade, ak sa pre ňu človek rozhodne na základe vlastného rozhodnutia, nie pod tlakom okolia. Pre úspešnosť liečby má zásadný význam spôsobilosť človeka dostatočne dlho abstinovať na to, aby sa presvedčil, aké výhody prináša triezvy život. Táto spôsobilosť sa však prejavuje až po určitom čase. Nech sa už človek rozhodne liečiť z akéhokoľvek dôvodu, pri rozhodovaní býva najdôležitejším faktorom motivácia. Motivácia klienta je podľa Gaburu (2005) v podstate špecifickým pôsobením sociálneho poradcu s cieľom ovplyvniť ochotu klienta správať sa určitým spôsobom a prevziať zodpovednosť za riešenie svojich problémov.

Pri motivovaní klienta pre liečbu alkoholovej závislosti (a tým aj pre zmenu svojho správania) odporúčame využívať *metódu motivačného rozhovoru*, ktorá sa v praxi ukázala ako veľmi efektívna najmä pri práci s klientmi závislými od alkoholu a cigariet. Autormi tejto metódy sú William R. Miller a Stephen Rollnick. Metóda vychádza z rogerovského, na klienta orientovaného prístupu a charakterizuje ju prenesenie zodpovednosti za zmenu a udržanie zmeny z poradcu na klienta, práca s postavením klienta v procese zmeny a práca na zmene klientovho správania. Charakteristickým rysom je nedirektívne smerovanie klienta k žiaducim zmenám v jeho správaní a k zachovaniu týchto zmien. Za základné myšlienky tejto metódy Miller a Rollnick (2003) označujú:

- *Spolupráca*. Sociálny poradca by sa mal vyvarovať direktívnemu prístupu, mal by sa naopak zamerať na budovanie partnerskej a priateľskej atmosféry. Táto atmosféra následne môže byť nápomocná pri zmene správania klienta.
- *Podnetnosť*. Sociálny poradca by mal namiesto vnucovania vlastných pohľadov vyvolávať hľadanie možných riešení v samotnom klientovi. Cieľom je nájsť v klientovi vnútornú motiváciu ku zmene a následne ju posilňovať.
- *Samostatnosť*. Zodpovednosť za zmenu správania zostáva z väčšej časti na klientovi. Hlavným cieľom sociálneho poradcu je zvyšovať motiváciu klienta takým spôsobom, že samotná zmena bude vychádzať od klienta a klient sa s ňou bude stotožňovať viac, ako keby mu bola zmena uložená zvonku direktívnym spôsobom.

### **Participácia (podpora a sprevádzanie) na procese doliečovania**

Pri interakcii s abstinujúcim alkoholikom by si mal sociálny poradca klásť nasledujúce otázky:

- Ako vidí klient svoju životnú situáciu a ktoré problémy považuje za najakútnejšie?

- Ktoré požiadavky prostredia sú pre klienta ťažko zvládnuteľné a aké problémy z toho pre klienta vyplývajú?
- Na aké predsudky naráža klient a akú úlohu im vo svojom živote pripisuje?
- Má klient problémy pri uspokojovaní svojich potrieb, požiadaviek a aké problémy z toho pre klienta vyplývajú?
- Má klient psychické, príp. vzťahové problémy, ktoré vznikli následkom jeho pitia?
- Vyplývajú z osobnej skúsenosti klienta nejaké prednosti, ktoré by mohli byť zdrojom jeho lepšieho sociálneho fungovania?
- Aké informácie alebo služby potrebuje klient, aby prekonal počiatočné problémy? Môžem urobiť niečo pre to, aby bol klient schopný využiť mnou ponúknuté informácie, prípadne služby?

Súčasťou sprevádzania klienta na doliečovacom procese je aj tréning v sociálnych zručnostiach. Načrtujeme niekoľko základných činností, s ktorými môže sociálny poradca pri interakcii s abstinujúcim alkoholikom pracovať:

#### *Práca s pozitívnou a negatívnou motiváciou*

Prospešná je sebamotivácia klienta, ktorý by sa mal učiť vnímať svoje zmeny motivácie a vedel by svoju motiváciu ovplyvňovať. Patrí sem:

- *Negatívna motivácia.* Uvedomiť si riziká nekontrolovaného jednania, vrátane priamych aj nepriamych následkov v rôznych oblastiach života.
- *Pozitívna motivácia.* Uvedomiť si výhody abstinencie (úplná abstinencia napríklad chráni abstinujúceho alkoholika pred bažením vyvolaným návykovým správaním, poskytuje lepšie možnosti v pracovnej oblasti, môže zvýšiť prestíž v rodine a medzi známymi atď.). Po zvládnutí situácie je možné sa vhodným a predovšetkým bezpečným spôsobom odmeniť.
- *Naučiť sa využívať pomôcky,* napr. fotografie svojich blízkych, kartičky s výhodami abstinencie a nevýhodami návykového správania, symboly abstinencie.

#### *Práca s odmietaním*

Spôsoby odmietania alkoholu a spôsoby zvládnutia psychickej závislosti spolu súvisia. Rozpoznanie rizikových situácií a vyhnutie sa im možno chápať ako spôsob odmietania a aj ako spôsob zvládnutia psychickej závislosti. Nešpor (2006) uvádza niekoľko základných spôsobov odmietania alkoholu:

- Rozpoznať rizikové situácie (nebezpečný známy, koncert, telefonát).
- Vyhnúť sa rizikovej situácii (nevhodná spoločnosť).
- Nereagovať na ponuku a odísť preč.
- Gesto odmietnutia (zavrtenie hlavou a pod.) a odchod.
- Jednoducho povedať nie!
- Vysvetliť odmietnutie. Napr. „Nechcem zo zdravotných dôvodov.“
- Ponúknuť lepšiu možnosť druhej strane. Napr. „Mohli by sme ísť spolu na výstavu.“

- Odmietnuť a zvrtnúť reč na inú tému. Napr. „Nechcem. Čo je u vás nové?“
- Odložiť ponúknutý pohár a potom odmietnuť.
- Opakovať odmietnutie (tzv. pokazená gramofónová platňa).
- Odmietnuť spôsobom protiútok (kritika správania sa druhej strany).
- Odmietnuť raz a navždy. Napr. „S alkoholom som už skončil“.
- Odmietnuť formou pomoci. Napr. „Nechcem a ani Ty by si nemal toľko piť.“

### *Technika PRE a PROTI*

Klient spolu so sociálnym poradcom vypracuje na jednu stranu papiera zoznam nevýhod, ktoré so sebou prináša konzumácia alkoholu a na druhú stranu papiera zoznam výhod triezveho života. Zoznam je možné konzultovať so sociálnym poradcom, prípadne na klube abstinujúcich alkoholikov. V kríze alebo počas pochybností je doporučené vrátiť sa k zoznamu a pozorne si ho prečítať.

Medzi nevýhody pokračujúcej závislosti patria napr.:

- Depresie, napätie, duševné choroby.
- Neprijemnosti v rodine, výčitky rodičov.
- Nepohoda pre dieťa.
- Rozchody s hodnotnými priateľmi.
- Vážne ohrozenie zdravia, ranné triašky, ranné dúšky.
- Neprijemnosti v zamestnaní, nevykonnosť, robenie chýb, výčitky šéfa.
- Hrozba životného debaklu.

K výhodám triezveho života môžeme zaradiť:

- Byť fyzicky a psychicky na patričnej úrovni.
- Spokojnosť, pokoj a lepšie postavenie v rodine.
- Dobrá výchova, dobrý príklad pre svoje dieťa.
- Hodnotné partnerské vzťahy a priateľstvá.
- Spokojnosť samého so sebou.
- Spokojnosť v zamestnaní, vyššia autorita, rešpekt, rast výkonnosti.
- Riešenie životných udalostí bez prítomnosti alkoholu.

### **Poradenská práca s rodinou závislého klienta**

Závislosť od alkoholu je choroba celej rodiny, týka sa každého jej člena, pôsobí na celý rodinný systém a ovplyvňuje všetkých jej členov – ich správanie, ich postoje a ich vyrovnávanie sa s danou skutočnosťou. Rodina ako celok je v takomto prípade vystavovaná skúške, ako si dokáže poradiť s prejavmi chorého člena, ako zvládať radosť a smútok, úzkosť a uvoľnenosť.

Úlohou sociálneho poradcu pri práci s rodinou je dosiahnuť, aby rodinní príslušníci porozumeli závislému, dozvedeli sa informácie o priebehu liečby, o závislosti ako chorobe, o prístupe k závislému v jednotlivých fázach jeho choroby, uvoľnili sčasti vlastné napätie, získali nadhľad v komunikácii so závislým a boli schopní prijať jeho diagnózu. Sociálny poradca môže pracovať

s rodinou závislého klienta počas celého liečebného procesu klienta – pred nástupom na liečbu, počas trvania ústavnej liečby a v následnom doliečovacom procese. Medzi najčastejšie potreby, resp. otázky, s ktorými sa pri komunikácii s rodinou klienta môže sociálny poradca stretnúť, patria:

- Môžem mu pomôcť a ak áno, ako?
- Ako riešili podobný problém iní?
- Aká účinná je liečba závislosti od alkoholu?
- Zistiť, prečo začal piť.
- Prispel som k tomu, že začal piť?
- Zistiť, kde som urobil chybu.
- Vyriešiť môj vlastný problém.
- Zistiť viac informácií o závislosti.
- Získať viac informácií o ďalších liečebných programoch.

Na základe definovania potrieb rodinných príslušníkov závislého klienta Matoušek (2005) uvádza tri základné modely, ktoré by mali byť uplatňované podľa potrieb rodiny a podľa schopností sociálneho poradcu:

*Poradenský model:* poradca vystupuje voči rodine ako ten, ktorý vie. Svojím vystupovaním preberá zodpovednosť za riešenie rodinných problémov na seba.

*Terapeutický model:* poradca vytvára priestor na spoločný zážitok a reflexiu rodiny vo vzťahu k závislému členovi. V takomto prípade zostáva buď neutrálny, alebo môže zvoliť alternatívu kontrolovaného strátenia.

*Podporný/edukatívny model:* poradca sa snaží kompenzovať rodinný hendikep priamou pomocou (poskytovaním informácií, obstarávaním finančnej pomoci), snaží sa podporiť všetky rodinné sily, ktoré môžu pomôcť prekonať aktuálne problémy. Tieto modely sa v praxi používajú zmiešane, jeden z nich však prevláda, v závislosti od schopností poradcu.

V krátkosti predstavíme niektoré základné oblasti pomoci týkajúce sa práce sociálneho poradcu s rodinou závislého klienta:

- *Motivovanie príbuzných.* Prvý telefonický kontakt alebo prvé osobné stretnutie s rodinou závislého jedinca môže do veľkej miery ovplyvniť správanie sa závislého počas nasledujúcich týždňov protialkoholickéj liečby. V praxi sa stáva, že príbuzní sa zámerne počas prvých týždňov liečby „nezaujímajú“ o stav ich závislého člena. Poradca by v takomto prípade mal prejavovať porozumenie, ale v každom prípade by sa mal snažiť o bližší kontakt s rodinou po určitom čase.
- *Informovanosť o závislosti od alkoholu ako o chorobe.* Už pri prvom stretnutí je vhodné informovať rodinu o chorobe ich člena, dať im k dispozícii informačné materiály, poskytnúť im kontakty na svojpomocné skupiny pre príbuzných (napr. Al-Anon). Vzhľadom na časové ohraničenie protialkoholickéj liečby na Slovensku (6-13 týždňov), je dôležité zamerať sa najmä na uistenie samotného závislého, že informovanosť príbuzných o podrobnostiach jeho pijanskej kariéry mu môže v konečnom dôsledku výrazne pomôcť.



- *Zvyšovanie pozitívnych zážitkov v partnerstve, rodine.* Narastajúce pitie alkoholu jedného člena rodiny spôsobuje, že časom silnie kritika a negatívne reakcie zo strany rodinných príslušníkov. Málo spoločných, pozitívnych aktivít vo voľnom čase, neustála kritika, málo pozitívnych interakcií a veľa pochybností sú prirodzeným dôsledkom rozvíjajúcej sa závislosti u jedného člena v rodine. Poradca by mal pripraviť príbuzných aj na prvé mesiace po liečbe, počas ktorých môžu vo vzájomných vzťahoch závislý jedinec – príbuzní prevládať negatívne reakcie.
- *Prevenia recidívy prostredníctvom zapojenia príbuzných.* Cielená prevencia recidívy zapojením príbuzných by mala zahŕňať nasledovné úlohy – informovať príbuzných o možnosti recidívy, naučiť príbuzných včas rozpoznať rizikové situácie, naučiť príbuzných zvládnuť rizikové situácie, naučiť príbuzných spoločne zvládnuť recidívu (Lindenmayer, 2009).

## Záver

Sociálne poradenstvo je založené na dôvere klienta v sociálneho poradcu a na vytvorení obojstranného socioterapeutického vzťahu. Efektivita poradenskej práce rastie, ak s klientom pracujeme kontinuálne tak dlho, ako to vyžadujú jeho individuálne potreby. V prípade závislého človeka to platí dvojnásobne. Len systematickou prácou, motivovaním a sprevádzaním môžeme závislého klienta podporovať v jeho rozhodnutí riešiť svoj problém závislosti.

## Literatúra

- GABURA, J. 2005. *Sociálne poradenstvo*. Bratislava: Občianske združenie Sociálna práca, 2005. 222s. ISBN 80-89185-10-X
- LINDENMEYER, J. 2009. *Závislosť od alkoholu. Pokroky v psychoterapii*. Trenčín: Vydavateľstvo F, Pro mente sana s.r.o., 2009. 137s. ISBN 978-80-889-52-54-1
- MATOUŠEK, O. a kol. 2005. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 2005. 352s. ISBN 80-7367-002-X
- MILLER, W. R., ROLLNICK, S. 2003. *Motivační rozhovory: příprava lidí ke změně závislého chování*. Tišnov: SCAN, 2003. 332s. ISBN 80-866-20-09-3
- NEŠPOR, K. 2006. *Zůstat střízlivý*. Brno: Host, 2006. 120s. ISBN 80-5723-841-6

Mgr. Michaela Šavrnochová  
 Katedra sociálnej práce  
 Pedagogickej fakulty KU Ružomberok  
 michaela.savrnachova@ku.sk

# Dobrovoľníctvo a možnosti jeho potenciálu v práci s komunitou

Volunteering opportunities and their potential in work with the community

JANKA ŠOLCOVÁ

---

## Abstrakt

Dobrovoľníctvo nadobúda v súčasnosti významný spoločenský status. Vysoko sú vyzdvihované jeho prínosy a význam pre život spoločnosti, komunit, skupín aj samotného jednotlivca. Dobrovoľníci pôsobia v rôznych oblastiach spoločenského života a v súvislosti s tým pracujú so širokou paletou skupín našej spoločnosti. Nemej podstatnú časť dobrovoľníctva tvorí aj komunitné dobrovoľníctvo či dobrovoľníctvo v rámci jednotlivých cieľových skupín komunit. Potenciál dobrovoľníckych činností sa ešte stále nerealizuje v plnej miere. Európsky rok dobrovoľníctva poskytne príležitosť preukázať v európskom kontexte, že dobrovoľnícke činnosti zvyšujú občiansku angažovanosť a môžu pomôcť posilňovať pocit príslušnosti občanov k ich spoločnosti a ich angažovanosti na všetkých úrovniach – komunitnej, miestnej, regionálnej, celoštátnej a európskej.

**Kľúčové slová:** Komunita, dobrovoľníctvo, prínosy dobrovoľníctva, typy dobrovoľníctva, firemné dobrovoľníctvo.

## Abstract

Volunteering presents a significant social status. Highly are enhanced in the benefits and importance for the life of society, communities, groups and individuals themselves. Volunteers are active in diverse areas of social life and in this connection are working with a wide variety of groups in our society. A substantial part of volunteering is community volunteering, or volunteering in the various target groups of communities. The potential of voluntary activities is still not fully realized. European Year of Volunteering provides the opportunity to demonstrate in a European context, that volunteer activities increase civic participation and can help foster a sense of belonging of citizens to their society and their involvement at all levels - community, local, regional, national and European.

**Keywords:** Community, volunteering, the benefits of volunteering, types of volunteering, corporate volunteering.

Cieľom komunitného plánovania je aj riešenie problémov a situácií danej komunity. Na tejto implementácii by sa mali zúčastňovať samotné ohrozené skupiny, komunitní pracovníci, komunitní lídri, samospráva, štátne a mimovládne organizácie ako aj dobrovoľníci. Európska komisia vyhlásila rok 2011 Európskym rokom dobrovoľníctva podporujúcim aktívne občianstvo v krajinách Európskej únie. Národným koordinačným orgánom sa stala IUVENTA – Slovenský inštitút mládeže, a to z poverenia Ministerstva školstva

Slovenskej republiky. Medzi ciele Európskeho roku patrí: vytvárať priaznivé prostredie pre dobrovoľníctvo, vytvárať siete, mobilitu, spoluprácu a synergie v rámci občianskej spoločnosti, uznávať dobrovoľnícke aktivity v oblasti formálneho aj neformálneho vzdelávania, zamestnanosti a i., zvyšovať povedomie o hodnote a prínose dobrovoľníctva ([www.iuventa.sk](http://www.iuventa.sk)). Dobrovoľníctvo nadobúda v súčasnej dobe pozitívny spoločenský status a uznanie nielen v rámci krajín Európskej únie, ale aj v rámci Slovenskej republiky (Brozmanová Gregorová A., Marček, E., Mráčková, A., 2009). Výrazne je vyzdvihovaný význam a prínos dobrovoľníctva pre spoločnosť, skupiny, komunity či samotného jednotlivca.

Často sa stáva, že nejaká organizácia ponúkne príležitosť k dobrovoľníckej činnosti (sú to napríklad organizácie tretieho sektora – neziskové organizácie, komunitné centrá a i.). Je potrebné spomenúť, že dobrovoľníctvo v určitých formách môžu vykonávať ľudia rôznych vekových kategórií (deti v základných školách, mladí ľudia na vysokých školách, produktívna časť obyvateľstva – firemné dobrovoľníctvo, seniori a i.)

Na Slovensku existuje niekoľko organizácií (prevažne neziskových), ktoré efektívne využívajú potenciál dobrovoľníctva. Svojich dobrovoľníkov si špecializujú na konkrétnu činnosť, a to prostredníctvom vzdelávania. Existuje množstvo oblastí, v ktorých dobrovoľníctvo pôsobí. Poznáme dobrovoľníctvo zamerané na prácu s deťmi a mládežou, seniormi, znevýhodnenými občanmi, komunitami a i. V poslednom období sa diskutuje aj o špecifickej oblasti dobrovoľníctva – napríklad dobrovoľníctvo v rómskej komunite.

Dobrovoľníctvo je podľa Matouška (2003) zadefinované ako neplatená a nekariérna činnosť, ktorú ľudia vykonávajú preto, aby pomohli blízkym, komunite alebo spoločnosti. Charakteristiku dobrovoľníctva definuje aj Všeobecná deklarácia o dobrovoľníctve (schválená Medzinárodnou asociáciou dobrovoľníckeho úsilia IAVE v Medzinárodnom roku dobrovoľníctva 2001), kde sa hovorí, že dobrovoľníctvo:

- je založené na osobnej motivácii a slobodnom rozhodnutí;
- je to spôsob podpory aktívnej občianskej participácie a záujmu o rozvoj komunity;
- má formu skupinovej aktivity, vykonávanej väčšinou v rámci určitej organizácie;
- zvyšuje ľudský potenciál a kvalitu každodenného života, posilňuje ľudskú solidaritu;
- poskytuje odpovede na dôležité výzvy našej súčasnosti a snaží sa prispievať k vytváraniu lepšieho a pokojnejšieho sveta;
- prispieva k životaschopnosti ekonomického života a aj k tvorbe pracovných miest a nových profesií.

Dobrovoľníctvo je aktivita, ktorá sa uskutočňuje v komunite, v spolupráci s neformálnou skupinou alebo prostredníctvom organizácie, či konkrétneho

programu. „Dobrovoľníčiť“ sa dá v podstate všade, môžeme pomôcť ľuďom vo svojom okolí, a to samostatne (napr. pomôcť s nákupom chorej susedke, upratať na ulici alebo v parku) alebo v miestnej komunite ľudí (prostredníctvom organizovanej pomoci). Každý z nás má schopnosti a energiu k tomu, aby uskutočnil určitú dobrovoľnícku činnosť, záleží však na tom, nakoľko a ako sa chce určitej službe venovať. Charakteristiku dobrovoľníctva dotvára aj časť najnovšej analýzy fenoménu dobrovoľníctva, kde patria aj empirické zistenia súvisiace s dobrovoľníctvom a komunitou. „Podľa výskumu IVO (Inštitútu pre verejné otázky) z roku 2003 najviac dobrovoľníkov a dobrovoľníčok pôsobilo v nasledujúcich oblastiach uplatnenia: náboženstvo a cirkevné aktivity (13%), komunitný rozvoj (12%), šport a rekreácia (9%), školstvo, vzdelávanie, veda (9%), kultúra a umenie (7%), sociálne služby ľuďom v núdzi (7%), životné prostredie (7%), zdravie (7%) (Brozmanová Gregorová, A., Marček, E., Mráčková, A. 2009, s. 24). Uvedená skutočnosť preukazuje nielen existenciu súvislostí dobrovoľníctva s komunitou, ale aj vysokú mieru zapájania sa dobrovoľníkov do komunit v rámci komunitného rozvoja. Možno konštatovať, že na Slovensku chýbajú hĺbkové kvalitatívne výskumy, ktoré by sledovali kvalitu manažmentu dobrovoľníckych organizácií alebo aktivity komunitného dobrovoľníctva.

Špecifickou a novodobou formou dobrovoľníctva je **firemné dobrovoľníctvo** – je chápané ako iniciatíva podnikateľských subjektov, ktoré vedú k aktívnej podpore miestnych komunít, ako aj svojich zamestnancov, aby sa zapojili do dobrovoľníckych aktivít (Kolektív autorov, 2005). Tieto iniciatívy plánujú, organizujú a realizujú priamo zamestnanci a manažéri firiem. Snahou je prepojiť ziskový a neziskový sektor za účelom verejnoprospešných aktivít či aktivít pre existujúcu komunitu. Firma môže poskytovať zamestnancom na ich dobrovoľnícku činnosť presne určený čas, napr. jeden deň v roku. Firemné dobrovoľníctvo je súčasťou spoločenskej zodpovednosti a firemnej kultúry, ale aj uspokojenia potreby užitočnosti a pomoci. Úspešná akcia firemného dobrovoľníctva by mala zahŕňať komplexnú pomoc v komunite a zohľadňovať pritom hodnoty a zámery firmy, ale aj záujmy a motiváciu ľudí.

Ďalšou špecifickou a sčasti rozpracovanou formou dobrovoľníctva je už spomínané dobrovoľníctvo v rómskej komunite. Dobrovoľník a dobrovoľníctvo v rámci špecifikácie v súvislosti s rómskou komunitou (Gabovičová, N., Maziniová, J., 2010, s. 11) potrebuje aj iný prístup a vnímanie širších dimenzií dobrovoľníctva. Tento typ si vyžaduje otvorenosť a najmä vieru – „chcem pomôcť a verím, že pomôžem“. Nie každý túto schopnosť má, preto je dôležité dôkladne sa zamyslieť nad viacerými otázkami, ako napríklad: Chcem robiť niečo neobvyklé a zaujímavé? Vnímam dobrovoľníctvo ako možnosť prispieť k zmene spoločnosti? Dokážem bojovať proti predsudkom svojich kamarátov či rodiny? Mám záujem spoznať Rómov, ich kultúru, spôsob života a hodnoty? Som presvedčený/-á, že sa oplatí rozvíjať rómske deti a mládež a pomáhať im

vidieť veci za hranicami ich bežného sveta? Som pripravený/-á venovať svoju energiu a čas, aj keď nebudem vidieť výsledok hneď?

Rozdielnosť a povahu dobrovoľníctva vždy ovplyvňuje cieľová skupina, s ktorou dobrovoľník pracuje. A to spôsobuje, že sa do určitej miery dobrovoľníctvo pre rómske deti a mládež špecializuje. Inakosť v tomto type dobrovoľníctva si vyžaduje určité podmienky, ktoré sa aktívnou a cieľavedomou prácou premenia na pomoc a rozvoj tam, kde je to najviac potrebné (Gabovičová, N., Maziniová, J., 2010, s. 12 ). Takéto dobrovoľníctvo si vyžaduje určitú trpezlivosť (zmeny nenastanú hneď a automaticky po pôsobení), schopnosť vidieť malé posuny vpred, prijímajúci postoj, poznanie špecifik rómskeho etnika. Dobrovoľník sa stáva určitým prostriedkom integrácie Rómov do spoločnosti. Plní rolu prostredníka medzi nimi. Pričom táto integrácia nie je zameraná len na aktivity zo strany Rómov k spoločnosti, ale aj naopak. Aj spoločnosť by mala pochopiť, že Rómovia môžu niečím kvalitným prispieť do života spoločnosti. A to napríklad ich vnímaním hodnoty rodiny, súdržnosťou.

V rámci dobrovoľníctva v rómskej komunite bolo vytvorené Desatoro na ceste k úspešnému dobrovoľníctvu v rómskej komunite (Gabovičová, N., Maziniová, J., 2010, s. 11):

**1** Preštuduj si niečo o kultúre Rómov, o práci s nimi alebo sa obráť na konkrétneho človeka, ktorý s nimi pracuje a vypočuj si jeho skúsenosti.

**2** Vo svojom okolí sa porozhliadni po ľuďoch, organizáciách pracujúcich s Rómami.

**3** Nakontaktuj sa na človeka alebo organizáciu pracujúcu s Rómami a ponúkni im svoje dobrovoľníctvo. Pod organizáciou máme na mysli predovšetkým občianske združenie, ale odporúčame aj základnú školu, ktorú navštevujú žiaci žijúci v rómskej komunite.

**4** Hľadaj aktuálne dobrovoľnícke programy, tréningy, informácie na [www.dobrovolnictvo.sk](http://www.dobrovolnictvo.sk), [www.iuventu.sk](http://www.iuventu.sk), [www.romainstitute.sk](http://www.romainstitute.sk); zapoj sa do obdoby programu Big Brother, Big Sister na Slovensku, Opri sa o mňa.

**5** Vymysli a priprav zopár aktivít (napr. športových) priamo v komunite, odporúčame však cez konkrétneho prostredníka, ktorého rómska komunita pozná.

**6** Ak ide o organizáciu alebo konkrétneho človeka (rómskeho asistenta na škole), dovoľ im, aby ťa uviedli do činnosti a predstavili cieľovej skupine.

**7** Pri prvom kontakte buď priateľský, zachovávaj prijímajúci postoj.

**8** Ak pracuješ s deťmi, urob kroky, aby si sa zoznámil aj s jeho rodičmi a povedal im o tvojej činnosti a plánoch.

**9** Trpezlivo pracuj, vytváraj aktivity, všímaj si malé posuny vpred.

**10** Informuj svoje okolie o tom, čo robíš a motivuj ho, aby ti pomohlo.

Sú to odporúčania vypracované na základe praktickej práce realizovanej v rómskej komunite. Na základe ktorej vznikla aj publikácia „Pomôž k zmene - staň sa dobrovoľníkom v rómskej komunite“, ktorá je určená tým, čo sa zaoberajú myšlienkou práce s rómskou mládežou. Poukazuje nielen na pozitíva

a prínos dobrovoľníkov v rómskej komunite, ale aj úskalia, s ktorými sa pri práci s rómskymi deťmi a mládežou môžete stretnúť.

Súvislosť a potrebnosť spolupráce dobrovoľníctva a komunity dotvára typológia dobrovoľníctva. Existuje viacero typológií dobrovoľníctva, rozdelených na základe rôznych hľadísk. Jiří Tošner (2002, s. 39) uvádza vo svojej publikácii nasledovné členenie dobrovoľníckej činnosti:

Z hľadiska historického vývoja môžeme dobrovoľnícku činnosť deliť na európsky a americký model dobrovoľníctva.

**1, Európsky model dobrovoľníctva** – je vývojovo starší typ dobrovoľníckej činnosti, má tiež charakter komunitnej dobrovoľníckej práce. Ide o dobrovoľníctvo, ktoré vzniká na základe spoločných záujmov, spontánneho stretávania sa v prirodzenom prostredí. Ide najmä o cirkevné či športové, alebo detské organizácie, z ktorých sa môžu stať až profesionálne centrá. Pričom sú vždy dodržané charakteristiky komunity, ako napríklad osobné priateľské vzťahy.

**2, Americký model dobrovoľníctva** – je vývojovo mladší typ dobrovoľníckej činnosti. Má manažérsky charakter, pretože s dobrovoľníkmi pracujú už profesionálne vedené centrá dobrovoľníckej činnosti. Takéto centrá vyhľadávajú dobrovoľníkov a poskytujú im možnosť takejto činnosti. V centre sú profesionáli, ktorí majú dostatok sociálneho cítenia a inteligencie vykonávať práve takýto typ práce.

Na základe vyššie uvedených charakteristík môžeme vidieť, že v spoločnosti existuje aj pojem **komunitné dobrovoľníctvo**, ktoré je spájané s dobrovoľníckou prácou v určitej komunite. Pričom je potrebné dodržať odlišnosť v chápaní komunity a sociálnej komunity. Napriek tomuto odlišeniu v súčasnosti na Slovensku môžeme vidieť zapájanie sa dobrovoľníkov do oboch typov komunit či komunitných centier. Existujú záujmové komunity využívajúce pomoc dobrovoľníkov (napr. kluby ľudových remesiel) a sociálne komunity (spájajúce napríklad ľudí so sociálnym znevýhodnením). Slovenský červený kríž určil stratégie práce s komunitou, medzi ktoré patrí:

- Vytvorenie siete vzájomnej pomoci, t.j. vzájomnej opory a starostlivosti v rámci komunity
- Zapájanie dobrovoľníkov do činnosti konkrétnej sociálnej práce prostredníctvom mimovládnych organizácií a komunitných centier
- Posilnenie princípov spoluzodpovednosti a susedskej pomoci
- Decentralizácia niektorých formálnych služieb sociálnej pomoci do blízkeho susedstva existujúceho sociálneho problému

Dané stratégie SČK sú zacielené na efektívnejšie získavanie dobrovoľníkov pre prácu v miestnych komunitách. Pretože dobrovoľníci sú pre aktivity Slovenského Červeného kríža dostupní aj mimo pracovnej doby, majú chuť pomáhať zraniteľným a pracovať pre dobrú vec, majú osobné kontakty

s ľuďmi v miestnych komunitách. Zraniteľnosť jednotlivcov spravidla neznamená neschopnosť miestnej komunity znižovať jej zraniteľnosť. Naopak, využívanie potenciálu miestnej komunity, lokálne prístupných zdrojov (ľudských, finančných, materiálnych) je azda najosvedčenejším spôsobom udržania fenoménu dobrovoľníctva na lokálnej úrovni (Dokument SČK, 2008).

Komunita a komunitné centrá reagujú na určité prínosy dobrovoľníctva. „Dobrovoľníctvo a dobrovoľnícka aktivita má bezpochyby množstvo pozitívnych prínosov pre spoločnosť. Tieto prínosy možno vnímať na viacerých úrovniach: z pohľadu dobrovoľníkov a dobrovoľníčok, z pohľadu organizácie, ktorá dobrovoľníkov a dobrovoľníčky využíva, z pohľadu prijímateľov pomoci, ako aj prínosov pre lokálnu komunitu či pre širšiu spoločnosť. Prínosy môžu pritom zahŕňať rôzne typy kapitálu: ekonomický, sociálny, ľudský a kultúrny (Brozmanová Gregorová, A., Marček, E., Mráčková, A. 2009, s. 33). Dobrovoľníctvo prispieva k zlepšeniu života ľudí v danej komunite. A to napríklad aj svojou prospešnou činnosťou – vplýva na vnímanie spoločnosti v súvislosti s komunitou, reaguje na jej potreby, zapája občanov spoločnosti do aktívneho riešenia a svojpomoci. Dobrovoľníctvo podporuje filantropické a solidárne prostredie na úrovni komunity, pričom táto pomoc je finančne neovplyvnená a zároveň nevyčísliteľná.

Z hľadiska miery využitia pomoci dobrovoľníkov v organizácii rozlišuje Jiří Tošner (2002) organizácie, ktoré sú priamo závislé od činnosti dobrovoľníkov a organizácie, v ktorých činnosť dobrovoľníkov nie je pre vlastný chod organizácie nevyhnutná.

- organizácie (komunitné centrá), ktoré sú priamo závislé od činnosti dobrovoľníkov, bez ich účasti by organizácia nemohla naplňovať svoje poslanie (napr. humanitárna, ekologická pomoc). V súčasnosti existujú na Slovensku viaceré komunity a komunitné centrá, ktoré sú priamo závislé od pomoci dobrovoľníkov, a to napríklad: Slovenský červený kríž<sup>5</sup>, Saleziánska komunita Saleziánskeho dobrovoľníctva<sup>6</sup>, Organizácia Pomoci Telesne Postihnutej Mládeže Bežovce – komunitný projekt Šanca<sup>7</sup>, Nový svet – Komunitné centrum Hlboké.<sup>8</sup>
- organizácie, v ktorých činnosť dobrovoľníkov nie je pre vlastný chod organizácie nevyhnutná. Dobrovoľníci uľahčujú chod organizácie a pomáhajú skvalitňovať služby. Komunitné centrá, ktoré využívajú takúto pomoc dobrovoľníkov, sú napríklad: Materské centrum Slniečko – Vranov nad Topľou, Človek v tísni – Komunitné centrum Petrovany<sup>9</sup>, Komunitné centrum v Chminianskych Jakubovanoch<sup>10</sup>.

<sup>5</sup> Požičný dokument pre oblasť dobrovoľníctva. SČK:

[http://www.redcross.sk/fileadmin/user\\_upload/dokumenty/Dobrovolnictvo/Pozicny\\_dokument\\_SCK\\_fin.pdf](http://www.redcross.sk/fileadmin/user_upload/dokumenty/Dobrovolnictvo/Pozicny_dokument_SCK_fin.pdf)

<sup>6</sup> [http://www.misie.sdb.sk/07\\_dobrovolnici/07dobrovolnici\\_04.html#IDENTITA\\_DOBROVO%C4%BDN%C3%8DCTVA](http://www.misie.sdb.sk/07_dobrovolnici/07dobrovolnici_04.html#IDENTITA_DOBROVO%C4%BDN%C3%8DCTVA)

<sup>7</sup> [http://www.optpm.bezovce.sk/showpage.php?name=eds\\_projekt](http://www.optpm.bezovce.sk/showpage.php?name=eds_projekt)

<sup>8</sup> <http://www.komunitne-centrum.sk/1/index.php?page=7>

<sup>9</sup> <http://www.clovekvitisi.sk/upload/File/Dobrovolnici/Nabor/NPDM.pdf>

V tejto súvislosti je potrebné uviesť, že dobrovoľníctvo pre určitú komunitu nespočíva len v dobrovoľníčení – ako samostatnej práci, ale aj v zdieľaní voľného času a nadšenia, nadviazaní vzťahov, získaní skúseností a pracovných schopností v danej oblasti. Ide aj o prejavenie záujmu o svoje okolie, čo súvisí s princípmi sociálnej politiky. Väčšina dobrovoľníkov sa stáva členmi komunit a komunitných centier.

Predošlé state venujúce sa charakteristike a typológii dobrovoľníctva nám určili nielen súvislosť dobrovoľníctva a komunit, ale aj niektoré úlohy a význam dobrovoľníctva pre komunity. V súvislosti s konkrétnymi požiadavkami komunit na dobrovoľníctvo neexistujú komplexne a všeobecne vypracované úlohy dobrovoľníctva. Množstvo komunit a komunitných centier si na základe svojho zamerania definuje, čo od dobrovoľníkov potrebuje. V súčasnosti existuje množstvo programov, projektov, komunitných centier, ktoré vytvárajú priestor pre participáciu dobrovoľníkov v rámci miestnej komunity.

## Literatúra

- BROZMANOVÁ GREGOROVÁ A., MRÁČKOVÁ A., MARČEK E.: *Analýza dobrovoľníctva na Slovensku*. PANET : 2009. 69s. 111 s. ISBN 978 – 80 – 969271 – 6 – 6.
- GABOVIČOVÁ, N., MAZINIOVÁ, J.: *Pomôž k zmene - staň sa dobrovoľníkom v rómskej komunite*. IUVENTA – Slovenský inštitút mládeže, Osvetové centrum Rómov: 2010. 22 s. ISBN 978 - 80 - 8072 - 091 – 9.
- KOLEKTÍV AUTOROV : *Firemné dobrovoľníctvo, sprievodca úspešným projektom*. Bratislava: Nadácia Pontis, 2005, 7 s.
- MATOUŠEK, O.: *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha : 2003. 290 s. ISBN 80–7178–549–0.
- Požičný dokument pre oblasť dobrovoľníctva. Slovenský Červený Kríž 2008.
- TOŠNER, J.: *Dobrovoľníci a metodika práce s nimi v organizáciach*. 1. vyd. Praha : 2002. 152 s. ISBN 80–7178–514–8.
- [www.iuventa.sk](http://www.iuventa.sk), [www.dobrovolnictvo.sk](http://www.dobrovolnictvo.sk)

Mgr. Janka Šolcová  
Ústav sociálnych vied  
Hrabovská cesta 1  
034 01 Ružomberok  
janka.solcova@ku.sk

---

<sup>10</sup> <http://www.kc-chj.szm.com/sk/index-sk.html>



# Kariérové poradenstvo a trh práce v Ružomberku

Career counseling and labor market in Ruzomberok

DANIEL MARKOVIČ – KATARÍNA MARKOVIČOVÁ

---

## Abstrakt

V príspevku sa venujeme situácii zamestnanosti v Ružomberku. Sledujeme súvislosti miestneho trhu práce so vznikom a fungovaním Katolíckej univerzity v Ružomberku. Ponúkame prehľad všetkých aktuálnych poskytovateľov kariérového poradenstva v Ružomberku. Zameriavame sa na Oddelenie pre kariérové poradenstvo na Katolíckej univerzite, ktoré poskytuje služby kariérového poradenstva pre študentov a absolventov VŠ. Od jeho vzniku využilo jeho služby množstvo klientov a jeho význam neustále rastie, preto je potrebné, aby sa dostalo do povedomia čo najširšieho okruhu Ružomberčanov, nielen z radov študentov.

**Kľúčové slová:** Kariérové poradenstvo, absolvent, uchádzač o zamestnanie, nezamestnaný.

## Abstract

This paper is about labor market situation in Ruzomberok, Slovakia. We focus on dependence of local labor market on the establishment and functioning of the Catholic University in Ruzomberok. We offer an overview of all current providers of career guidance in Ruzomberok. We focus on the Department for counseling at Catholic University, which provides career counseling services for students and graduates. Since its inception many clients have used its services and its importance is growing. It is necessary, that the most of inhabitants of Ruzomberok knows this service.

**Keywords:** Career counseling, graduate, job seekers, unemployed

## Situácia na trhu práce v Ružomberku

Nezamestnaní občania sú v procese komunitného plánovania sociálnych služieb v Ružomberku zaradení do skupiny Občania v prechodnej kríze. Vzhľadom na početnosť tejto cieľovej skupiny si myslíme, že by si zaslúžili samostatnú cieľovú skupinu. Avšak výber nezamestnaných ako samostatnej cieľovej skupiny je v slovenských podmienkach prax skôr ojedinelá, pracuje s ňou napríklad komunitný plán obce Látka v okrese Detva. Táto skupina nebýva samostatnou cieľovou skupinou, pretože nezamestnaní spadajú do starostlivosti úradov práce, kde im je poskytované ako jedna zo služieb aj kariérové poradenstvo. V príspevku sa chceme venovať práve možnostiam poradenstva ohľadom zamestnanosti poskytovaného inými subjektmi.

Podľa štatistík Ústredia práce sociálnych vecí a rodiny z decembra 2010 ([www.upsvar.sk](http://www.upsvar.sk)) je v okrese Ružomberok 28 472 ekonomicky aktívnych

obyvateľov, z toho je na úrade práce evidovaných 3 814 obyvateľov ako uchádzačov o zamestnanie. Absolventov je evidovaných 325. Miera evidovanej nezamestnanosti je na úrovni 11,17 %. Štatisticky teda okres Ružomberok vychádza v rámci Slovenskej republiky (SR) s mierou evidovanej nezamestnanosti 12,46% mierne nadpriemerne.

O vývine nezamestnanosti v Ružomberku môžeme konštatovať, že kopíruje celoslovenský stav, teda s meniacou sa mierou nezamestnanosti v SR sa mení nezamestnanosť v Ružomberku. Žiadny masívny nárast alebo pokles v sledovanom období piatich rokov nenastal. Tradičný zamestnávateľ, bavlnársky gigant Texicom, zanikol postupne a v čase ukončenia výroby v roku 2006 v ňom pracovalo iba 49 zamestnancov. V dobe najväčšieho rozmachu to pritom bolo 3000 zamestnancov. V súčasnosti sú najväčšími zamestnávateľmi spoločnosť Mondi SCP, Ústredná vojenská nemocnica SNP a Katolícka univerzita v Ružomberku.

Práve vznik Pedagogického inštitútu sv. Ondreja v roku 1995 a následne Katolíckej univerzity (KU) v Ružomberku v roku 2000 vyvolal významné zmeny v meste, nielen v oblasti trhu práce. Ružomberok je dnes jediným slovenským mestom, kde okrem predškolského, základného a stredného školstva je možné absolvovať aj vysokoškolské vzdelávanie v katolíckom duchu. Pozitíva prítomnosti študentov pocítili z neakademického hľadiska najmä obchodné prevádzky a reštauračno-zábavné zariadenia a majitelia nehnuteľností v meste a okolí, ktorí môžu svoje kapacity prenajímať na ubytovanie študentom a pedagógom, a tak si slušným spôsobom privyrobiť. Prítomnosť univerzity v meste je navonok veľmi viditeľná cez letné prázdniny, kedy je centrum mesta vyľudnené, pretože študenti sú na prázdninách. Takisto cez víkendy, na rozdiel od väčších univerzitných miest, kde študenti nachádzajú príležitosti spoločenského vyžitia, podstatná časť študentov odchádza domov a nezostáva v Ružomberku počas soboty a nedele.

Dopad univerzity v meste je veľmi citel'ný aj na pracovnom trhu. Absolventi hlavne prvých končiacich ročníkov Katolíckej univerzity obsadili pracovné miesta najmä v regionálnom školstve a vo verejnej správe. Súčasní absolventi KU majú menšie možnosti uplatnenia sa, avšak tí šikovnejší si miesta v Ružomberku stále nachádzajú. Študenti Katolíckej univerzity súťažia v rámci ponuky brigádnických pozícií so študentmi iných škôl v meste.

Rovnako ako prebieha medzinárodná pracovná migrácia, čiže práceschopné osoby dochádzajú alebo sa presťahujú za prácou zo štátu, ktorý vykazuje podpriemerné hodnoty sociálno-ekonomických indikátorov do štátu z atraktívnejším pracovným trhom, najmä s nižšou nezamestnanosťou, tak prebieha aj vnútroštátna pracovná migrácia. Univerzitné mestá priťahujú osoby s vysokým intelektuálnym aj zručnostným potenciálom a tie v mnohých prípadoch zostávajú v meste svojho štúdia aj po jeho ukončení. Katolícka univerzita je pull faktorom Ružomberka, čiže priťahuje pracovnými miestami v akademickej sfére odborníkov v celoslovenskom kontexte. Na univerzite

pracuje množstvo zamestnancov, ktorí prišli z iných regiónov. Mnohí z nich sa do Ružomberka prisťahovali, iní za prácou dochádzajú. Rovnako je univerzita pull faktorom aj pre študentov, oveľa viac študentov dochádza do Ružomberka za štúdiom, ako ružomerských študentov odchádza do iných miest, prípadne do zahraničia. Zamestnávaním absolventov univerzity, ktorí pochádzajú z iných regiónov Slovenska, Ružomberok získava kvalitnejších pracovníkov, a tak posilňuje aj kvalitu ľudských zdrojov na lokálnom pracovnom trhu.

Z pohľadu Ružomberka a Ružomberčanov prináša Katolícka univerzita okrem pozitív aj negatívne dopady na komunitu. Pracovný trh je vzhľadom na prítomnosť silnej univerzity v niektorých pracovných oblastiach nasýtený a noví absolventi v meste nenachádzajú uplatnenie. Situácia sa týka najmä oblasti pedagogiky a sociálnej oblasti. Miestni uchádzači a záujemcovia o zamestnanie preto musia uspieť v konkurenčne náročnom prostredí. Najviac novoevidovaných uchádzačov o zamestnanie na ružomerskom úrade práce, sociálnych vecí a rodiny je práve z radov absolventov Katolíckej univerzity. Súčasná situácia nesvedčí v prospech významných zmien v týchto tendenciách v krátkodobom až strednodobom časovom horizonte. Vzhľadom na celkový vývoj v počtoch študentov a absolventov VŠ očakávame nárast počtu absolventov VŠ, ktorí si nebudú schopní nájsť voľné pracovné miesto. Za účinné opatrenie, ktoré pôsobí ako prevencia proti nezamestnanosti, považujeme poskytovanie služieb kariérového poradenstva.

## **Kariérové poradenstvo**

V súčasnosti má verejnosť na Slovensku povedomie o pojme kariérové poradenstvo sprostredkované cez profesijné poradenstvo, výchovné poradenstvo a personálne poradenstvo. Prvýkrát sa v slovenskej legislatíve vyskytol pojem kariérové poradenstvo až v roku 2009, a to v Zákone č. 317/2009 Z. z. o pedagogických zamestnancoch a odborných zamestnancoch. Podľa neho kariérový poradca vykonáva činnosti v oblasti prípravy žiakov na ich vstup na trh práce. Kariéroví poradcovia však nemajú klientov iba z radov žiakov a študentov, svoje služby poskytujú najmä absolventom a aj klientom s bohatými skúsenosťami na trhu práce v procese outplacementu či zmeny pracovnej pozície.

Kariérové poradenstvo je poskytované klientom na inštitucionálnej báze v dvoch rezortoch. V rezorte práce, hlavne na úradoch práce, sociálnych vecí a rodiny, sú klientom poskytované informačné a poradenské služby podľa Zákona č. 5/2004 Z. z. o službách zamestnanosti. Ide o služby pri voľbe povolania, pri výbere zamestnania vrátane zmeny zamestnania a pri výbere zamestnanca, pri adaptácii zamestnanca v novom zamestnaní. V rezorte školstva sú služby poskytované najmä prostredníctvom výchovných poradcov na základných a stredných školách, ďalej pracovníkmi v centrách pedagogicko-psychologického poradenstva a prevencie. Sieť pracovísk vysokoškolského kariérového poradenstva na slovenských univerzitách sa momentálne buduje,

existuje ešte mnoho vysokých škôl, ktoré pracoviská kariérového poradenstva nemajú. V súčasnosti na Slovensku prebieha proces nastavovania kvalifikačných štandardov a štandardov kvality služieb kariérového poradenstva. Okrem uvedených rezortných inštitúcií sa podľa Dušatkovej (In: Živčák, 2008, s. 12) kariérovému poradenstvu venujú aj mimovládne organizácie či tretí sektor a sociálni partneri (zamestnávateľia a odbory).

Kariérové poradenstvo podľa definície OECD predstavuje „*služby a aktivity zamerané na pomoc jednotlivcom každého veku a v ktorejkoľvek fáze ich života pri voľbe vzdelávania, odbornej prípravy a povolania a pri riadení svojej kariéry*“ (In: *Kariérové poradenstvo. Príručka pre tvorcov koncepcií*, 2004, s. 11). Podľa Kingy Horváthovej (In: *Obdržálek – Horváthová*, 2004, s. 137) je kariérové poradenstvo „*systém pomoci a podpory mládeži i dospelým v procese ich začleňovania sa na pracovné miesta na trhu práce*“. Podobne definuje kariérové poradenstvo aj Lepeňová a kol. (s. 34.): „*Kariérové poradenstvo predstavuje komplexnú odbornú pomoc človeku pri riešení jeho vývinových úloh, situácií počas životnej cesty, a to pri realizácii potrieb vo sfére práce, zamestnania, povolania. Má interdisciplinárny charakter.*“ Kariérové poradenstvo sa podľa príručky OECD (2004, s. 7) považuje za kľúčový prvok pri predchádzaní nárastu nezamestnanosti, a to hlavne dlhodobej nezamestnanosti. Kariérové poradenstvo má byť integrálnou súčasťou boja proti sociálnemu vylúčeniu. Poskytuje sa rôznymi metódami, Lepeňová a kol. (2007) uvádzajú viaceré metódy práce kariérových poradcov, my považujeme za hlavné nasledujúce metódy:

- poskytovanie informácií o povolaniach, zamestnaniach, o pracovnom trhu a inštitúciách poskytujúcich kariérové poradenstvo
- hodnotenie a diagnostika predpokladov klienta pre určité pracovné oblasti prostredníctvom rôznych diagnostických nástrojov
- kariérová výchova, príprava na život vo svete práce
- umiestňovanie – pomoc pri vstupe do zamestnania alebo pri začiatku vzdelávania
- advokácia – poradcovia vyjednávajú priamo s inštitúciami v mene klientov
- kontrola – kontaktovanie bývalých kolegov a zisťovanie profesného vývinu a spätnej väzby.

### **Oddelenie pre kariérne poradenstvo na Katolíckej univerzite v Ružomberku**

V Ružomberku funguje pracovisko vysokoškolského kariérového poradenstva od roku 2009 na Rektoráte Katolíckej univerzity pod názvom Oddelenie pre kariérne poradenstvo (OKP). Univerzita tak svojim študentom, absolventom i uchádzačom o štúdium poskytuje informačné a poradenské služby súvisiace so štúdiom a s uplatnením sa na trhu práce. Od jeho vzniku využilo služby OKP 370 študentov, absolventov a záujemcov o štúdium.

Hlavnou úlohou OKP je podieľať sa na informovaní študentov o situácii na pracovnom trhu a na zvyšovaní šancí úspešného uplatnenia sa študentov aj absolventov v praxi. Stanovené ciele dosahuje viacerými nástrojmi. Oddelenie sleduje informačné kanály sprostredkujúce ponuky voľných pracovných miest pre študentov a absolventov Katolíckej univerzity, pravidelne aktualizuje na univerzitnej stránke [www.ku.sk](http://www.ku.sk) (v sekcii Štúdium) a na nástenkách viacero pracovných ponúk vhodných pre študentov a absolventov študijných programov KU. Študentom KU je umožnené otestovanie schopností v kompetenciách potrebných pre jednotlivé pracovné pozície. Kariérová poradkyňa spracováva pre nich tiež personalizovaný zoznam aktuálnych ponúk práce a možností uplatnenia sa. Súčasťou poradenstva je aj poradenstvo so zostavovaním životopisu a analýza verbálneho aj neverbálneho prejavu, napr. pri cvičnom pracovnom pohovore. Študentom sú taktiež poskytnuté informácie o reálnych možnostiach uplatnenia sa v oblastiach príbuzných ich štúdiu.

Oddelenie pre kariérne poradenstvo Katolíckej univerzity pripravuje pre študentov viaceré semináre a tréningy z oblasti vstupu na trh práce, osobného rozvoja a soft skills. V zimnom semestri akademického roka 2010/2011 realizovalo OKP semináre: Ako získať prácu (2x), Životopis a motivačný list a Neverbálna komunikácia (2x). V letnom semestri plánuje zorganizovať nasledovné tréningy: Ako sa dopracovať k práci, Životopis a motivačný list, Rétorika, Ako sa stať lektorom, Cvičné prijímacie pohovory, Kam po VŠ a iné. Študenti sú tak vedení k uvažovaniu nad ich uplatnením sa v praxi. Reagovaním na konkrétne ponuky s pomocou pracovníčky oddelenia sa pripravujú na vstup na trh práce a konfrontujú svoje zručnosti s kompetenciami, ktoré od nich očakávajú potenciálni zamestnávateľia.

### **Ďalšie pracoviská kariérového poradenstva v Ružomberku**

Služby kariérového poradenstva, hoci tak nie sú explicitne pomenované, sú v Ružomberku spájané s miestnym Úradom práce, sociálnych vecí a rodiny. Odbor služieb zamestnanosti je organizačne členený na tri oddelenia: oddelenie informačných, poradenských a sprostredkovateľských služieb, oddelenie služieb zamestnateľnosti, referát Európskeho sociálneho fondu. Oddelenie služieb zamestnateľnosti realizuje aktívne opatrenia trhu práce podľa Zákona č. 5/2004 Z.z. o službách zamestnanosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

V období dochádzky na základnú a strednú školu sú k dispozícii žiakom služby kariérového a výchovného poradenstva cez výchovných poradcov na každej základnej a strednej škole v Ružomberku. Taktiež môžu využiť služby Centra pedagogicko-psychologického poradenstva a prevencie (CPPPaP). CPPPaP bolo zriadené podľa Zákona č. 245/2008 Z. z., §132, CPPPaP v Ružomberku patrí medzi školské poradenské zariadenia, zabezpečuje úlohy pedagogickej a psychologickkej diagnostiky, odbornej starostlivosti a poskytuje poradenské služby v otázkach výchovy, vzdelávania, osobnostného

a profesijného vývinu detí a mládeže od 3 rokov až do ukončenia prípravy na povolanie ([www.ppprk.sk](http://www.ppprk.sk)).

Výchovné a kariérové poradenstvo sa uskutočňuje v spolupráci s výchovnými poradcami na školách v regióne. CPPPaP zvoláva pravidelné porady výchovných poradcov a na ne nadväzuje odborná pomoc a spolupráca. Pri kariérovom poradenstve sa zameriavajú na pomoc nerozhodnutým a integrovaným žiakom. Osobitnú pozornosť pri výbere ďalšieho štúdia i pri riešení osobnostných problémov orientujú pracovníci CPPPaP na žiakov stredných škôl.

## Záver

Uvedený prehľad pracovísk nám ukazuje, že v meste Ružomberok funguje základná sieť, kde môžu obyvatelia rôzneho veku získať informácie o trhu práce a možnostiach uplatnenia sa. K väčšiemu rozvoju práce s nezamestnanými by prispelo etablovanie nových subjektov, napríklad neziskových organizácií, ktoré by sa venovali nezamestnaným, či už vzdelávaním, výcvikmi alebo sprostredkovaním stáže alebo praxe. Prínosom pre Ružomberok by bolo aj zriadenie personálnej alebo pracovnej agentúry, ktorá by sa starala o klientov v trhovom prostredí. Kariérové poradenstvo slúži nezamestnanému nielen ako kompas na trhu práce, ale aj ako psychická podpora.

## Literatúra

- *Centrum pedagogicko-psychologického poradenstva a prevencie Ružomberok*. <http://www.ppprk.sk/> (2011-01-21)
- *Kariérové poradenstvo. Príručka pre tvorcov koncepcií*. Paríž: OECD – Európska komisia, 2004. Bratislava: Slovenská akademická asociácia pre medzinárodnú spoluprácu - Euroguidance centrum (slovenská edícia), 2005. ISBN nepridelené.
- LEPEŇOVÁ, D. et al.: *Metodika kariérového poradenstva*. Tvrdošín: ICM o. z., 2007. ISBN 978-80-969671-1-7
- *Nezamestnanosť - mesačné štatistiky*  
[http://www.upsvar.sk/statistiky/nezamestnanost-mesacne-statistiky.html?page\\_id=1254](http://www.upsvar.sk/statistiky/nezamestnanost-mesacne-statistiky.html?page_id=1254) (2011-01-21)
- OBDRŽÁLEK, Z. – HORVÁTHOVÁ, K. a kol.: *Organizácia a manažment školstva. Terminologický a výkladový slovník*. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo – Mladé letá, 2004. ISBN 80-10-00022-1
- *Základné informácie*. <http://www.ppprk.sk/oporadni.htm> (2011-01-21)
- Zákon č. 317/2009 Z. z. o pedagogických zamestnancoch a odborných zamestnancoch a o zmene a doplnení niektorých zákonov

- Zákon č. 5/2004 Z. z. o službách zamestnanosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- ŽIVČÁK J. et al.: *Základy kariérneho poradenstva I.* Prešov: ManaCon, 2008. ISBN 978-80-89040-35-3

Mgr. Daniel Markovič  
Katolícka univerzita v Ružomberku  
Pedagogická fakulta  
Ústav sociálnych vied  
Hrabovská cesta 1  
034 01 Ružomberok  
daniel.markovic@ku.sk

Mgr. Katarína Markovičová  
Katolícka univerzita v Ružomberku  
Oddelenie pre kariérové poradenstvo  
Námestie A. Hlinku 60  
034 01 Ružomberok  
katarina.markovicova@ku.sk

# Muzikoterapia a arteterapia ako podporné aktivity v preventívnom programe v rámci komunitného plánovania

Music Therapy and Art Therapy as and support activities in the  
prevention program in community planning

ANNA PALOČKOVÁ

---

## Abstrakt

Príspevok sa zameriava na komunitné plánovanie, v rámci ktorého sa uskutočňujú rôzne preventívne programy. Sústreďuje sa na cieľové skupiny detí a mládež, ktoré sú ohrozené sociálno-patologickými javmi v spoločnosti, negatívnym vzorcom správania a prostredím, v ktorom žijú. Popisuje úrovne a formy komunitného plánovania v preventívnej sociálnej práci. Predkladá možnosti muzikoterapeutických, arteterapeutických aktivít. Vyzdvihuje ich efektívnosť, aktuálnosť pre prácu s deťmi a mládežou.

**Kľúčové slová:** Komunitná sociálna práca, komunita, prevencia, muzikoterapia, arteterapia, deti a mládež, rómske etnikum.

## Abstract

Paper focuses on community planning, within which are carried out various preventive programs. It focuses on target groups of children and youth at risk of socio-pathological phenomena in society, negative patterns of behavior and environment in which they live. Describes the levels and forms of community planning in preventive social work. By the possibility of music therapy, art therapeutic activities. Highlights their effectiveness, timeliness of work with children and youth.

**Keywords:** Community social work, community, prevention, Music Therapy, Art Therapy, children and youth, the Roma ethnic group

Komunitné plánovanie je v súlade so zákonom o sociálnych službách. Obce a mestá vytvárajú komunitné plány pre rozvoj sociálnych služieb, prostredníctvom Európskej únie, grantov a podpôr sa snažia o zmenu a posun v oblastiach, ktoré si to vyžadujú. Komunitné plánovanie sa týka rôznych oblastí verejného života. „Vo všeobecnosti ide o metódu plánovania za priamej účasti verejnosti, kedy sa za komunitu pokladajú tí, ktorých sa daná oblasť dotýka, resp. ktorí budú služby v danej oblasti využívať. Pre potreby komunitného plánovania sociálnych služieb je komunitou obec alebo mikroregión a komunitným plánovaním hľadáme spôsoby pomoci určitým sociálnym skupinám obyvateľov obce, ktoré takúto pomoc potrebujú.“ (M. Artimová, H. Woleková, 2008, s. 8)



V odbornej literatúre sa môžeme stretnúť s množstvom definícií pojmu komunita. Viacerí autori definujú komunitu ako „spoločenstvo, pospolitosť, obec, ale tiež spoločenské nažívanie ľudí. Je to sociálny útvar charakterizovaný vonkajšími a vnútornými znakmi na dvoch úrovniach.

1. na úrovni sociálnych väzieb medzi členmi v rámci vlastnej komunity,
2. na úrovni sociálnych väzieb a špecifického postavenia komunity v rámci širšieho sociálneho prostredia.“ (A. Tokárová a kol., 2007, s. 465)

Keller (tamtiež) opisuje komunitu ako pojem, ktorý je v opozícii k pojmu spoločnosť. V širšom chápaní však komunita je jednotkou spoločnosti, je jej súčasťou, v ktorej sa odohrávajú určité vzťahy a väzby, ktorými je komunita špecifická.

Dané pomenovania je potrebné spomenúť pre formy komunity, ktoré sú rozdielne na základe sociálnych väzieb, ktoré medzi členmi komunity existujú.

Rozlišujeme sídelnú komunitu, ktorej charakteristickými znakmi sú citové, intelektuálne, kultúrne vzťahy s členmi v skupine. Členovia majú vzťah k bydlisku, sú zviazaní pozitívnymi či negatívnymi životnými situáciami, podobnou ekonomickou situáciou a majú spoločné etické normy a hodnoty, podľa ktorých sa riadia. (A. Tokárová a kol., 2007, s. 466) Druhou formou komunity, ktorá sa vytvára vplyvom dnešnej spoločnosti, je duchovná komunita. Už z pomenovania vyplýva, že ide o komunitu, ktorú spája myslenie, názorová a morálna jednota. Tu lokalita ani spoločenské postavenie nemusí byť totožné.

Článok sa zaoberá prvým druhom komunity, teda sídelnou komunitou, resp. komunitou, ktorá sa nachádza v určitej lokalite a môže sa týkať tiež marginalizovanej skupiny obyvateľstva. V rámci tejto komunity sa pozornosť zameriava na deti a mládež v preventívnych programoch, ktoré sa u danej skupiny uskutočňujú. Môže ísť napr. o akčné plány projektov Európskej únie v obciach, mestách.

Na Slovensku sa s označením komunita stretávame pri pomenovaní rómskych komunít, ktorým sa v neposlednom čase venuje aj Fond sociálneho rozvoja a Európsky sociálny fond, oba sú zamerané na integráciu marginalizovaných rómskych komunít.

Potrebu práce s touto komunitou vidíme v patologických poruchách spoločnosti, kedy vzniká diskriminácia danej komunity a tým pádom jej znevýhodnenie v rámci spoločnosti. Taktiež v „prípadoch tendenčného spoločensky žiaduceho ovplyvňovania kultúrnej, zdravotnej, hygienickej, vzdelanostnej a inej úrovne v konkrétnej komunite.“ (A. Tokárová a kol., 2007, s. 471)

## **Preventívna sociálna práca**

Príspevok sa sústreďuje na preventívne aktivity s deťmi a mládežou, ktoré je potrebné zaradiť do komunitného plánovania. Konkrétne ide o muzikoterapiu a arteterapiu, ktoré pomáhajú v predchádzaní alebo znižovaní predpokladaných negatívnych javov a dôsledkov či dysfunkčných procesov a porúch vo vzájomných vzťahoch v skupinách k širšiemu spoločenskému prostrediu. Ide o techniky, v ktorých sociálny pracovník využíva možnosti umenia pre zefektívnenie komunikácie s klientmi, pre získanie dôvery pri následnom uskutočňovaní preventívnych programov.

Pri uplatňovaní týchto postupov ponúkajú nemalé možnosti aj dobrovoľnícke aktivity založené na cirkevných či občianskych základoch.

Vyššie spomenuté techniky pomáhajú sociálnemu pracovníkovi v jeho stratégiách práce, a to hlavne v oblasti podchytenia a rozvinutia iniciatívy jednotlivcov pre spoločnú prácu v skupine, komunite.

Program je zameraný na prevenciu, trávenie voľného času detí a mládeže a vytvorenie si vhodných interpersonálnych väzieb. Ak tieto činnosti chápeme v súvislosti s etapami sociálnej práce, tak ide o etapu prevencie sociálno-patologických javov a zahŕňa činnosti výchovno-vzdelávacie.

1. Požiadavky na sociálneho pracovníka pri práci s komunitou sa týkajú jeho odbornosti, ktorá „je spojená s vlastnosťami, kompetenciami – postojmi, výkonnosťou, schopnosťou, šikovnosťou.“ (S. Mazur a kol., 2007, s. 57)

Prevencia u detí a mládeže vychádza z poznania hlavných rizík danej skupiny:

- Zvýšená zraniteľnosť.
- Svojím správaním môže ubližovať sám sebe.
- Môže sa prevíňovať voči iným ľuďom alebo proti spoločenským záujmom, resp. proti zákonom. (O. Matoušek a kol., 2005)

Dôležitým faktorom, ktorý musí sociálny pracovník poznať skôr, ako začne pracovať s touto skupinou, je poznanie prostredia, z ktorého klient pochádza. Rizikovým faktorom je zlyhanie rodiny, čo sa týka nesplnenia jej základných funkcií a nevhodné vzory správania.

### **Ohrozená skupina – deti a mládež**

S. Dvorská (In: Z. Gejdošová a kol., 2009, s. 52) upozorňuje na výsledky štúdií z oblastí prevencie sociálnej patológie u detí a mládeže, kde situácia sa nezlepšila len formálnou a materiálnou pomocou. Dôležitá je reforma v zmene postojov voči prevencii sociálno–patologických javov v súčinnosti so spolupracou rodičov, učiteľov, sociálnych pracovníkov i celej komunity. Sociálni pracovníci vykonávajú aj terénnu sociálnu prácu, kde sa venujú ohrozeným a neorganizovaným skupinám detí a mládeže v rámci prevencie. Realizácia

môže prebiehať vo vyhľadávaní ohrozených skupín, ich informovaní, resp. osвете.

K cieľom terénnej sociálnej práce patrí pomoc pri prekonávaní náročných životných situácií, ale aj monitorovanie pre zmysluplné využívanie voľného času ako prevencie pred sociálno-patologickými javmi. Do ohrozenej skupiny zaraďujeme deti žijúce na ulici, deti a mládež zo sociálne nevyhovujúceho prostredia, deti a mládež zaraďujúca sa k rôznym špecificky orientovaným skupinám ako skinheads, hooligans, somer punkeri, punkeri a pod. „Takúto mládež nemožno patologizovať, ale niektoré subkultúry majú k sociálno-patologickým javom a kriminalite veľmi blízko“ (Z. Gejdošová a kol., 2009, s. 54).

### **Muzikoterapia a arteterapia v rámci prevencie**

„Vo svojich najrozmanitejších podobách je umenie prejavom ľudskej aktivity, myslenia, entuziazmu a reflexívnosti, intuície a logiky.“ (J. Zeleiová, 2002, s. 13) V súčasnej dobe v prevažnej miere akcentuje zmyslová funkcia hudby, ktorá je viazaná na konzum podávaný prostredníctvom masmédií či koncertov. Vo svojich historických počiatkoch prevažovala náboženská a liečiteľská funkcia hudby, ktorá bola sprevádzaná rituálmi. Práve liečiteľský či terapeutický charakter hudby môžeme využívať v prostredí sociálnej práce u rôznych skupín klientov. Deti, mládež i mladí ľudia v dnešnej dobe veľmi pozitívne vnímajú a prijímajú hudbu. Uvedomenie si tejto dimenzie na rôznych úrovniach práce s klientom uľahčí sociálnemu pracovníkovi uskutočňovať činnosti od nadviazania prvého kontaktu, získania si dôvery až po realizáciu čiastkových cieľov, akým môže byť aj prevencia pred sociálno-patologickými javmi u detí a mládeže.

Muzikoterapiu ako vedeckú disciplínu pragmaticky i empiricky orientovanú zaraďujeme do systému hudobných vied na hranici s psychológiou, pedagogikou, sociológiou, etnológiou a i. „Muzikoterapia je zážitkovou terapiou, v ktorej klient komunikuje seba inými spôsobmi, ako je bežné. ... Cieľom muzikoterapie je rozšírením sebavnímania a vnímaním okolia aktivovať komunikačné rezervy klienta a jeho zdroje k existencii, teda k zdraviu...“ (J. G. Zeleiová, 2010)

Munos opisuje muzikoterapiu ako psychoterapeutický priestor, ktorý pomáha v ľudskom a medziľudskom rozvoji klienta za pomoci zvuku a hudby, pričom ide hlavne o rešpekt, akceptáciu, empatiu a kongruenciu. (J. Zeleiová, 2002) Príspevok sa venuje skupinám klientov do 26 roku života, ktorými sú deti a mládež. Ak tieto deti žijú v marginalizovanej komunite, vnútorné vzťahy v rámci komunity sú prepojené a obohatené aj o značný kultúrny aspekt. Tieto fakty využíva sociálny pracovník v prvom kontakte, ale aj pre získanie dôvery pre svoje ďalšie aktivity. Deti a mládež v týchto komunitách preferujú hudobné

a tanečné umenie, spievajú, tancujú, hrajú sa. „Prostredníctvom znejúcej hudby a hudobno-výrazových prvkov si začínajú uvedomovať a poznávať svoj vlastný citový život.“ (K. Košalová, 2010) V rámci prevencie proti sociálno-patologickým javom, ktoré sa objavujú v dnešnej spoločnosti, keď sa rozvracia hodnotový systém, je potrebné, aby sa s touto skupinou klientov pracovalo, a tak sa predišlo mnohým nežiaducim dôsledkom. Hudba a zážitok z hudby pomáha klientovi zmierňovať vnútorné napätie a rozvíjať vlastné túžby, pocity, predstavy o vzťahoch a živote. Pri vnímaní či realizovaní hudby dochádza k vnútornému uvoľňovaniu.

Formy muzikoterapie:

- aktívna,
- receptívna,
- individuálna,
- skupinová.

„Pri aktívnom aj receptívnom zameraní muzikoterapie sa môže využívať verbálna a neverbálna komunikácia. Ak pri znejúcej hudbe u detí dominujú bloky, zábrany vyjadriť slovne svoje pocity, problémy, predstavy a zážitky, pedagóg – terapeut zvolí neverbálnu komunikáciu (využije inštrumentálne, vokálne, pohybové, výtvarné, pantomimické, rôzne improvizáčne i receptívne techniky.) Pri aktívnej realizácii dieťa samo produkuje hudbu, bezprostredne a aktívne sa zúčastňuje procesu hudobnej produkcie.“ (K. Košalová, 2010)

Pri preventívnej práci s deťmi a mládežou v komunite musí sociálny pracovník ovládať aj informácie, vedomosti, týkajúce sa konkrétnej skupiny klientov a správne zvoliť hudobné či výtvarné aktivity pre danú skupinu. Ak hovoríme o preventívnych aktivitách, zaraďujeme sem aktivity, ktorými sledujeme predchádzanie nežiaduceho správania. Pre pozitívnu motiváciu klientov do budúcnosti sociálny pracovník navštevuje s klientmi výstavy, vystúpenia, koncerty, pomocou ktorých ich nabáda k zmene v ich životnom štýle. V muzikoterapii sa uprednostňujú skupinové aktivity a v arteterapii, ktorá môže byť s hudbou prepojená, je potrebné venovať sa klientom s väčším dôrazom na ich osobnostný prejav. V prípade výskytu patologických prejavov v kresbe, maľbe je potrebné konzultovať ďalšie kroky s odborníkom psychológom či psychiatrom.

Etapy práce v rámci muzikoterapie a arteterapie.

1. *Úvodné stretnutia:* Ide o niekoľko stretnutí zameraných na zoznámenie sa sociálneho pracovníka s klientmi, aklimatizovanie sa navzájom a navodenie pozitívneho vzťahu.
2. *Realizácia aktivít:* V tejto časti sociálny pracovník, prípadne s dobrovoľníkmi, realizuje aktivity podľa druhu a veľkosti skupiny. Dôležité je určenie si hraníc a pravidiel, ale aj vytvorenie priestoru pre sebarealizáciu sprevádzanú pozitívnou atmosférou.
3. *Realizácia výstupov:* Ak majú tieto aktivity nasmerovať klientov pozitívnym smerom, je potrebné, aby si uvedomili vlastnú hodnotu a zmysel činnosti. Realizujeme koncerty, kultúrne podujatia, výstavy a tým smerujeme aj budúce konanie klientov.

J. Zeleiová (2002) vysvetľuje pôsobenie hudby cez rôzne paradigmy a v rámci psychologickú paradigmu v koncepte riešenia problémov vyzdvihuje umožnenie plného prežívania, prebúdzanie emócií, zmyslu a hodnôt. Prostriedky pre zmenu, ktoré využíva, sú hudobné, ako hudobná komunikácia a asociácia a mimo hudobné, medzi ktoré patrí viera v kompetenciu terapeuta a ľudský vzťah.

Výber hudby a spôsoby aktivít, resp. muzikoterapeutických a arteterapeutických techník, ktorú aplikuje sociálny pracovník, je podmienená od individuálneho a kolektívneho hodnotového systému. Tiež od veľkosti skupiny a druhu skupiny. Je potrebné odlišiť druhy aktivít s rómskou mládežou a mládežou žijúcou na sídliskách ako Petržalka. Poznanie špecifik skupín je podmienkou pre nasledujúcu prácu.

Autorka (J. Zeleiová, s. 73) podáva konštrukciu sedenia s klientom v rámci riadenej imaginácie. Kde *image* je považovaný za obraz, predstavu, spomienku, telesné pocity, emócie, myšlienky, ktoré sa vyplavia vďaka hudbe.

1. Úvodný rozhovor – zbieranie verbálnych a neverbálnych informácií o klientovi, na základe ktorých sa vyberá vhodná hudba.
2. Fáza vovedenia – telesné uvoľnenie a psychická koncentrácia na dych, obraz.
3. Fáza počúvania hudby – klient reaguje na hudbu, opisuje svoje pocity, emócie, sú mu kladené pomocné otázky pre zosilnenie zážitku.
4. Integrovaná fáza – zážitky, ktoré boli vyvolané hudbou, sa prenesú do života.

Muzikoterapia a arteterapia využívajú rôzne prostriedky a podľa toho ich delíme na receptívne a aktívne. V receptívnych technikách vníma klient výtvarné alebo hudobné dielo. Je zameraný na tvary, farbu, šum, zvuky. Tento druh techník je často využívaný pri strese, únave, ale aj na povzbudenie nálady či uvoľnenie. Avšak je potrebné mať na zreteli špecifickosť jednotlivých poslucháčov. Pri

aktívnych technikách klient sám pracuje s hudobným nástrojom, hlasom, výtvarným artefaktom, farbou, tvarom. Tieto techniky sú na hranici s ďalšími terapiami, ktoré môžeme prepojiť s tancom, dramatizáciou, poetikou či prepojením hudby s výtvarným prejavom.

V rámci arteterapeutického prístupu je nevyhnutné uvedomenie, že umenie je len pomocníkom pre osobné vyjadrenie v rámci komunikácie a klient nevytvára esteticky uspokojivé produkty. (M. Liebmann, 2010) Arteterapiu uplatňujeme pomocou hier a cvičení, ktoré sú určené pre rozhrievacie aktivity, skúmanie výtvarných médií, sebavnímanie, koncentráciu, rodinné vzťahy. Práca môže prebiehať jednotlivo, vo dvojiciach či skupinách.

Improvizácia hlavne v hudbe, kde hudobným nástrojom je vlastné telo či hlas, je zaujímavá práve pre detského klienta. Deti a mládež sa práve pri takýchto technikách dokážu v maximálnej miere uvoľniť a pozitívne reagovať na terapeuta, sociálneho pracovníka. Improvizácia „umožňuje meniť pocit seba hodnoty a otvárať zdroje k tvorivosti, invenčnosti, reflexívnosti, komunikácii, zdroje ku kompetencii a vlastnej zodpovednosti. Improvizácia umožňuje sebaopoznanie a sebaakceptáciu.“ (J. Zeleiová, 2002, s. 160)

Stanovenie si metodiky a postupov práce je na samotnom sociálnom pracovníkovi, pretože každá skupina má svoju dynamiku a má svoje špecifiká. Dôležité je určiť si aj cieľ, prípadne konkrétnu situáciu, ktorú je potrebné riešiť a dostatok času na záverečnú reflexiu. Následný rozhovor a reflexia hry sa môžu týkať oblastí, ako je hudobné dianie, telesné prežívanie hudby, emocionálne prežívanie, interakčné prežívanie, skupinová dynamika.

Modely improvizácie sú rolová improvizácia, situačná, integračná, uvoľňujúca, tematická, asociačná či intermediálna improvizácia.

Tvorivý proces pomáha odvieť klienta od deštruktívneho chovania a zohráva významnú rolu v prekonávaní jeho psychických problémov. (J. Campellová, 2000, s. 13)

## **Záver**

Príspevok nepodáva presný návod aktivít v oblasti preventívnej sociálnej práce s deťmi a mládežou, skôr ponúka náhľad na alternatívy pre efektívnejšiu prácu sociálneho pracovníka so skupinou v rámci komunit. Uvedomenie si dôležitosti práce s mladou generáciou, ktorá je ohrozená vonkajšími negatívnymi sociálno-patologickými javmi a častokrát aj negatívnym vzorcom správania, je potrebné aj v rámci komunitného plánovania. Jeho súčasťou je aj terénna sociálna práca s deťmi a mládežou v ich prirodzenom prostredí, kde preventívnymi aktivitami berie do úvahy možnosti jedinca či subkultúry s prihliadnutím na ich možnosti.

## Literatúra

- ARTIMOVÁ, M., WOLEKOVÁ, H.: *Manuál komunitného plánovania sociálnych služieb*. Prešov : Partnerstvo sociálnej inklúzie subregiónu Šariš, 2008. 66 s. ISBN 978-80-967145-1-3.
- CAMPBELLOVÁ, J.: *Techniky arteterapie ve výchově, sociální práci a klinické praxi*. Praha : Portál, 2000. 199 s. ISBN 80-7178-428-1.
- GEJDOŠOVÁ, Z. a kol.: *Terénna sociálna práca*. Ružomberok : PFKU v Ružomberku, 2009. 102 s. ISBN 978-80-8084-502-5.
- KOŠALOVÁ, K.: *Muzikoterapia a muzikomal'ba ako podporná umelecko-interaktívna komunikácia v špeciálnej a liečebnej pedagogike* [online]. 2010 [cit. 2010-11-11]. Dostupné z <<http://www.klaudikaomuzikoterapii.estranky.cz/clanky/-----muzikoterapia-a-muzikomalba-ako-podporna-umelecko-interaktivna-komunikacia-v-specialnej-a-liecebnej-pedagogike-.html>>
- LIEBMANN, M.: *Skupinová arteterapie*. Praha : Portál, 2010. 280 s. ISBN 978-80-7367-729-9.
- MATOUŠEK, O. a kol.: *Sociální práce v praxi*. Praha : Portál, 2005. 352 s. ISBN 80-7367-002-X.
- MAZUR, S., DORYWALSKA, B., BABIARZ, M.: *Formy a druhy pôsobenia sociálneho pracovníka pre rodinu v Poľsku*. Ružomberok : PFKU, 2007. 107 s. ISBN 978-80-8084-215-4.
- TOKÁROVÁ, A. a kol.: *Sociálna práca*. Prešov : Akcent print, 2007. 573 s. ISBN 978-80-969419-8-8.
- ZELEIOVÁ, J.: *Muzikoterapia – dialóg s chvením*. Bratislava : Ústav hudobnej vedy SAV, 2002. 310 s. ISBN 80-968279-6-0.
- ZELEIOVÁ, J. *Muzikoterapia* [online]. 2010 [cit. 2010-11-11]. Dostupné z <<http://www.muzikoterapia.eu>>.

Mgr. Anna Paločková  
Ústav sociálnych vied  
Pedagogická fakulta  
Katolícka univerzita v Ružomberku  
Hrabovská cesta 1  
034 01 Ružomberok  
anna.palockova@ku.sk