

Z recenzných posudkov

„Optika autorky siaha k jasnejšiemu definovaniu sociálnej práce a sociálnych služieb vo vedecko-praktickom kontexte, čo predstavuje novodobý vedecký počin v česko-slovenských podmienkach vedy ...prostriedok zmeny konfúzie v teoretickej, edukačnej a empirickej oblasti sociálnych služieb. Autorka syntetizuje jednak známe poznatky témy a dopĺňa ich o výsledky vlastnej vedeckej práce s formulovanými závermi, obohacujúc tému o nové, originálne poznatky“.

Prof. PhDr. Beáta Balogová, PhD.

„Repková...nejprve poukáže na rozdiel medzi tím, ktoré role popsal experti jako žádoucí a které podle nich sociální pracovníci v praxi daného druhu sociálních služeb vykonávají. Následně vysvětluje, jak nastavení institucionálních podmínek způsobuje, že tento rozdíl existuje...Tento způsob výkladu rozdílů mezi vizemi žádoucího a praxí sociální práce v sociálních službách upozorňuje na komplexní souvislosti mezi opatřeními státní politiky sociálních služeb a vývojem repertoáru rolí sociálních pracovníků. Aktéry politiky služeb upozorňuje, jak svým přístupem a rozhodováním podporují nebo omezují dostupnost pomoci sociálních pracovníků klientům. Badatelům nabízí domněnky o tom, jak konstrukce a implementace opatření politiky služeb ovlivňuje procesy uznání, rozšíření a rutinního využívání pomoci, která je specifická pro sociální práci a kterou klientům v poskytovatelských organizacích nenabízí nikdo jiný než sociální pracovníci.“

Prof. PhDr. Libor Musil, CSc.

ISBN: 978-80-7138-163-1

SOCIÁLNÁ PRÁCA v sociálnych službách

Kvetoslava Repková

Sociálna práca v sociálnych službách ■ Kvetoslava Repková

Bratislava, 2018

Sociálna práca v sociálnych službách

Kvetoslava Repková

Bratislava, 2018

Recenzovali:

Prof. PhDr. Beáta Balogová, PhD.

Prof. PhDr. Libor Musil, CSc.

Vydanie: prvé vydanie

Miesto vydania a vydavateľ: Bratislava, Inštitút pre výskum práce a rodiny

Dátum vydania: 2018

Rozsah: 10,5 AH

ISBN: 978-80-7138-163-1

Všetky práva vyhradené

Obsah

Zoznam schém, obrázkov a tabuliek	5
Úvod	7
1 Vzťahy sociálnej práce a sociálnych služieb	
- terminológia a tematizácia v odbornom diskurze	13
1.1 Terminologické východiská	13
1.2 Vzťah sociálnej práce a sociálnych služieb	
- tematizácia odborného diskurzu	19
2 Štúdium vzťahov sociálnej práce a sociálnych služieb	
- analytické aspekty	31
2.1 Vzťahy v kontexte odborov vedy a štúdia (vzdelávania)	32
2.2 Vzťahy v kontexte akčných polí sociálnej práce	35
2.3 Vzťahy v kontexte profesijných rol	46
2.4 Sumarizácia	65
3 Výskum - východiská a metodika	67
3.1 Vymedzenie výskumného problému	67
3.2 Cieľ výskumu, hypotéza výskumu	71
3.3 Konceptcia výskumu a základná výskumná otázka	72
3.4 Kľúčové pojmy výskumu a ich operacionalizácia	74
3.5 Výskumné metódy a metóda spracovania výskumných dát	79
3.6 Vzorka a organizácia výskumu	81
3.7 Etické aspekty a limity výskumu	84

4 Výskum – hlavné zistenia a ich interpretácia	87
4.1 Sociálna práca v domácej opatrovateľskej službe	87
4.2 Sociálna práca v pobytových sociálnych službách dlhodobej starostlivosti	110
4.3 Sociálna práca vo vybraných sociálnych službách krízovej intervencie	133
4.4 Zhrnutie výskumných zistení a diskusia	154
 Záver	 192
 Executive summary	 197
 Zoznam bibliografických odkazov	 201
 Príloha A	 215
Príloha B	219
Príloha C	223
 Menný register	 227

Zoznam schém, obrázkov a tabuliek

Schémy

- Schéma1: Aspekty vzťahov a súvislostí sociálnej práce a sociálnych služieb
- Schéma2: Základná koncepcia výskumu
- Schéma3: Integrovaný príspevok sociálnych pracovníkov a pracovníčok ku kvalite PSSDS – podmienky a zodpovednosti
- Schéma4: Subordinovaná pozícia druhových integrujúcich línií postavenia sociálnej práce v sociálnych službách a všeobecnej integrujúcej línie

Obrázky

- Obrázok1: Typ vzťahov 1 - Sociálna práca ako praktická súčasť sociálnych služieb
- Obrázok2: Typ vzťahov 2 - Sociálna práca ako predpoklad výkonu sociálnej služby a jej koordinácie dovnútra poskytovateľa
- Obrázok3: Typ vzťahov 3 - Sociálna práca v medziorganizačnom priestore

Tabuľky

- Tabuľka1: Podmienky výkonu, misia a identifikované roly sociálnej práce – medzidruhová komparácia
- Tabuľka2: Rolový repertoár sociálnej práce – medzidruhová komparácia

Úvod

Vzťahy medzi sociálnou prácou a sociálnymi službami zvykneme popisovať ako nejasné, neprehľadné, niekedy až chaotické, inokedy ich považujeme za niečo veľmi prirodzené. Dokonca tak prirodzené, že k sociálnej práci a sociálnym službám pristupujeme ako k totožným veciam. V rámci ankety na webe časopisu Sociální práce/Sociálna práca z roku 2014 viac ako pätina respondentov a respondentiek uviedla, že sociálnu prácu a sociálne služby netreba rozlišovať (Janebová a Celá, 2016). Podľa výsledkov ostatného reprezentatívneho výskumu Boteka, Žákovej a Bánovčinovej (2017) slovenská verejnosť považuje za oblasti, kde je sociálna práca najužitočnejšia, najmä starostlivosť o starších ľudí či zlé zaobchádzanie v medziľudských vzťahoch (napr. týranie a zneužívanie dieťaťa, domáce násilie), čo sú typické intervenčné oblasti sociálnych služieb. Mohlo by sa potom zdať, že v prípade sociálnych služieb a sociálnej práce ide len o slovnú hračku. V skutočnosti je však riešenie ich vzťahov vysoko odbornou záležitosťou (a to v rovine vedeckej, akademickej i praktickej), nakoľko súvisí s budovaním identity sociálnej práce (Levická a Levická, 2015) a jej inštitucionalizácie (Musil, 2017a) v rozličných intervenčných prostrediach, zároveň, s výkladom poslania sociálnych služieb ako profesionálneho (teda nie laického; Balogová, 2017) systému pomoci a podpory ľudí v núdzi.

„Blížkosť“ sociálnej práce a sociálnych služieb, ktorá nie je možno tak zjavná v iných rezortoch sociálnej ochrany ľudí, sa môže odvodzovať aj od faktu, že ustanovenia rámcujúce podmienky pre výkon sociálnej práce sa často upravujú práve v legislatíve sociálnych služieb (Hubíková a Havlíková, 2017). V národných podmienkach púta v tejto súvislosti pozornosť

jedno z úvodných ustanovení zákona o sociálnych službách, podľa ktorého: „...sociálne služby sa vykonávajú najmä prostredníctvom sociálnej práce, postupmi zodpovedajúcimi poznatkom spoločenských vied a poznatkom o stave a vývoji spoločenských vied“ (§2 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v platnom znení). Takáto formulácia sa môže vykladať rôzne: napríklad, že v sociálnych službách majú pracovať najmä sociálni pracovníci a pracovníčky, a teda, že sociálne služby majú byť primárne praktickým výkonom sociálnej práce v prostredí sociálnych služieb. Alebo, že prakticky všetko, čo sa robí v sociálnych službách, sa má nazývať sociálnou prácou (bez ohľadu na to, na čo je odborná činnosť zameraná a kto ju vykonáva), nakoľko sociálne služby a sociálna práca majú veľmi podobné poslanie a ciele. Ide o zjednodušené výklady, ktoré nemusia, ale aj môžu nachádzať „oporu“ v praxi, v rozličných kombináciách sa môžu spredmetňovať v odbornom povedomí, očakávaniach i praktických skúsenostiach aktérov sociálnych služieb. Aj preto si štúdium vzťahov sociálnej práce a sociálnych služieb zasluhuje osobitnú výskumnú pozornosť, vrátane ich reflektovania v druhej optike sociálnych služieb.

Doterajšia prax, rovnako výsledky sociálnych výskumov indikujú, že zastúpenie sociálnej práce, teda odbornej činnosti vykonávanej sociálnymi pracovníkmi a pracovníčkami v súlade s teoretickými požiadavkami odboru, rovnako s požiadavkami profesijnej legislatívy, je v rozličných druhoch sociálnych služieb veľmi rozdielne. Pokiaľ v službách dlhodobej starostlivosti má skôr minoritné zastúpenie (Bednárík a Repková, 2005), v službách krízovej intervencie je sociálna práca aplikovaná pomerne intenzívne (Bodnárová, 2013; Škobla, 2015). Sú však aj také druhy sociálnych služieb (napr. domáca opatrovateľská služba), kde o jej zastúpení nevieme takmer nič. Rozdiely môžu byť podmienené aj tým, že nie pre všetky druhy sociál-

ných služieb sú v súčasnosti spracované druhové štandardy kvality, vrátane štandardov personálnych. Všeobecné pravidlá povinných minimálnych podielov odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov poskytovateľov sociálnych služieb¹ nie sú na tento účel postačujúce.

V princípe nemáme problém konštatovať, že sú to sociálne služby, ktoré sú významným akčným poľom sociálnej práce, kľúčovým inštitucionalizovaným zázemím pre jej realizáciu ako komplexného pomáhajúceho výkonu. Na strane druhej, absentujú hlbšie referenčné rámce pre presnejšie formulovanie odborných očakávaní od sociálnej práce v jednotlivých oblastiach/ druhoch sociálnych služieb, jej priameho príspevku ku kvalite života ich prijímateľov a prijímateľiek, ale aj iných aktérov sociálnych služieb. Ukazuje sa, že samotné ustanovenia zákona o sociálnych službách nie sú na tento účel postačujúce, resp. nemôžu byť postačujúce pre pochopenie obrazu sociálnej práce v sociálnych službách. Podobnou odbornou úvahou bol vedený aj výskum Hubíkovej a Havlíkovej (2017) o výkone profesie sociálnej práce v sociálnych službách v ČR, kde autorky konštatovali, že niet pochyb o tom, že sociálna práca sa v sektore sociálnych služieb vykonáva a že rámcové podmienky jej výkonu určujú ustanovenia zákona o sociálnych službách a jeho vykonávacia vyhláška. Napriek tomu sa výskumne zaujímali o prevládajúcu mienku vedúcich zamestnancov a zamestnankyň poskytovateľov sociálnych služieb v oblasti ich cieľov a činností, ktoré neodrážajú len samotnú dikciu zákona, ale aj teoretické vymedzenie sociálnej práce ako pomáhajúcej profesie.

Cieľom monografie je na základe výskumnej činnosti prispieť k odbornému objasňovaniu vzťahov medzi sociálnou prácou a sociálnymi službami cestou hlbšieho poznávania súvislostí medzi in-

1 Príloha č. 1 zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách v platnom znení.

štitucionálnymi podmienkami pre výkon sociálnej práce a rolovým repertoárom sociálnych pracovníkov a pracovníčok v sociálnych službách, ktorý je inštitucionálnymi podmienkami determinovaný. Ide o otázky, ktoré neboli v podmienkach Slovenska doposiaľ predmetom systematickejšieho výskumného záujmu, pričom sú významné pre prijímanie kvalifikovaných sociálno-politických rozhodnutí týkajúcich sa systému sociálnych služieb a ich zabezpečovania, a to ako vo všeobecnej, tak v druhovej optike sociálnych služieb. Rovnako základom rozhodnutí zameraných na aplikáciu profesijnej legislatívy sociálnej práce², o ktorú v súčasnosti opierame svoje ambície podpory kvalitného výkonu sociálnej práce, zvyšovania odborného povedomia sociálnych pracovníkov a pracovníčok a zlepšovania ich spoločenského statusu, vrátane statusu v rámci odborného pôsobenia v sociálnych službách.

Štúdium vzťahov medzi sociálnou prácou a sociálnymi službami považujeme za osobitný predmet výskumu zameraný na otázky typu: *Aké je postavenie sociálnych pracovníkov a pracovníčok v sociálnych službách? Aké roly v sociálnych službách zastávajú a čo v rámci ich napĺňania robia? V čom je ich odborné pôsobenie v sociálnych službách osobitné v porovnaní s inými pomáhajúcimi odborníkmi a odborničkami? Aké sú úlohy sociálnych pracovníkov a pracovníčok v kontexte implementácie kvality sociálnych služieb?* Legitimita výskumného úsilia zameraného na hľadanie odpovedí na otázky tohto druhu vyplýva z poslania sociálnych služieb v systéme sociálnej ochrany ľudí; zároveň, z legitímnych, aj keď nie vždy jednoznačne komunikovaných, očakávaní vzťahovaných k špecifickému postaveniu (rolám a úlohám) sociálnej práce pri napĺňaní tohto poslania. Je to úsilie formujúce sa v kontexte narastajúcej diverzity sociálnych rizík jednotlivcov, rodín, skupín a komunit, pri súčasných záväzkoch spoločnosti ponúkať im primerané sociálne intervencie, kto-

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

rých súčasťou sú aj intervencie vykonávané metódami a nástrojmi sociálnej práce uplatňovanými v sektore sociálnych služieb.

Monografia sa skladá z viacerých kapitol. V *prvej kapitole* sa venujeme terminologickej diverzite vo východiskových pojmoch sociálna práca a sociálne služby, ktorá môže posilňovať problémy v jasnejšom vymedzovaní ich systémových vzťahov. Rovnako analyzujeme, ako sa tematizoval a vyvíjal doterajší odborný diskurz k otázkam vzťahov sociálnej práce a sociálnych služieb, najmä v slovenskom a českom odbornom prostredí. V následnej (*druhej kapitole*) sú na štúdium týchto vzťahov uplatnené tri analytické hľadiská, konkrétne hľadisko odborové (odborníci vzdelávania a odborníci vedy), hľadisko akčných polí sociálnej práce, a napokon, hľadisko profesijných rol v sociálnej práci. Zameraním druhej kapitoly sa tak otázka vzťahov sociálnej práce a sociálnych služieb stáva súčasťou otázok budovania identity sociálnej práce a jej inštitucionalizácie v intervenčnom prostredí sociálnych služieb. Teoreticko-analytické časti monografie dopĺňajú kapitoly o kvalitatívnom výskume objasňovania systémových súvislostí medzi rolami sociálnej práce v sociálnych službách a podmienkami, za ktorých sa roly realizujú, s dôrazom na ich špecifiká vo vybraných druhoch sociálnych služieb. V *tretej kapitole* sú predstavené východiská a metodika výskumu a vo *štortej kapitole* jeho hlavné výsledky organizované v rámci troch druhových štúdií sociálnej práce v sociálnych službách, konkrétne sociálnej práce v domácej opatrovateľskej službe, sociálnej práce v pobytových sociálnych službách dlhodobej starostlivosti pre staršie osoby a osoby so zdravotným postihnutím a sociálnej práce vo vybraných sociálnych službách krízovej intervencie.³ Vy-

3 V predchádzajúcom období už boli druhové štúdie zamerané na postavenie sociálnej práce v domácej opatrovateľskej službe a vo vybraných sociálnych službách krízovej intervencie elektronicky publikované (Repková, 2017a; 2017b). Spôsob spracovania druhových štúdií pre účely monografie síce stavia na hlavných zisteniach predchádzajúcich prác, spracováva ich však spôsobom, ktorý primárne zodpovedá cieľu monografie, vrátane komparácie výsledkov v medzidruhovej optike.

brané výsledky výskumu sú sumarizované a diskutované v *záverečnej (piatej) kapitole* monografie.

Monografia, najmä v jej výskumnej časti, stavia predovšetkým na domácej a českej odbornej spisbe a reflektuje najmä domácu a porovnateľnú českú odbornú skúsenosť v tejto oblasti výskumu.⁴ Ako totiž ukážeme v ďalšom texte, inštitucionálne usporiadanie sociálnych služieb ako základ profesijného pôsobenie sociálnych pracovníkov a pracovníčok v nich je natoľko kontextuálne špecifické a regionálne ukotvené, že akékoľvek zásadnejšie vzťahovanie do širšieho medzinárodného inštitucionálneho priestoru by mohlo byť v tejto fáze výskumného snaženia problematizujúce.

4 Za osobitne inšpiratívnu považujeme najnovšiu publikáciu Musila (2017a) pod názvom „*Okolnosti postmoderní institucionalizace sociální práce v kontextu sociálních služeb*“, v ktorej autor stavia na výsledkoch 20-ročného výskumu zameraného na otázky postupnej inštitucionalizácie sociálnej práce v českom prostredí sociálnych služieb. Rovnako výskumnú správu Musila, Bareša a Havlíkovej (Eds.) pod názvom „*Výkon profese sociální práce v systémech sociální ochrany ČR*“ z roku 2017.

1 Vzťahy sociálnej práce a sociálnych služieb – terminológia a tematizácia v odbornom diskurze

Nevyjasnenosť vzťahov medzi sociálnou prácou a sociálnymi službami môže prameniť aj z faktu variability a nejednotnosti vo vymedzení samotných východiskových pojmov, ktorý sa môže následne prenášať do tematizácie a konceptualizácie odborného diskurzu zameraného na predmetnú oblasť. Terminologickým otázkam a otázkam tematizácie odborného diskurzu zameraného na štúdium a explanáciu vzťahov sociálnej práce a sociálnych služieb najmä v českom a domácom odbornom prostredí sa venuje prvá kapitola monografie.

1.1 Terminologické východiská

Pri kmeňovom pojme *sociálna práca* by sme sa mohli uspokojiť tým, že v júli 2014 Medzinárodná federácia sociálnych pracovníkov/pracovníčok (IFSW) a Medzinárodná asociácia škôl sociálnej práce (IASSW) prijali *globálnu definíciu sociálnej práce*⁵ ako výraz rámcového konsenzu o tom, čo v odbornej komunite sociálna práca znamená, na čo sa cieľovo zameriava, na akých princípoch a hodnotách stavia, či aké oblasti pomáhania pokrýva.

5 IFSW (Medzinárodná federácia sociálnych pracovníkov/čok) a IASSW (Medzinárodná asociácia škôl sociálnej práce) prijali na svojom Valnom zhromaždení v júli 2014 definíciu, podľa ktorej: „*Sociálna práca je praktická profesia a akademická disciplína, ktorá podporuje sociálnu zmenu a budovanie sociálnej súdržnosti, posilňovanie a oslobodzovanie ľudí. Sociálna práca centrálnne stavia na princípoch ako sociálna spravodlivosť, ľudské práva, kolektívna zodpovednosť a rešpekt k rôznorodostiam. Stavajúc na teóriách sociálnej práce, sociálnych vied, humanity a dosiahnutých poznatkoch, sociálna práca podnecuje ľudí a štruktúry zameriavať sa na životné výzvy a podporuje blahobyt. Definícia sa môže adaptovať na pomery národnej a/alebo regionálnej úrovne*“ (IFSW, 2014, [on-line]).

Slovenský zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny neupravuje osobitnú (inú) definíciu sociálnej práce. Skutočnosť, že *Etický kódex sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce*, ktorý v kontexte tohto zákona nadobudol účinnosť od októbra 2015, sa vo svojej preambule opiera o globálnu definíciu sociálnej práce, možno interpretovať tak, že slovenská odborná verejnosť a profesijná komora sa s touto definíciou rámcovo stotožnili. V širšom odbornom priestore (napr. v českom) bolo však jej zavedenie od počiatku sprevádzané kritickými ohlasmi, že je to definícia vychádzajúca prevažne z reformnej paradigmy sociálnej práce; že je hodnotovo ukotvená v kritickej sociálnej práci, ktorá sa zameriava primárne na reflexiu štrukturálnych príčin sociálnych problémov ľudí, a teda vyúsťuje do potreby sociálnych zmien (Valová a Janebová, 2015; Janebová a Celá, 2016). A teda, že sa v nej nedoceňujú iné smery a koncepty uplatňované v sociálnej práci (Levická a Levická, 2015) či iné identity sociálnych pracovníkov a pracovníčok dôležité práve v sektore sociálnych služieb, kde sa kladie dôraz najmä na individualizovanú prácu s užívateľmi a užívateľkami sociálnych služieb a na sprostredkovávanie ich interakcií so sociálnymi prostredím (Musil, 2008; Havlíková, 2009; Růžičková a Musil, 2009; Janebová a Celá 2016; Musil, 2017a).

Výraznou definičnou variabilitou je poznačený aj pojem *sociálne služby*. Nezriedka sa za ne považujú všetky druhy sociálnych intervencií, ktoré sa poskytujú v sociálnej oblasti a v súvislosti s pôsobením sociálnych pracovníkov a pracovníčok v nej. Koniec koncov, vždy ide v ich konaní o *službu* človeku, o zameranie na riešenie jeho životných problémov a o podporu uspokojovania *sociálnych potrieb*; teda o akési *univerzálne sociálne služby*. Takéto „všeobjímajúce“ chápanie sociálnych služieb možno vzťahovať aj k tomu, že sa nimi intervenue prakticky vo všetkých fázach

a sférach života človeka, fázach rodinného cyklu a že pokrývajú zásadné oblasti komunitného fungovania. Podľa národnej legislatívy sú sociálne služby zamerané na podporu človeka pri vykonávaní bežných denných činností sebaobsluhy, starostlivosti o domácnosť či v oblasti podpory jeho sociálneho začlenenia; na intervenovanie v rozličných krízových situáciách v živote jednotlivcov, rodín a komunít; na podporu mladých rodín pri zosúladzovaní rodinného a pracovného života či pri podpore ich dieťaťa s ohrozených vývinom. Z hľadiska druhov a foriem sociálne služby intervenujú veľmi rôznorodo, aj keď za zákonom stanovených podmienok, čo ich odlišuje od iných sub/systémov sociálnej ochrany a legitimizuje ich osobitné pomenovanie.

Široký prístup k sociálnym službám ako k univerzálnemu systému sociálnej ochrany ľudí zaznamenávame aj v terminológii používanej v zahraničnej odbornej literatúre. Podľa Hubera (2006); Litske et al. (2006) možno do sociálnych služieb v najširšom poňatí zahrnúť ako schémy sociálneho poistenia, tak programy sociálnej ochrany ľudí, teda to, čo spravidla zvykne označovať širokým pojmom sociálne zabezpečenie (Repková, 2012). Pillinger (2001) používa pojem *verejné sociálne služby* (*public social services*). Ide o zmes opatrení, ktoré sa spájajú so sociálnymi službami, sociálnym blahobytom, sociálnou ochranou, sociálnou pomocou, sociálnou starostlivosťou či sociálnou prácou. Tieto pojmy sa často vzájomne zamieňajú a v rozličných krajinách sa používajú rôzne. Istá miera zhody nastáva vtedy, ak sa chce zdôrazniť individualizovaná charakteristika sociálnej služby, zameranie na individuálne potreby konkrétneho človeka, na odlíšenie služby od plnení, ktoré sa poskytujú širšiemu okruhu ľudí na základe nejakého spoločného znaku (napr. vo forme finančného plnenia, poistného princípu). Vtedy viacerí odborníci a odborníčky navrhujú používanie pojmu *osobné sociálne služby* (*personal social services*; Musil, 2003; Huber,

2006; Munday, 2007). Zvyknú sa do nich zahŕňať služby dlhodobej starostlivosti, služby sociálnej integrácie a reintegrácie, služby trhu práce pre znevýhodnené skupiny ľudí, starostlivosť o deti či služby sociálneho bývania.

Príklady stotožňovania sociálnej práce a sociálnych služieb, resp. ich vzájomného vymedzovania jedného druhým, nachádzame aj priamo v odbornej spisbe. Tomeš (1996) vo svojich prácach vymedzuje sociálnu službu cez (ako) sociálnu prácu v prospech ľudí v sociálnej núdzi, v snahe zdôrazniť jej povahu ako odbornej činnosti vykonávanej profesionálnymi pracovníkmi/pracovníčkami. Vo svojich dávnejších prácach Levická et al. (2007) vymedzili sociálnu prácu ako praktickú činnosť, ktorá je zameraná na predchádzanie alebo úpravu problémov ľudí, na riešení ktorých sa sociálni pracovníci podieľajú prostredníctvom organizovaných sociálnych služieb. Autorka síce naznačuje, že na úprave sociálnych problémov ľudí sa sociálni pracovníci a pracovníčky „iba podieľajú“ (spolu s inými odborníkmi a odborničkami), zároveň však zužuje inštitucionalizovaný priestor pre ich činnosť len na oblasť sociálnych služieb, hoci v praxi môže byť tento priestor oveľa variabilnejší. Myšíková (2006) vymedzuje sociálnu prácu ako službu, konkrétne službu orientovanú na životný svet človeka. Z prístupu autorky je zrejmé, že nemá primárne na mysli sociálnu prácu ako sociálnu službu v zmysle právne vymedzeného systému pomoci ľuďom. Že jej ide skôr o poskytovanie sociálnej práce na neoliberálnom princípe služby primárne orientovanej na zákazníka, kedy sa produkcia služby prispôsobuje meniacemu sa dopytu a zdrojom, ktoré sú k dispozícii (Myšíková, 2006; Repková a Brichtová, 2014). Na viacerých miestach odborného textu sa napokon aj tak u autorky pojmy „služba“ a „sociálna práca“ prelínajú.

Diverzita vo vymedzení východiskových pojmov sa napokon premieta aj do situácií, kedy sa priamo hovorí o sociálnej

práci v sociálnych službách. Musil (2008) na základe svojej dlhoročnej výskumnej práce v tejto oblasti spracoval typológiu rôznorodého poňatia sociálnej práce vykonávanej v organizáciách poskytujúcich sociálne služby. V rámci pestrého priestoru, v ktorom sa v ČR stretávajú rozličné praktické predstavy a prístupy v sociálnej práci a o sociálnej práci, identifikoval jej administratívne, filantropické, profesionálne a aktivistické poňatie, zodpovedajúce rolám úradníka, človeka, špecialistu a parťáka v sociálnej práci. Sociálny pracovník/pracovníčka s identitou *filantropa* kladie dôraz na empatiu ku klientovi a na ich vzájomný vzťah. Identita *administrátora* je charakteristická dôrazom na organizačné a administratívne úkony sociálnej práce, na vybavovanie žiadostí a vyberanie z rozličných alternatív. Identita *profesionála* sa zasa spája s dôslednou reflexiou zvoleného odborného prístupu v práci (posudzovanie, plánovanie, realizácia, evaluácia), so sebavzdelávaním a inšpiráciou teóriami. Napokon, sociálni pracovníci a pracovníčky s identitou *aktivistu* kladú dôraz na záujmy klientov/klientok, na organizovanie svojpomoci a ich posilňovanie, rovnako na aktívne vystupovanie v záujme chrániť práva znevýhodnených jedincov (Růžičková a Musil, 2009). Podľa autora: „...rôznorodosť a štiepenie poňatia sociálnej práce má svoje pozitívne i negatívne dôsledky a samo o sebe nie je problémom. Problémom... je...vzájomná izolovanosť tých, ktorí rozličné poňatia v praxi uplatňujú...“, čo vedie k nekompletnosti sociálnej práce (Musil, 2008, s. 42).

Napriek problémom v dosahovaní zásadnejšieho terminologického konsenzu sa budeme pre účely monografie opierať o globálnu definíciu *sociálnej práce* z roku 2014. Nadväzuje na tradičné zdôrazňovanie ovplyvňovania núdznosti človeka, rodiny, skupiny či komunity faktormi ich života, ktorým treba v sociálnej práci venovať osobitnú pozornosť (Bock, 1993). Zároveň, umožňuje integrovanie dvoch kľúčových

cieľov sociálnej práce: a) zameranie na profesionálne riešenie individuálnych problémov ľudí, rodín, skupín a komunit; zároveň, b) zameranie na zlepšovanie ich širších životných podmienok a na optimalizáciu fungovania sociálnych inštitúcií smerom ku komplexnej starostlivosti o cieľové skupiny sociálnej práce. Zdôrazňovanie oboch integrovaných cieľov má v spiseb so zameraním na oblasť sociálnej práce svoju tradíciu (napr. Strieženec, 1999; Matoušek, 2003). Globálnu definíciu sociálnej práce považujeme za dostatočne hodnotovo univerzálnu, zároveň otvorenú k tomu, aby sa cez ňu dali zachytiť rôznorodé úlohy, ktoré sociálni pracovníci a pracovníčky v sociálnych službách vykonávajú. Pokiaľ ide o *sociálne služby*, budeme stavať na ich individualizovanej a osobnej povahe (zameranosť na individuálne potreby jednotlivcov, rodín, skupín a komunit, osobný kontakt prijímateľa/prijímateľky a pomáhajúceho profesionála/profesionálky) v kombinácii s ich systémovou charakteristikou, t. j. že sú vykonávané v rámci určitého inštitucionalizovaného poriadku vymedzeného existujúcou národnou legislatívou sociálnych služieb.

V súlade s týmito terminologickými východiskami budeme obsahové aspekty sociálnej práce v sociálnych službách kombinovať s jej profesijným ukotvením podľa platnej národnej legislatívy. Za *sociálnu prácu v sociálnych službách* budeme považovať taký výkon (odbornú činnosť), ktorý realizujú osoby s ukončeným vysokoškolským vzdelaním prvého alebo druhého stupňa v odbore sociálna práca v súlade s poslaním a cieľmi tejto disciplíny, rovnako s kompetenčným rámcom, ktorý pre sociálnu prácu v sociálnych službách vymedzuje platná legislatíva sociálnych služieb.

1.2 Vzťah sociálnej práce a sociálnych služieb - tematizácia odborného diskurzu

Ak máme ambíciu vnášať do odborného diskurzu problematiku vzťahov, teda súvislostí sociálnej práce a sociálnych služieb, objasňovať osobitné postavenie a úlohy sociálnej práce v sociálnych službách, potom by sme sa mali napríklad pýtať: *Prečo je relevantné vnášať takúto tému do diskurzného priestoru a čo sa od odborného diskurzu očakáva? Či sa táto téma v odbornom diskurze už nachádza? Ak áno, ako je v rámci neho tematizovaná, cez čo a v čom je teoreticky uchopená? Kto takýto diskurz iniciuje a moderuje a za akým účelom?*

Tému sociálnej práce vykonávanej v sociálnych službách, vzťahov sociálnej práce a sociálnych služieb, opodstatnenosti, či naopak rizikovosti ich nekritického stotožňovania, začali vnášať do slovenského akademického priestoru v ostatnej dekáde napr. Levická et al. (2007; 2009) či Brichtová (2011). Tieto pokusy sa však nevyvinuli do systematickejšieho odborného diskurzu, ktorý by zásadnejším spôsobom ovplyvnil smerovanie výskumu v tejto oblasti, legislatívu či praktické pomáhanie. Za významný impulz k prepájaniu teoretických východísk, akademických explanácií s praktickým uchopením problematiky vzťahov sociálnej práce a sociálnych služieb možno považovať najmä state uverejňované v československom odbornom priestore časopisu Sociální práce/Sociálna práca. V anotácii č. 1/2015 monotematicky zameranom na „Sociálnu prácu a sociálne služby“ Musil ako budúci editor čísla vyzýval odborníkov a odborníčky v Čechách a na Slovensku prispieť k odbornej diskusii o ich vzťahoch, nakoľko ich považoval za obojstranne nevyjasnené, v očiach mnohých ľudí splývajúce alebo ľahko zamiteľné. Podľa autora má takýto stav dôsledky ako pre sociálnych pracovníkov a pracovníčky, tak pre užívateľov a užívateľky

sociálnych služieb. Prvým sťažuje získavanie podmienok pre kvalitný výkon svojej práce, ktorú pri stotožňovaní oboch disciplín bežne verejnosť považuje len za administratívnu činnosť či za výkon obslužných činností v sociálnych službách. Pre užívateľov a užívateľky sociálnych služieb zasa ich stotožňovanie so sociálnou prácou znamená sťaženie prístupu k individualizovaným, na mieru (človeka a situácie) šitým službám, ktoré by zodpovedali požiadavkám na situačne ladené sociálne intervencie (Musil, 2013a).

V následnom editoriáli vydaného čísla Musil (2015) konštatoval, že podľa ponúknutých a zaradených článkov sú zrejmé dva odborné prístupy k explanácii vzťahov sociálnej práce a sociálnych služieb: akademici a akademičky k nim pristupujú najmä z hľadiska *podmienok*, za ktorých sa sociálna práca v sociálnych službách vykonáva (napr. v kontexte znižovania verejných zdrojov do sociálnych služieb), zatiaľ čo praktici a praktičky obracajú svoju pozornosť najmä k *metódam* sociálnej práce využívaným v práci s prijímateľmi a prijímateľkami sociálnych služieb. Takéto „rozdelenie“ pohľadov sa v odbornej spisbe ustálilo aj do ďalšieho obdobia, aj keď nie primárne pod zastrešujúcou témou „vzťahy sociálnej práce a sociálnych služieb“ či „sociálna práca v sociálnych službách“, ale skôr ako vyjadrenie potreby riešiť aktuálne problémy, ktoré súvisia s podmienkami a výkonom sociálnej práce v sociálnych službách. V ďalšom texte kapitoly budeme príkladmo ilustrovať rôznorodosť špecifických odborných kontextov a tém, cez ktoré sa, najmä v českej spisbe, problematika vzťahov sociálnej práce a sociálnych služieb za ostatné obdobie odborne komunikovala a komunikuje.

Havlíková (2009) sa zaoberala úlohami sociálnej práce v sociálnych službách v kontexte obsahu vzdelávania v sociálnej práci. Vo svojej práci kriticky poukazovala na výraznú disproporciu medzi tým, aké roly reálne plnia sociálni pracovníci

a pracovníčky v organizáciách poskytujúcich osobné sociálne služby a definíciou rol, ktoré k ich profesii vzťahuje pregraduálna príprava v odbore sociálna práca. Identifikovala prax stožňovania sociálnej práce (ako takej) so zabehnutým obsahom činnosti konkrétnych ľudí na pozíciách sociálnych pracovníkov/pracovníčok v konkrétnej organizácii sociálnych služieb, bez diskutovania o tom, či je zabehnutá prax vhodná alebo nie. Otázkou, či „*Je sociálna práca len činnosťou sociálnych pracovníkov?*“ (Havlíková, 2009, s. 60) autorka zároveň reagovala na to, že v organizáciách sociálnych služieb niekedy „filantropickú sociálnu prácu“ (podľa typológie Musila, 2008) vykonávajú pracovníci a pracovníčky bez zodpovedajúceho vzdelania a kompetencií. Volala po tom, aby sa aj do sféry sociálnych služieb zaviedla definícia sociálnej práce, ktorá by zohľadňovala jej širšie vzťahové rámce, rôznorodú poskytovateľskú prax, no najmä by stavala na zjednocujúcich stanoviskách a prístupoch profesijných združení, vrátane vzdelávateľov v sociálnej práci.

Zjednocovanie stanovísk k vzdelávaniu v sociálnej práci by však nemalo viesť k tomu, že by sa v sociálnych službách uznávala iba jedna „správna“ cesta interpretácie životnej situácie ľudí a jedna reflexívna pomáhajúca prax. Ak aj totiž existujú nejaké abstraktné predobrazy pomáhajúcich intervencií sociálnych pracovníkov a pracovníčok v sociálnych službách využívané ako základ ich vzdelávania, praktickú podobu im dáva, podľa Musila (2017a), až priama interakcia sociálnych pracovníkov a pracovníčok s klientmi a klientkami sociálnych služieb, so zamestnávateľmi, prípadne inými aktérmi sociálnych služieb. Elichová a Sýkorová (2015) komparovali obsah pregraduálnej prípravy v odbore sociálna práca s vývojom požiadaviek zamestnávateľov na sociálnych pracovníkov a pracovníčky. Poukázali na nárast očakávaní k ich kompetenčnej „širokospektrálnosti“, na to, že zamestnávateľský trh od nich požaduje

kombináciu mäkkých i tvrdých zručností. Teda pripravenosť ako pre reflexívnu kontaktnú prácu s prijímateľmi a prijímateľkami sociálnych služieb, tak pre organizačné a riadiace činnosti, disponovanie zručnosťami pre tímovú prácu, flexibilitu a psychickú odolnosť. Podľa autoriek, doterajšia pregraduálna príprava v odbore sociálna práca na takéto komplexné požiadavky trhu práce nereagovala komplexne, najmä pokiaľ ide o oblasť budovania manažérskych zručností sociálnych pracovníkov a pracovníčok.

Brichtová (2011) v rámci analýzy vzťahov sociálnej práce a sociálnych služieb zamerala svoju odbornú pozornosť na rozličné podoby a úrovne pomáhajúcej praxe v sociálnych službách a na potrebu „ochrany“ profesijného statusu sociálnych pracovníkov a pracovníčok vo vzťahu k iným pomáhajúcim osobám v sociálnych službách. Odvolávajúc sa na práce Cree a Davis (2007) autorka poukazovala na to, že v sociálnych službách nemusí ísť vždy o vzťah „profesionál – profesionál“ (teda o vzťah sociálny pracovník/pracovníčka a iný pomáhajúci profesionál/profesionálka), ale aj o vzťah „profesionál – neprofesionál“. Súvisí s meniacim sa charakterom pojmu „opatrojúca osoba“ (*carer*) a s postupným uznávaním postavenia neformálne opatrojúcich osôb v sektore sociálnych služieb a starostlivosti. V kontexte tohto vývoja autorka poukázala na potrebu ochrany statusu sociálneho pracovníka a profesie sociálna práca v sektore sociálnych služieb a na nevyhnutnosť ich odlíšenia od pozície *praktikov sociálnej práce* (*social work practitioner*; Cree a Davis, 2007). Títo sa v sektore sociálnych služieb angažujú na neprofesionálnej/neformálnej báze, a teda nepoživajú profesionálny status odboru sociálna práca.

Janebová a Celá (2016) zasa umiestnili otázku vzťahov sociálnej práce a sociálnych služieb do kontextu vzťahov sociálnej práce (v jej všeobecnom chápaní) a kritickej sociálnej práce.

V interpretácii autoriek je vzťah sociálnej práce a sociálnych služieb, ich vzájomné zamieňanie, vyjadrením dištinkcie medzi všeobecnou sociálnou prácou a kritickou sociálnou prácou (resp. aktivizmom a radikálnosťou). Podľa autoriek je všeobecná sociálna práca, podobne ako sociálne služby, primárne orientovaná na prácu s jednotlivcom, zatiaľ čo kritická sociálna práca sa zameriava najmä na širšie (štrukturálne) príčiny sociálnych problémov ľudí a na podporu sociálnej zmeny. Na ilustráciu blízkosti všeobecnej sociálnej práce a sociálnych služieb, ich problematickeho rozlišovania, najmä v praktickej rovine, využili autorky skúsenosti niektorých organizácií: *„...organizácie deklarujú na webe svoje ciele, ktoré zodpovedajú poslaniu sociálnej práce vo všeobecnom ponímaní. Popisované činnosti sú následne predstavené cez jazyk sociálnych služieb...v rovine praxe sa nemusí príliš rozlišovať medzi sociálnou prácou a sociálnymi službami“* (Janebová a Celá, 2016, s. 31).

Silu takéhoto preplietania, najmä v línii „sociálne služby = sociálna práca“, dokumentuje aj príklad z akademicko-publikačného prostredia: články, ktoré sa v rámci vedecko-odborného internetového časopisu PROHUMAN zaraďujú do sekcie „sociálne služby“, sa spravidla zaraďujú aj do sekcie „sociálna práca“. Vzťahovanie sociálnych služieb k sociálnej práci sa tak implicitne komunikuje ako niečo prirodzené a očakávané. Neplatí to však už naopak, že by sa články zaraďované do sekcie „sociálna práca“ zároveň zaraďovali aj do sekcie „sociálne služby“, teda, že by sa sociálna práca automaticky vzťahovala k sociálnym službám.

Zastávame názor, že nejasnosti vo výklade vzťahov sociálnej práce a sociálnych služieb tak významne pramenia najmä zo spôsobu, akým sa nahliada na sociálne služby (ako také), čo následne ovplyvňuje nahliadanie na sociálnu prácu vykonávanú v ich kontexte. K sociálnym službám sa často pristupuje

výlučne cez *konatívnu optiku*, teda cez *praktický výkon pomoci* poskytovanej človeku, rodine, skupine či komunitě s cieľom podporovať uspokojovanie ich (neuspokojených) sociálnych potrieb, zvyšovať ich dostupnosť k potrebným zdrojom, schopnosť k svojpomoci a nezávislosti (sebaurčeniú), kvalitnému sociálnemu fungovaniu a začleneniu (Dušek a Terbr, 2010; Repková, 2012). Konatívna optika stavia na očakávaniach, ktoré do sociálnych služieb vnášajú najmä ich prijímatelia a prijímateľky, príp. ich rodiny a na ne/spokojnosti s ich výkonom. Pre prijímateľov a prijímateľky či pre ich rodiny, nie je pritom zásadne rozhodujúce, cez akú profesiu/profesie sa tento výkon realizuje, ako sa odborovo označujú tí, ktorí im pomáhajú⁶. Nemusí byť pre nich dokonca rozhodujúce ani to, či sa pomoc nazýva „sociálna služba“ alebo nejakou inak. Rozhodujúce je to, či pomoc (v tomto prípade formálne nazvaná ako sociálna služba) napĺňa ich očakávania, uspokojuje ich potreby, či im pomáha v bežnom živí. Vtedy nie je väčší problém „miešať hrušky s jablkami“, generálne označiť popísanú praktickú pomoc a podporu vykonávanú v kontexte sociálnych služieb aj za výkon sociálnej práce, veď napokon, sociálne služby i sociálnu prácu tradične spája podobné poslanie, sledujú podobné ciele.

Cestou znižovania zdrojov nedorozumení môže byť uplatňovanie *systémovej (inštitucionalizovanej) optiky*, kedy sa na vzťahy sociálnej práce a sociálnych služieb nahliada celistvo v ich vnútorných i vonkajších súvislostiach (Smutek, 2013) a k aspektom kvalitného výkonu pomoci sa pripájajú aj jej sociálno-politické a akademické aspekty. V systémovej optike nie je dôležité len samotné poskytovanie pomoci a podpory (charakteristické pre konatívnu optiku), ale aj to, aká organizácia pomoc a podporu

6 Je napr. známe, že v rezidenčných sociálnych službách pre staršie osoby zvyknú prijímatelia a prijímateľky nazývať celý ženský personál poskytovateľa „sestričky“ (Repková, 2017d).

poskytuje a za akých inštitucionalizovaných podmienok (napr. cieľové skupiny pomoci, odborné a iné činnosti, odborové kompozície, kompetencie poskytovateľskej organizácie, financovanie jej činnosti, spolupráca s inými organizáciami). Sociálna práca „vstupuje“ do inštitucionalizovaných systémov pomoci ako jedna z *odborných disciplín* s odborným potenciálom a špecifickými kompetenciami sociálnych pracovníkov a pracovníčok, ktorých činnosť nie je možná bez nejakého konkrétneho *systémového prostredia* (akčného poľa, inštitucionalizovaného systému), v našom prípade prostredia sociálnych služieb. Neplatí však len podmieňovanie smerom od charakteru výkonu špecializovanej činnosti (profesie) podmienkami inštitucionalizovaného (systémového) prostredia, ale aj opačné. Fungovanie týchto systémových prostredí nie je možné bez obsahu, ktorý im dávajú špecializované odborné činnosti rozlične orientovaných profesionálov a profesionálok, vrátane sociálnych pracovníkov a pracovníčok. Súčasťou ich cielenej odbornej činnosti a pôsobenia v určitom systémovom prostredí by malo byť aj podmieňovanie okolností výkonu tejto činnosti. V rámci systémovej optiky sa tak ku vzťahu sociálnej práce a sociálnych služieb pristupuje ako ku vzťahu obsahu (sociálna práca ako súbor špecializovaných činností) a formy (systém sociálnych služieb), resp. vzťahu podmienok (nastavenie podmienok výkonu sociálnej práce v sociálnych službách) a výkonu (vykonávané roly sociálnej práce v sociálnych službách).

Východiská pre uplatňovanie takto vymedzeného prístupu k explanácii vzťahov sociálnej práce a sociálnych služieb nachádzame už v dávnejších prácach Levickej et al. (2009), podľa ktorých predstavuje inštitucionálne zázemie sociálneho pracovníka základný prvok systému pomoci. Inštitucionálne zázemie významne určuje, ako môže sociálny pracovník reagovať na problémovú situáciu konkrétneho človeka, rodiny, skupiny

a aké formy (možnosti) pomoci môže uplatniť. Ako autorka uvádza, „...V odbornej literatúre sa často stretáme práve s popisovaním sociálneho problému...prínosom sociálnej práce k riešeniu sociálnej problémovej situácie. Menej sa už zaoberáme významom inštitucionálneho zázemia, v ktorom sociálny pracovník poskytuje svoje služby klientovi“ (Levická et al., 2009, s. 88). Brichtová (2011) tiež považuje sociálne služby len za jedno z prostredí (systémov) na uspokojovanie individualizovaných sociálnych potrieb ľudí, v rámci ktorých sa vykonáva aj sociálna práca. Janebová a Celá (2016) na účely vyjadrenia inštitucionalizovaných vzťahov medzi sociálnou prácou a sociálnymi službami zasa používajú spojenie „*aktivity sociálnej práce v sociálnych službách*“ (Janebová a Celá, 2016, s. 26). V rámci uplatňovania systémovej optiky pritom platí dvojsmerné systémove ovplyvňovanie: sociálne služby predstavujú jeden z viacerých systémov (inštitucionálnych prostredí), v rámci ktorých môžu sociálni pracovníci a pracovníčky, spolu s inými odborníkmi a odborničkami, pomáhať ľuďom. A zároveň, sociálni pracovníci a pracovníčky môžu pôsobiť aj v iných systémoch, ktoré nenazývame sociálnymi službami. Okrem systému sociálnych služieb to môže byť aj systém sociálno-právnej ochrany detí a sociálnej kurately, systém pomoci osobám znevýhodneným na trhu práce či systém kompenzačnej pomoci osobám so zdravotným postihnutím, prípadne iné systémy. V reflektovaní širšieho okolia sociálnej práce, vrátane rozličných prostredí, inštitúcií a využívaných intervenčných metód, ktoré sa v tomto „okolí“ aplikujú, možno vnímať kľúčový prínos systémovej teórie a systémoveho prístupu v sociálnej práci a v pomáhajúcej praxi ako takej (Smutek, 2013; Mátel, 2017).

Na potrebu pristupovať k sociálnym službám ako k špecifickému systému sociálnej ochrany ľudí a vnímať ho ako inštitucionalizovaný priestor, v rámci ktorého sa vykonáva aj

sociálna práca, poukazuje Burianová (2010). Svoj príspevok v zborníku z konferencie „*Rizika sociální práce*“ (Smutel, Seibel a Truhlářová, 2010) autorka titulovala otázkou, či „*Je sociální práce realizovaná sociálními službami v rámci zaměstnávání osob znevýhodněných na trhu práce legitimní?*“ (Burianová, 2010, s. 266). Reagovala tým na situáciu, že v minulej dekáde nebola v ČR do typológie sociálnych služieb novo vznikajúceho zákona o sociálnych službách zaradená služba podporovaného zamestnávania a že neštátne neziskové organizácie poskytujúce pomoc ľuďom znevýhodneným na trhu práce si tak museli nastaviť pravidlá svojej činnosti korešpondujúco s úzko vymedzeným kontextom sociálnych služieb. Aj tento príklad dokumentuje, že sociálne služby nie sú samotnou sociálnou prácou, ale sú systémovým prostredím, v rámci ktorého sa vykonáva (okrem iného) aj sociálna práca ako významný sprostredkujúci nástroj (odborná cesta) napĺňania verejného poslania systému sociálnych služieb. Matoušek et al. (2001, s. 188) hovoria o vzťahu, kedy je sociálna práca „... jedným z aspektov systému sociálních služieb“. Tento môže svojím nastavením ako facilitovať, tak brzdiť/sťažovať odborné pôsobenie sociálnych pracovníkov a pracovníčok v ňom (Levická et al., 2009; Burianová, 2010).

V snahe vysporiadať sa s prepojenosťou sociálnej práce na prostredie systému sociálnych služieb navrhol Musil (2003) používať pojem *služby sociální práce*. Poukázal tým na účelnosť rozlišovania medzi sociálnou prácou a komplexom osobných sociálnych služieb zameraných na rozličné sféry života a sociálne potreby ľudí. Pojmom „služby sociální práce“ titulovali Smutek a Kappl (eds.) v roku 2006 zborník príspevkov pod názvom „*Proměny klienta služeb sociální práce*“. Zo samotného názvu zborníka je zrejماً snaha autorov vyjadriť spleť rozličných aspektov a vzťahov, ktoré určujú „službovú“ identitu sociálnej práce a zaoberať sa ich zmenami v čase. Systematizácia príspev-

kov do kapitol zborníka pritom dokazuje, že to nemusí byť jednoduchá záležitosť. Optika klientov a klientok služieb sociálnej práce je v rámci kapitol zborníka spredmetnená cez spleť rozličných odborných pohľadov a systematík: od životných sfér človeka (napr. práca a zamestnanie, rodinný život, komunita), cez spoločenské a právne systémy (napr. zdravotníctvo, sociálne zabezpečenie), typy nepriaznivých sociálnych situácií (napr. zdravotné postihnutie, vyšší vek, drogové závislosti), až po otvorené profesijné otázky sociálnej práce (napr. etika sociálnej práce, otázky metateórie). Ako jeden z editorov zborníka konštatuje: „...Ak sa pozrieme, ako odborníci z praxe i z akademického sveta, ktorých príspevky sa v tomto súbore textov stretli, zaobchádzajú s týmito témami, zistíme, že v ich pohľadoch vládne veľká variabilita (niekto by možno použil aj slovo chaos), ktorá ale paradoxne nevedie k popretiu sociálnej práce ako odbornej disciplíny, ale skôr dáva určitý mozaikovite poskladaný obraz, ktorý sa využíva v praxi“ (Kapl, 2006, 12). Variabilné „služby sociálnej práce“ sa tak stávajú koncentrovaným výrazom verejného záujmu zlepšovať formou sociálnej práce životy ľudí, a to aj nad rámec služieb vykonávaných v inštitucionalizovanom prostredí sociálnych služieb.

Musil (2017a) vo svojej najnovšej publikácii pristupuje k problematike vzťahu sociálnej práce a sociálnych služieb ako k otázke *postmodernej inštitucionalizácie sociálnej práce*, špecificky umiestnenej v kontexte *sociálnych služieb*. Zasadzuje sa za uznanie osobitného poslania sociálnych pracovníkov a pracovníčok v sociálnych službách, ktorým je sprostredkovávanie pomoci aktérom sociálnych služieb v ich vzájomných interakciách. Napĺňanie takéhoto poslania považuje za problematizované tým, že sa od sociálnych pracovníkov a pracovníčok v sociálnych službách stále rutinne očakáva, že budú vykonávať prevažne administratívne činnosti a/alebo poskytovať ľuďom priamu starostlivosť/opateru. Inak povedané, že budú vykonávať

to, čo sa očakáva od samotnej sociálnej služby. Opierajúc sa o predchádzajúcu českú odbornú spisbu, vrátane vlastnej, autor vyzýva, aby sa „*Sociálne služby a sociálna práca chápali ako dva odlišné typy pomáhajúcej činnosti, ktoré sa líšia predmetom pozornosti a pomáhajúceho pôsobenia tých, kto ho vykonáva...sociálna práca je zameraná na ‚pomoc s problémami v interakciách so sociálnym prostredím‘, zatiaľ čo sociálne služby sa venujú ‚uspokojovaniu neuspokojených potrieb jedincov‘*“ (Musil, 2017a, s. 8).⁷ V poňatí autora sú tak vzťahy sociálnych služieb a sociálnej práce vzťahom uspokojovania neuspokojených potrieb ľudí (sociálne služby) a vytvárania podmienok a predpokladov pre uspokojovanie týchto potrieb metódami a postupmi sociálnej práce. Predpokladáme, že aj preto autor napokon nehovorí explicitne o otázke vzťahov sociálnej práce a sociálnych služieb, ale o „*sociálnej práci v kontexte sociálnych služieb*“ (Musil, 2017a, s. 9). V rámci tohto kontextu sociálni pracovníci a pracovníčky poskytujú aktérom sociálnych služieb (užívateľom a užívateľkám, ich rodinám a neformálne pomáhajúcim osobám, poskytovateľom, samosprávnym subjektom, sieťam pomoci) odbornú pomoc pri prekonávaní ťažkostí vo vzájomných interakciách. Podľa autora je

7 Na potrebe rozlišovania medzi sociálnymi službami a sociálnou prácou ako na dvoch rozdielnych systémoch pomáhania, stavia svoju marketingovú prácu aj univerzitné pracovisko *USC Suzanne Dworak-Peck School of Social Work* Univerzity v Los Angeles. Pri nábore študentov a študentiek komunikuje túto východiskovú myšlienku: „*Kariéra v humánných službách i v sociálnej práci vám ponúka veľkú príležitosť byť oťahnutým do sociálneho dobra a poskytuje vám možnosť naplniť vaše ciele pomáhať iným ...*“ (USC, [cit. 2017-12-05]. Napriek podobnosti poslania – robenia sociálneho dobra (angl. Social Good), ktoré je pre obe disciplíny extrémne významné – sa však poukazuje na to, že spôsob, akým obe disciplíny pomáhajú uspokojovať potreby ľudí, je u každej z nich odlišný. Profesionálni pracovníci a pracovníčky v humánných službách sú zameraní široko, komplexne (focused on the bigger picture), zastávajú administratívne roly, prostredníctvom ktorých zabezpečujú, že u konkrétnych poskytovateľov sociálnych služieb je práca organizovaná kontinuálne a že „*veci bežia hladko*“. Poskytovateľom a jednotlivcom v službách poskytujú supervíziu a usmernenie v práci. Sociálni pracovníci a pracovníčky môžu tiež zastávať administratívne roly, primárne však priamo pracujú s klientmi a klientkami v rámci realizácie sociálnych programov, kontaktujú ich s potrebnými poskytovateľmi sociálnych služieb, hodnotia ich potreby a poskytujú im poradenstvo.

takéto ich pôsobenie v českých sociálnych službách zatiaľ skôr epizodické, všeobecne neuznané, od kľúčových aktérov sociálnych služieb neočakávané. Na základe toho napokon uzatvára, že sociálna práca nie je doposiaľ v kontexte českých sociálnych služieb inštitucionalizovaná.

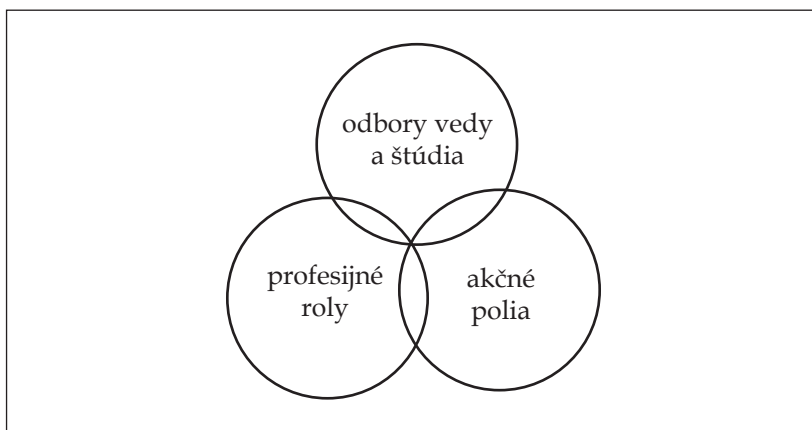
Aj keď v domácej odbornej spisbe nie je problematika vzťahov sociálnej práce a sociálnych služieb natoľko rozpracovaná ako v českej, niektoré jej významné aspekty sú spredmetnené v otázkach budovania identity sociálnej práce ako pomáhajúcej disciplíny. Osobitne ide o otázky akčných polí sociálnej práce či profesijných rol a úloh, ktoré sociálni pracovníci a pracovníčky v sociálnych službách zastávajú. Teoreticko-analytickým aspektom týchto otázok ako východísk pre výskumnú prácu sa budeme podrobnejšie venovať v druhej kapitole.

2 Štúdium vzťahov sociálnej práce a sociálnych služieb – analytické aspekty

V tejto časti monografie uplatníme analytický prístup k štúdiu problematiky vzťahov sociálnej práce a sociálnych služieb, s ambíciou intenzívnejšie ju vtiahnuť do kontextu budovania profesijnej identity sociálnej práce, osobitne identity sociálnej práce v sociálnych službách. Na základe dostupných akademických zdrojov, platnej národnej legislatívy, rovnako skúseností z bežnej praxe uplatníme viacero analytických hľadísk (aspektov) znázornených v schéme 1, osobitne:

- (1) hľadisko odboru vedy a štúdia (vzdelávania),
- (2) hľadisko akčných polí sociálnej práce,
- (3) hľadisko profesijných rol.

Schéma1: Aspekty vzťahov a súvislostí sociálnej práce a sociálnych služieb



Zdroj: vlastné

Jednotlivé analytické hľadiská rozoberieme podrobnejšie.

2.1 Vzťahy v kontexte odborov vedy a štúdia (vzdelávania)

Jednou z možností, ako nahliadať na vzťahy a súvislosti sociálnej práce a sociálnych služieb, je analyzovať ich statusy v rámci sústavy študijných odborov a sústavy odborov vedy (a techniky). Podľa platnej *Sústavy študijných odborov SR* figurujú „Sociálna práca“ (študijný odbor 3.01.14) a „Sociálne služby a poradenstvo“ (študijný odbor 3.01.16) ako dva kvázi-nezávislé vzdelávacie odbory patriace do skupiny „Sociálnych, ekonomických a právnych vied“ a jej podskupiny „Spoločenské a behaviorálne vedy“, s prislúchajúcou oblasťou výskumu zameranou na spoločensky a behaviorálne orientované otázky. Študijný odbor „Sociálna práca“ sa stal súčasťou Sústavy študijných odborov v decembri 2002, zatiaľ čo v prípade študijného odboru „Sociálne služby a poradenstvo“ k tomu došlo až o dekádu neskôr, od septembra 2012. Aj keď by sa zdalo, že z hľadiska statusu vzdelávacieho odboru majú porovnateľnú pozíciu, rozdiely nachádzame v tom, že vzdelávací odbor Sociálna práca možno v súčasnosti študovať vo všetkých troch stupňoch vysokoškolského štúdia (vrátane doktorandského previazaného na vedecký program akreditovaného univerzitného pracoviska), zatiaľ čo odbor Sociálne služby a poradenstvo je možné študovať len v prvom a druhom stupni vysokoškolského štúdia.

Statusové rozdiely v oboch odboroch sú v podmienkach Slovenska ešte zreteľnejšie v prípade, ak ich posudzujeme z hľadiska uznania za odbor vedy (a techniky). Podľa platného *Číselníka odborov vedy a techniky* (Príloha č. 1 k smernici č. 27/2006-R) je z oboch odborov v súčasnosti uznaná za odbor vedy iba Sociálna práca. Pod č. 0500405 je začlenená medzi „Sociálne vedy“, spolu s takými vedami ako napr. sociológia, sociálna antropológia, kulturológia, etnológia či bezpečnosť a ochrana zdravia pri prá-

ci. Uznanie za odbor vedy súvisí aj s možnosťou trojstupňového vzdelávania v odbore Sociálna práca. Na základe doktorandského štúdia v tomto odbore sa očakáva, že jeho absolvent/absolventka ovláda vedecké metódy a techniky vedeckého výskumu v oblasti vied o človeku a spoločnosti, so schopnosťou riešiť rozličné otázky vedecko-výskumných projektov, špecializovaného sociálneho poradenstva, sociálnej terapie a supervízie, sociálneho projektovania s orientáciou na makro- i mikrosociálne problémy či usmerňovania a koordinácie sociálnych programov a projektov (študijný odbor Sociálna práca, [cit. 2017-12-01]).

Odbor Sociálne služby a poradenstvo ako „najmladší“ odbor podskupiny spoločenských a behaviorálnych vied status vedy, vedného odboru nemá, skôr sa v opise tohto študijného odboru odvoláva na teórie vzťahujúce sa k sociálnej práci, príp. sociálnej politike.

„Závislosť“ študijného odboru Sociálne služby a poradenstvo na teoretickej základni odboru Sociálna práca ilustruje napr. profil absolventa Bc. stupňa tohto odboru na Univerzite sv. Cyrila a Metoda v Trnave, ktorá je jednou z mála univerzitných pracovísk na Slovensku, kde sa v súčasnosti dá tento odbor študovať: „Absolvent...je schopný metódami sociálnej práce podporovať jednotlivcov, rodiny, skupiny, aby využívali svoje kompetencie na zvýšenie kvality vlastného života. Dokáže vyhľadávať, identifikovať, pomenovať a reflektovať dôsledky sociálnych problémov a systémových dopadov sociálnopolitických opatrení, opatrenia politiky zamestnanosti a sociálnych služieb na celospoločenskú a miestnu úroveň a organizačné služby sociálnej práce. Pozná sociálne a politicko-ekonomické súvislosti, ktoré spoluvytvárajú naplňovanie sociálnej práce v organizáciách služieb sociálnej práce...Má vedomosti o súčasných teóriách vzťahujúcich sa k sociálnej práci“.

(študijný odbor Sociálne služby a sociálne poradenstvo, [cit. 2017-12-01]).

V rámci profilu absolventa Mgr. stupňa štúdia v odbore Sociálne služby a poradenstvo na Univerzite Konštantína Filozofa v Nitre sa napr. zdôrazňuje spôsobilosť pracovať v širokej oblasti verejnej i súkromnej sféry, a to najmä pri napĺňaní úloh organizácií v súvislosti so zákonom o sociálnych službách, vrátane prípravy a realizácie strategických a koncepčných materiálov na úseku sociálnych služieb.

(študijný odbor Sociálne služby a poradenstvo, [cit. 2017-12-01]).

Je nesporné, že oba odbory - Sociálna práca i Sociálne služby a poradenstvo - stavajú na podobnom spoločenskom poslaní, ktorým je posilňovanie jednotlivcov, rodín a skupín k efektívnemu riešeniu sociálnych problémov a zvyšovanie kvality ich života. Ak ich však komparujeme cez aspekty ich uznania za vzdelávacie odbory a odbory vedy, potom je zároveň nesporné, že sociálna práca disponuje k napĺňaniu tohto poslania komplexnejšou výbavou. Má rozpracovanú nielen sústavu intervenčných nástrojov, ktoré využíva pri ovplyvňovaní života a životných podmienok ľudí (intervenčno - praxeologické hľadisko), ale aj bohatý teoretický aparát, bádateľské metódy a formy vedecko-výskumnej práce, ktorými sa rozširuje základňa sociálneho poznania potrebného pre zlepšovanie sociálneho blahobytu ľudí (teoreticko-vedecké hľadisko). Aj na tomto teoretickom poznaní (aj keď samozrejme nielen na ňom) budujú svoju odbornú prípravu a praktické pôsobenie absolventi a absolventky odboru Sociálne služby a poradenstvo, ktorí/ktoré sa angažujú najmä v sektore sociálnych služieb.

Zaradenie analýzy vzťahov sociálnej práce a sociálnych služieb (a poradenstva) na základe odborov vedy a štúdia súvisí s uplatňovaním systémového prístupu k výkladu týchto vzťahov len sekundárne, nakoľko ich neobjasňuje ako vzťahy podmienok (sociálne služby ako inštitucionalizovaný systém)

a výkonu (sociálna práca a jej rolové portfólium v sociálnych službách). Sociálne služby (a poradenstvo) vystupujú v tomto prípade, rovnako ako Sociálna práca, ako systém akademickej prípravy odborníkov pre praktický výkon odborných (špecializovaných) činností vykonávaných v systéme sociálnych služieb. Bezprostredne sú pritom naviazané na systém kvalifikačných predpokladov pre výkon vybraných špecializovaných činností v sociálnych službách, ako ukážeme neskôr.

2.2 Vzťahy v kontexte akčných polí sociálnej práce

V tejto časti sa budeme venovať aplikácii systémového prístupu k analýze vzťahu podmienok a výkonu sociálnej práce v sociálnych službách cez kontext akčných polí, v rámci ktorých (nie však výlučne) sa buduje identita jednotlivých odborov a profesií (Levická a Levická, 2015). V takomto kontexte nie je kľúčovou otázkou porovnávanie statusov vzdelávacích odborov sociálna práca a sociálne služby (a poradenstvo), ani ich možná sub/ordinovaná pozícia. Ide skôr o oblasti (sféry, odborné polia, akčné polia, inštitucionalizované systémy), v ktorých sa ich absolventi a absolventky angažujú a o normatívne pravidlá a podmienky, ktoré tieto oblasti pre ich odborný angažmán konštituuju. V systémovej koncepcii tejto monografie tak reprezentuje kontext akčných polí **aspekt podmienok** pre explanáciu vzťahov sociálnej práce a sociálnych služieb. Výskumne ide o zodpovedanie otázok typu: *V akých oblastiach (akčných poliach) sa uplatňuje sociálna práca? Za akých podmienok sa uplatňuje a ako sa vykonáva sociálna práca v oblasti (akčnom poli) sociálnych služieb? Aké iné disciplíny sa uplatňujú v sociálnych službách, aby sa uspokojovali sociálne potreby ľudí a aby sa naplňalo ich poslanie a spoločenské úlohy?*

Viazanosť sociálnej práce na jednotlivé akčné polia vyplýva zo sociálno-konstruktivistickej povahy samotných systémov sociálnej ochrany ľudí (Payne, 2005; Musil, Bareš a Havlíková (Eds.), 2017) a z toho, že sociálna práca pre svoj odborný angažmán tieto polia potrebuje, nakoľko jej slúžia ako podporné systémy pre realizáciu. Podľa Paynea „*Neexistuje žiadna definitívna odpoveď, podľa ktorej by bola sociálna práca jednou vecou; na základe diskurzu skôr môžeme vidieť, že ide o komplex oblastí, v ktorých pôsobí a komplex otázok, ktorým čelí*“ (Payne, 2005, s. 11). Sociálna práca tak nie je samostatnou pomáhajúcou profesiou, nakoľko sa v nej prepájajú a koordinujú rozličné odbory a špecializované činnosti smerom k riešeniu obtiažnej životnej situácie klienta sociálnej práce (Vojtíšek, 2017; Musil, Bareš a Havlíková (Eds.), 2017). Medziodborové prepájania sa realizujú v takých pomáhajúcich oblastiach (poliach, sektoroch) ako zamestnávanie, zdravie, rodina, vzdelávanie, trest a náprava či voľný čas, spravidla viazané na inštitucionalizované podporné systémy, ktoré intervencie sociálnych pracovníkov a pracovníčok „legitimujú“.

Rovnako Levická et al. (2007), Levická a Levická (2015) využívajú systémový výklad vzťahov sociálnej práce a sociálnych služieb cez polia (oblasti) sociálnej práce. Na základe ich prístupu by sa dalo najskôr uvažovať o *všeoobecnom operačnom poli* sociálnej práce, ktoré súvisí s jej centrálnou identitou ako profesiou a s jej dištinkciou vo vzťahu k centrálnym poliám iných profesií. Göppner a Hämäläinen (2004) vzťahujú k centrálnej identite sociálnej práce jej sociálno-ekologický základ, jej prístup k problémovým situáciám založený na poznávaní „osoby v prostredí“, jej zameranosť na každodenný život človeka, rodiny, skupiny, ktorý nie je exkluzívnym výsekom skutočnosti, ale šifrou pre charakter sociálnej práce ako komplexného výkonu. V rámci všeobecného akčného poľa sociálnej práce sa dajú ná-

sledne identifikovať čiastkové *operačné polia* či oblasti, ktorých vznik pripisuje Göppner a Hämäläinen (2004) neustále sa zvyšujúcej diferenciacii samotnej spoločnosti a novým sociálnym rizikám, ktoré produkuje voči svojim členom (Zimmermann, 2017). Sociálna práca si, podľa autorov, konštruje svoje funkčné (akčné) polia tým, že:

- a) nachádza núdzové situácie, ktoré by bez jej intervencií zostávali neviditeľné;
- b) poukazuje na potrebu konania smerom k riešeniu;
- c) zasadzuje sa za stanovovanie rámcových podmienok riešenia.

Akčné (operačné, funkčné) polia sa môžu vytvárať na základe rozličných *princípov* či *hľadísk*. Podľa Levickej et al. (2007) sa v minulosti kreovali tradičné polia sociálnej práce okolo sociálnych problémov ako chudoba, nezamestnanosť, choroba, imigrácia, deviácie, deklasovanie či sociálne a kultúrne konflikty. Neskôr sa začali polia deliť podľa aktivít sociálneho pracovníka a pracovníčky, kedy sa hovorilo napr. o kuratívnej, terapeutickú, poradenskú či rehabilitačnú sociálnu prácu. Musil, Bareš a Havlíková (Eds.) (2017) vzťahujú výkon profesie sociálnej práce do inštitucionalizovaných prostredí organizácií pôsobiacich v rámci jednotlivých systémov sociálnej ochrany ľudí. Autorský tím sa výskumne zamerl na organizácie v pôsobnosti rezortov spravodlivosti, vnútra, školstva, zdravotníctva či práce a sociálnych vecí, pričom osobitnú pozornosť venoval organizáciám v pôsobnosti rezortu práce a sociálnych vecí, ktoré vykonávajú sociálne služby, čím im priznal postavenie zásadného akčného poľa pre výkon sociálnej práce.

Možnosť uchopiť a porozumieť systému hľadísk, na základe ktorých sa v súčasnosti odborne profilujú akčné polia (oblasti) sociálnej práce, ponúka aj analýza štruktúry najnovších encyklopedických a terminologických diel v odbore sociálna práca.

Predpokladáme, že práve cez túto prizmu sa štrukturuje odborové vedenie v sociálnej práci, že odráža dosiahnuté poznanie v tejto oblasti, vrátane širšieho odborného a spoločenského kontextu jeho tvorby a aplikácie. *Handbook of International Social Work* autorského kolektívu pod editorstvom Heally a Link (eds.) (2012) je štruktúrovaný ako súbor sekcií zameraných na otázky teórií a konceptov medzinárodnej sociálnej práce, histórie, medzinárodnej praxe sociálnej práce; ale aj profesijných otázok, prierezových otázok zameraných na ľudské práva, chudobu a rozvoj; či otázok budúceho smerovania sociálnej práce. Z hľadiska formovania predstavy o akčných poliach sociálnej práce je zaujímavá najrozsiahlejšia sekcia zameraná na *globálne sociálne problémy* (*Global Social Issues*), medzi ktoré sú zaradené témy ako:

- globálne starnutie,
- násilie na deťoch,
- detská práca,
- deti v ozbrojených silách,
- deti na ulici (bez domova),
- násilie v komunite,
- drogové závislosti,
- zamestnanosť, nezamestnanosť a dôstojná práca,
- degradácia a ochrana životného prostredia,
- etnické konflikty,
- HIV/AIDS – globálna pandémia,
- obchodovanie s ľuďmi,
- zachovávanie pôvodnej kultúry,
- globálne mentálne zdravie,
- migrácia a utečenci,
- prírodné a človekom spôsobené katastrofy,
- chudoba a ľudské potreby,
- rasizmus a antirasové stratégie,
- globálne zdravotné ohrozenia,

- status žien,
- veteráni, vojaci a rodiny vojakov,
- násilie páchané na ženách,
- mladí ľudia.

Uvedené témy (oblasti, problémové okruhy) reprezentujú zdroje existujúcich alebo potenciálnych sociálnych problémov jednotlivcov, rodín, skupín a komunít, a teda sú výzvou pre uplatňovanie intervencií príznačných pre sociálnu prácu, často naprieč sociálno-ekonomickým, geografickým a kultúrnym kontextom.

V *Encyklopedii sociálnej práce* širokého autorského kolektívu Matoušek et al. (2013) sú polia sociálnej práce delené najmä podľa:

- *metód a techník využívaných v sociálnej práci* (napr. krízová intervencia, prípadová práca, sociálna terapia, probácia, sprostredkovávanie, vyjednávanie, mediácia, komunitné plánovanie),
- *ohrozených skupín/náročných situácií* (napr. nezamestnanosť, chudoba, bezdomovectvo, prostitúcia, domáce násilie, ľudia s rozličnými druhmi zdravotného postihnutia, sociálne vylúčené lokality, mnohoproblémový klient),
- *služieb a programov* (napr. nízkoprahové zariadenia pre deti a mládež, kontaktné centrá, ústavné zariadenia, terapeutické komunity, stacionáre, denné centrá pre seniorov, sociálne firmy, rodinné centrá, pestúnska starostlivosť).

V najnovšom národnom diele *Vademecum sociálnej práce – Terminologický slovník* širokého autorského kolektívu pod editorstvom Balogovej a Žiakovej (eds.) (2017) bol východiskovo použitý kľúč podľa tzv. *oblastí poznania* sústredujúcich pojmy „...určujúce smer a obsah myslenia v tak zložitej realite, akou je sociálna realita, neustále sa meniaci a formujúca sa na základe kolektívneho

vedomia i nevedomia“ (Balogová a Žiaková (eds.), 2017, s. 19). Porovnateľne s českým encyklopedickým dielom je jedna z vybraných oblastí systemizovaná cez kritérium *metód sociálnej práce* (napr. advokácia, aktivizačná terapia, case management, sociálna diagnostika, facilitácia, probácia, prípadová sociálna práca, sieťovanie, streetwork). V prípade ostatných oblastí poznania, ktoré vymedzujú akčné polia sociálnej práce iným spôsobom, sa uplatnené hľadiská (kritériá) delenia identifikujú ťažšie. Nachádzame v nich delenia podľa druhu *sociálnych inštitúcií* či *systémových polí*, v rámci ktorých sa sociálni pracovníci a pracovníčky (v spolupráci s inými pomáhajúcimi profesionálmi a profesionálkami) angažujú. Výber je charakterizovaný mixom aspektov sociálnej legislatívy s identitovými charakteristikami sociálnej práce ako vedeckej, akademickej a intervenčnej (praktickej) disciplíny. Konkrétne sú zaradené systémové polia ako:

- *poradenstvo v sociálnej práci,*
- *supervízia v sociálnej práci,*
- *sociálna politika,*
- *sociálna patológia,*
- *rodina ako klient sociálnej práce,*
- *sociálne služby a sociálna rehabilitácia,*
- *sociálna práca vo verejnej správe,*
- *výskum v sociálnej práci.*

S ohľadom na vecné zameranie tejto monografie je zaujímavé zaradenie osobitnej oblasti poznania pod názvom „Sociálne služby a sociálna rehabilitácia“, ktorú v ostatných porovnaných publikáciách explicitne nenachádzame⁸. Kompozícia hesiel saturujúcich túto oblasť nesleduje však len jedno exklu-

8 Napr. v encyklopédii Matouška et al. (2013) je zaradená časť „Služby a programy“, ktorá svojím vecným záberom vysoko prekračuje to, čo v národných podmienkach upravuje systém sociálnych služieb.

zívne kritérium (napr. druh či formy sociálnych služieb chápaných ako praktický výkon), ale je aplikovaná systémová optika. Konkrétne ide o mix viacerých kritérií uplatniteľných v systéme sociálnych služieb (a sociálnej rehabilitácie), napríklad:

- *legislatívne kritérium* (heslá ako: transformácia, deinštitucionalizácia, nepriaznivá sociálna situácia, komunitné sociálne služby, znevýhodnenie a stupeň odkázanosti, financovanie, kompetencie poskytovateľov),
- *kritérium typu sociálnej núdze riešenej sociálnymi službami* (heslá ako: exklúzia a sociálne vylúčenie, choroba, schizofrénia, skleróza multiplex),
- *kritérium druhov a foriem sociálnych služieb* (heslá ako: druhy sociálnych služieb, dlhodobá starostlivosť, opatrovateľská služba, nízkoprahové služby),
- *kritérium odborných činností v sociálnych službách* (heslá ako: posudková činnosť, rehabilitácia, sociálna rehabilitácia, metódy sociálnych služieb, metódy sociálnej rehabilitácie),
- *kritérium subjektov sociálnych služieb* (heslá ako: akreditovaný subjekt, Register poskytovateľov sociálnych služieb, kompetencie poskytovateľov),
- *kritérium súvisiacich sociálnych systémov a politik* (heslá ako: miera funkčnej poruchy, sociálne dôsledky ťažkého zdravotného postihnutia, osobná asistencia, invalidita, aktívne starnutie, kompenzačné pomôcky).

Multikritériálny prístup autorského tímu (Balogová a Žiaková (eds.), 2017) k špecifikácii poľa sociálnej práce zameraného na otázky sociálnych služieb a sociálnej rehabilitácie korešponduje s odborným prístupom Levickej et al. (2007), podľa ktorých nie je pre určenie konkrétneho akčného poľa sociálnej práce postačujúce uplatnenie jedného princípu (kritéria), ale je nevyhnutné brať do úvahy celý súbor činiteľov. Autorka medzi

ne zahŕňa sociálnu politiku krajiny, sociálnu legislatívu, štruktúru subjektov nachádzajúcich sa v praxi sociálnej práce, vnímanie sociálneho klienta, roly a pozície sociálneho pracovníka a formy a druhy sociálnej práce. Uplatnenie systémovej optiky v prístupe k sociálnym službám ako súboru inštitucionalizovaných východísk (podmienok) pre výkon (aj) sociálnej práce teda znamená chápať ich primárne ako súčasť sociálnej ochrany ľudí založený na:

- uznaní vybraných nepriaznivých sociálnych situácií v živote človeka, rodiny, skupiny a komunity ako situácií sociálne rizikových, a teda vyžadujúcich sociálnu intervenciu (aj) formou sociálnych služieb;
- uznaní sústavy sociálnych subjektov, ktoré majú zákonné povinnosti pomáhať jednotlivcom, rodinám, skupinám a komunitám pri prekonávaní ich sociálnych problémov (aj) formou sociálnych služieb;
- ustanovenej pozícii a kompetenciách aktérov vzťahov pri poskytovaní sociálnych služieb;
- očakávaných úlohách zástupcov rozličných disciplín pripravených na plnenie jednotlivých odborných a iných činností v sociálnych službách;
- vyčlenených verejných zdrojoch pre sektor sociálnych služieb (Berger a Luckmann, 1999; Strieženec, 1999; Konečný a Konečný, 2009; Tomeš et al., 2009; Musil, 2012; Repková, 2012).

Súvislosť medzi sociálnymi službami a sociálnou prácou má v národnej sociálnej legislatíve svoju novodobú tradíciu. V **zákone č. 195/1998 o sociálnej pomoci**, ktorého súčasťou boli do decembra 2008 aj sociálne služby, malo jedno z úvodných ustanovení názov „Sociálna pomoc a sociálna práca“. Uvádza sa v ňom, že *„(1) Sociálna pomoc sa uskutočňuje najmä prostredníctvom sociálnej práce. (2) Sociálna práca je získavanie a spracúvanie*

informácií o príčinách vzniku alebo možného vzniku sociálnej núdze a o potrebe poskytovania sociálnej pomoci, voľba a uplatňovanie foriem sociálnej pomoci a sledovanie účinnosti ich pôsobenia“ (§3 zákona o sociálnej pomoci).

Na takto ukotvené právne súvislosti sociálnej práce a sociálnych služieb nadviazal aj **zákon č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách**, ktorý v platnom znení uvádza, že „*Sociálna služba sa vykonáva najmä prostredníctvom sociálnej práce, postupmi zodpovedajúcimi poznatkom spoločenských vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb“ (§2 ods. 6 zákona).* Pre túto chvíľu⁹ interpretujeme spojenie „najmä prostredníctvom sociálnej práce“ ako vyjadrenie zamýšľaného dôrazu normotvorcu na intenzívne zastúpenie metód a postupov vlastných sociálnej práci ako praktickej disciplíny, ktoré sa uplatňujú v sociálnych službách. Súčasne môže toto spojenie predznačovať, že v sociálnych službách sa nevykonávajú len odborné činnosti súvisiace s uplatňovaním metód a postupov sociálnej práce, ale aj také, ktoré patria do inštrumentária iných odborných pomáhajúcich disciplín (napr. ošetrovateľstva, fyzioterapie, špeciálnej a liečebnej pedagogiky či psychológie). Z predmetného ustanovenia zákona rovnako vyplýva potreba prihliadať na nové poznatky spoločenských vied, teda aj sociálnej práce ako odbohu vedy v systéme spoločenských vied, za účelom zlepšovania organizácie a praktického výkonu sociálnych služieb; rovnako potreba prihliadať na tendencie vlastného vývoja sociálnych služieb, napr. vývoja potrieb cieľových skupín sociálnych služieb, počtu ich príjmateľov a príjmateľiek, druhového profilu sociálnych služieb či ich dostupnosti. Prihliada sa teda aj na celé systémové okolie sociálnej práce ako pomáhajúcej disciplíny uplatňovanej v sociálnych službách.

⁹ Hlbšiemu pochopeniu významu a obsahu tohto spojenia sa budeme venovať vo výskume, ktorý tvorí jadrovú časť monografie.

Otázkam vzájomných vzťahov sociálnej práce a sociálnych služieb interpretovaných v intenciách legislatívnych noriem ako rámcových podmienok pre realizáciu sociálnej práce v sociálnych službách sa začiatkom dekády venovala Brichtová (2011). V kontexte zavádzania nového zákona o sociálnych službách a budovania originálnych samosprávnych pôsobností na úseku sociálnych služieb autorka formulovala svoje odborné stanoviská k tomu, prečo je stotožňovanie sociálnej práce a sociálnych služieb nevhodné a mohlo by poškodzovať ako prijímateľov a prijímateľky sociálnych služieb, tak sociálnych pracovníkov a pracovníčky, príp. iných pomáhajúcich profesionálov a profesionálky. Ako odborníčka s pôvodne právnickým vzdelaním interpretovala rozdiel medzi sociálnou prácou a sociálnymi službami, okrem iného, cez spôsob, akým sa uplatňujú voči jednotlivcovi v nepriaznivej sociálnej situácii. Sociálnu prácu vymedzila ako systém, ktorý je v spoločnosti nevyhnutný, nakoľko sama spoločnosť produkuje voči osobám a skupinám ľudí sociálne riziká (napr. strata práce pre reštrukturalizáciu zamestnávateľa, zhoršenie situácie pre zaniknutie nejakej formy podpory či nestálosť legislatívy)¹⁰. Na sociálnu prácu však nemôže, podľa autorky, vzniknúť individualizovaný právny nárok, zatiaľ čo na sociálnu službu ako inštitucionalizovaný mechanizmus, formu sociálnej intervencie upravenej zákonom, áno. K sociálnym službám pristupovala autorka ako k individualizovaným právnym nárokom, ktorými sa uspokojujú sociálne potreby ľudí a ich garantované sociálne práva (odvolávajú sa

10 Göppner a Hämäläinen (2004, s. 52-53) v tejto súvislosti pristupujú k sociálnej práci ako k funkcionálnej odpovedi spoločnosti na štrukturálne zmeny spojené s jej rozvojom a industrializáciou. Problémové situácie pritom nepovažujú za niečo, čo vzniká a existuje prirodzene, ale za niečo, „... čo sociálna práca konštruuje svojim odborným pohľadom, svojim špecifickým spôsobom, akým pozoruje skutočnosť a možnosti, ako ju zmeniť“. Rovnako Lubelcová (2017) dáva pri hľadaní stratégií riešenia sociálnych problémov ľudí do popredia sociálne bariéry blokujúce životné príležitosti ohrozených kategórií ľudí.

napr. na čl. 14 Európskej sociálnej charty v jej revidovanom znení, 1996). Aj keď považovala sociálnu prácu a sociálne služby za „vzájomne neodlučiteľné disciplíny“, na ich stotožňovanie nahliadala kriticky z dvoch dôvodov (perspektív):

- (1) z dôvodu, že v sociálnych službách sa so svojimi odbornými postupmi neangažujú len sociálni pracovníci a pracovníčky, ale aj odborníci a odborníčky vykonávajúci iné odborné činnosti a uplatňujúci iné odborné postupy (napr. ergoterapeutická činnosť, ošetrovateľská starostlivosť, výchova), čomu zodpovedajú aj ustanovené kvalifikačné predpoklady pre ich výkon,
- (2) z dôvodu nebezpečenstva zužovania možností profesionálneho angažovania absolventov a absolventiek odboru sociálna práca v prípade, že by sa vzťahovalo len k akčnému poľu sociálnych služieb. Podľa autorky sa títo angažujú aj v iných sociálno-intervenčných systémoch, napr. v opatreniach sociálno-právnej ochrany detí a sociálnej kurately, vo verejnej podpore zamestnávania znevýhodnených uchádzačov a uchádzačiek o zamestnanie, v peňažnej pomoci osobám s ťažkým zdravotným postihnutím, v penitenciárnej a postpenitenciárnej starostlivosti, v systéme zdravotníckej či školskej starostlivosti. Teda v systémoch, ktoré sú ustanovené a fungujú „nad rámec“ zákona o sociálnych službách a systému sociálnych služieb, vrátane výskumu v sociálnej práci a v ďalšom budovaní jej teoretickej základne.

V podobnom duchu pristupovali k problematike vzťahu sociálnej práce a sociálnych služieb aj Janebová a Celá, keď zdôrazňovali, že: „*Pokiaľ teda dochádza k stotožňovaniu sociálnej práce so sociálnymi službami, zabúda sa tým na iné oblasti výkonu sociálnej práce, ako aj na ne/sociálne aktivity sociálnych služieb*“ (napr. ošetrovateľské, pedagogické, psychologické či iné) (Janebová a Celá, 2016, s. 26). To sú však otázky, ktoré už prekračujú interpretáciu

založenú na akčných poliach sociálnej práce a zasahujú problematiku profesijných rol, ktoré sa v týchto poliach realizujú.

2.3 Vzťahy v kontexte profesijných rol

Aj keď sú akčné polia (oblasti) a profesijné roly nerozlučnými aspektmi identity sociálnej práce ako profesie, neznamenajú to isté. Pokiaľ kontext akčných polí odpovedá predovšetkým na otázku, v akých inštitucionálnych systémoch/prostrediach sa sociálni pracovníci a pracovníčky angažujú, kontext profesijných rol umožňuje odkrývať profesionálne nastavenia sociálnych pracovníkov a pracovníčok, ktorými reagujú na potreby klientov sociálnych služieb uspokojované v týchto systémoch a organizáciách (Levická a Levická, 2015). Orientácia na rolu umožňuje proces špecializácie sociálnej práce a v sociálnej práci (Levická, 2017a), pochopenie obsahu a formám intervenčného pôsobenia sociálnych pracovníkov a pracovníčok v rozličných akčných poliach. Hľadanie odpovedí na otázku, aké sú roly sociálnej práce vo vzťahu k životnej situácii klientov (jednotlivcov, rodín, skupín, dokonca i komunit) jednotlivých akčných polí a systémov, je tak súčasťou základnej paradigmy sociálnej práce (Levická et al., 2016) a budovania jej identity.

Z hľadiska predmetu monografie umožňujú profesijné roly zodpovedať otázky typu: *Čo sociálni pracovníci a pracovníčky v sociálnych službách robia, a čo už nerobia, resp. by nemali robiť? Ako je praktický výkon rol sociálnej práce v sociálnych službách ovplyvňovaný očakávaniami definovanými legislatívou sociálnych služieb? Čím sa líšia roly sociálnej práce od rol iných pomáhajúcich disciplín v sociálnych službách?* Práve na úrovni profesijných rol a úloh, ktoré ich saturujú, možno systémové vzťahy sociálnej práce a sociálnych služieb popísať najzrozumiteľnejším spôsobom, nakoľko

k rolám sociálnej práce sa pristupuje ako k **výkonu sociálnej práce** ovplyvnenom podmienkami, za akých sa v sociálnych službách realizuje. Legitímne je samozrejme aj opačné podmienkovanie, kedy sa súčasťou roly/rol sociálnej práce v sociálnych službách stáva aj ovplyvňovanie podmienok pre ich výkon a iniciovanie potrebných zmien.

Levická a Levická (2015) sumarizovali bohatú odbornú spisbu zameranú na otázky profesijných rol sociálnych pracovníkov a pracovníčok ako súčasti identity sociálnej práce. Identifikovali roly advokáta, poradcu, terapeuta, prípadového pracovníka, obhajcu, zmocňovateľa, mediátora/sprostredkovateľa, prípadového manažéra, administrátora, ale aj rolu opatrovateľa (poskytovateľa služieb). Na základe svojej komparatívnej analýzy zistili, že v odbornej spisbe bola najčastejšie zastúpená rola *poradcu a advokáta*. Kým v rámci prvej sa sociálni pracovníci a pracovníčky presadzujú ako empatickí profesionáli a profesionálky reagujúci na zraniteľnosť ľudí, advokátska rola ich predurčuje k obhajobe zraniteľných ľudí voči tretím stranám usilujúcim o ich segregáciu, exklúziu a praktikujúcim nerovnaké zaobchádzanie. Preferenčné oceňovanie roly poradcu v činnosti sociálnych pracovníkov a pracovníčok sa zistilo aj v ostatnom reprezentatívnom výskume Boteka, Žákovej a Bánovčínovej (2017). Respondenti a respondentky výskumu zastupujúci dospelú slovenskú verejnosť sa najčastejšie prikláňali k tvrdeniu, že sociálni pracovníci a pracovníčky by mali pomáhať ľuďom zorientovať sa v problémoch a radiť im.

Špecifikácii profesijných rol sociálnych pracovníkov a pracovníčok v prostredí sociálnych služieb sa intenzívne venoval Musil. Už v predchádzajúcej dekáde (Musil, 2008) identifikoval sociálneho pracovníka s:

- a) *identitou filantropa* (dôraz na empatiu a vzťah s klientom/klientkou v sociálnych službách),

- b) *identitou administrátora* (dôraz na organizačné a administratívne úkony v sociálnych službách),
- c) *identitou profesionála* (dôraz na autonómiu sociálneho pracovníka/pracovníčky, na sebazvedelávanie a inšpirovanie teóriou),
- d) *identitou aktivistu* (dôraz na vystupovanie v záujme utláčaných ľudí, na podporu k svojpomoci).

Podľa neskorších výskumných zistení z českého prostredia (napr. Růžičková a Musil, 2009; Havlíková, 2009) zostáva tradične silne zastúpená najmä priama kontaktná práca so zraniteľnými jednotlivcami, rodinami a skupinami stelesnená v terapeutickom modeli (paradigme) sociálnej práce či v obraze sociálneho pracovníka s identitou filantropa.

Vzťahovanie sociálnej práce v sociálnych službách primárne k výkonu terapií a sociálneho poradenstva potvrdili v povedomí sociálnych pracovníkov a pracovníčok aj Levická a Levická (2015). Takáto orientácia sa nezriedka premieta aj do obsahu pregraduálneho štúdia sociálnej práce, do predmetov zameraných na oblasť sociálnych služieb a formuje niekedy limitované očakávania študentov a študentiek ohľadom možností ich budúceho odborného angažovania sa v sektore sociálnych služieb. Výsledkom tak môže byť nižší a nevyjasnený status sociálnej práce vo vzťahu k iným hlavnoprúdovým disciplinám v sociálnych službách vyjadrený napríklad v spojení, že „*sociálna práca je tichá a nenápadná profesia/disciplína*“ (Zita, 2008; Repková, 2010, s. 198). Musil (2017a, s. 28) v tejto súvislosti hovorí o „...kontraste vágneho obrazu sociálnej práce so zreteľným statusom dávno ustanovených profesií“, myslí sa lekárov, právnikov, psychológov či špeciálnych pedagógov. Podľa autora by sociálni pracovníci a pracovníčky nemali byť v sociálnych službách tými, kto pomáha uspokojovať neuspokojené potreby ľudí, ale

tými, kto sprostredkováva uspokojovanie ich neuspokojených potrieb podporou kvalitných interakcií ľudí so sociálnymi subjektmi, vrátane interakcií s poskytovateľmi sociálnych služieb. Účelom sprostredkovávania interakcií so sociálnymi subjektmi je pomôcť ľuďom krátkodobo prekonávať ich životné problémy a v dlhodobejšej perspektíve, „naučiť“ ich zvládať náročné životné situácie, čo autor považuje za jadro roly sociálnej práce v praxi (Musil, 2017b). V najnovších prácach už Musil nehovorí explicitne o rolách sociálneho pracovníka v sociálnych službách, ale o vzoroch (predobrazoch) sociálnej práce v kontexte sociálnych služieb (Musil, 2017a). Na základe relevantnej českej literatúry by očakával uplatňovanie *piatich vzorov (predobrazov) sociálnej práce v kontexte sociálnych služieb*:

- a) *prípádová sociálna práca ako súčasť opatrovatel'stva* (pružné reagovanie na potreby osoby odkázanej na pomoc inej osoby, príp. jej rodiny a sprostredkovávanie interakcií s komplexom ďalších poskytovateľov pomoci),
- b) *sprostredkovávanie služieb v rámci administrácie agendy sociálnej legislatívy* (sprostredkovávanie ďalších služieb, ktoré sú nad rámec pôvodne identifikovaného problému človeka a jeho zaradenia do príslušnej sociálnej agendy tak, aby sa vyriešila jeho celková životná situácia),
- c) *sprostredkovávanie komplexnej pomoci v rámci prípadu* (v prípade, že osoba má viac vzájomne súvisiacich problémov, pri zvládaní ktorých potrebuje pomoc, k čomu je nevyhnutné prepájať viacero pomáhajúcich subjektov; sociálny pracovník/pracovníčka sa stáva „manažérom prípadu“),
- d) *koordinácia sociálnych a zdravotných služieb v komunite* (špecializovaní sociálni pracovníci a pracovníčky venujúci sa komunitnému plánovaniu sociálnych služieb, nastavovaniu zdravotno-sociálnych služieb a služieb bývania; vyjednávaniu medzi samosprávami, klientmi/klientkami a sieťami

poskytovateľov; prispôsobovaniu ponuky služieb potrebám cieľových skupín),

- e) *asistencia účasti klientov na plánovaní služieb* (podpora klientov/klientok a rodín pri vyjadrovaní a presadzovaní svojich záujmov; pri získavaní kontroly nad alokáciou verejných zdrojov).¹¹

Takéto vzorce správania sociálnych pracovníkov a pracovníčok sú kombináciou ich pôsobenia na „mikro“ úrovni (u konkrétneho druhového poskytovateľa sociálnych služieb) s pôsobením na „mezo“ či „makro“ úrovni, kedy prekračujú rámec konkrétnej organizácie, dokonca aj normatívne ustanovený systém sociálnych služieb a vstupujú do medziorganizačného a medzisektorového priestoru. Zrejme aj preto autor nehovorí o „sociálnej práci v sociálnych službách“, ale o „sociálnej práci v kontexte sociálnych služieb“, teda v širšom odbornom priestore, cez ktorý sa komplexne pomáha ľuďom podporou interakcií rozličných aktérov pomoci. V rámci tohto priestoru sa centrálnymi prvkami odborovej identity sociálnej práce a špecializovaného príspevku sociálnych pracovníkov a pracovníčok stávajú roly a úlohy (činnosti) *sprostredkovávania, koordinácie a sieťovania*. Vyplyvajú z potreby zamerania sa na životnú a sociálnu situáciu človeka ako na celok, na poznávanie bariér jej zvládania a súvislostí medzi nimi; zároveň, z diverzifikácie jednotlivých pomáhajúcich polí a systémov, cez ktoré môžu cieľové skupiny získavať pomoc a podporu pri riešení svojich sociálnych problémov, teda z povahy sociálnej práce ako komplexného výkonu (Göppner a Hämäläinen, 2004). Z intervenč-

11 Podľa Musila (2014; 2017a) by sa takáto pomoc sociálnych pracovníkov a pracovníčok mala stať rutinnou súčasťou ponuky sociálnych služieb, považoval by ju za prejav inštitucionalizácie sociálnej práce v tomto pomáhajúcom sektore. To, že k úplnej inštitucionalizácii sociálnej práce v kontexte českých sociálnych služieb zatiaľ nedošlo, pripisuje autor faktu, že od sociálnych pracovníkov a pracovníčok nikto nejaký špecifický a originálny prínos v sociálnych službách neočakáva.

ného hľadiska sa potom zdôrazňuje rola sprostredkovávania služieb alebo vzťahov, ktoré užívateľkám a užívateľom sociálnych služieb chýbajú; sprostredkovávania pomoci voči iným organizáciám, subjektom, odborníkom a odborníčkam, pomoci, ktorú samotní sociálni pracovníci a pracovníčky nesmú, nemôže alebo nevedia poskytnúť; či rola ich fungovania v medziodborových sieťach pomoci (Musil, 2004; 2012; 2014; 2017a).

Širšiu perspektívu možného angažovania sa sociálnych pracovníkov a pracovníčok v sociálnych službách prijímajú aj študenti a študentky odboru sociálna práca povzbudivo. V rámci podujatia „*Dialogy s praxou*“ sme na FF PU v Prešove zorganizovali v novembri 2016 odborné stretnutie študentov a študentiek končiaceho ročníka odboru sociálna práca s koordinátorom sociálnych služieb významného poskytovateľa v meste. Vyberáme niekoľko ilustrácií z prepisu ich spätných väzieb (Repková, 2016; nepublikované):

„Dozvedela som sa o dvoch odlišných veciach – o tom, že pracoval s klientmi a o tom, že pracuje na manažérskej úrovni a ako sa k tomu dostal, to ma zaujalo“.

„Dozvedela som sa, že ako budúca sociálna pracovníčka môžem pracovať v sociálnych službách aj ako koordinátorka“.

„Bolo super vidieť človeka, ktorý začal pracovať v sociálnej práci ako bežný zamestnanec a vypracoval sa. Takisto postrehy z praxe a skúsenosti, ako to naozaj chodí, sú pre mňa oveľa prínosnejšie...“.

„Povzbudil ma svojím kariérnym rastom, že aj v sociálnej práci sa dá profesionálne vysoko dostať, no treba na sebe pracovať“.

„Dozvedela som sa, ako pracuje koordinátor, koľko ľudí musí riadiť a na čo všetko musí myslieť pri svojej práci“.

Koordinačné, sprostredkujúce či sieťujúce roly sociálnej práce v sociálnych službách vykonávané v prospech komplexného riešenia situácie človeka, rodiny, skupiny či komunity môžu byť organizované na:

- *koordináčnom alebo integračnom princípe* (Pillinger, 2001)
Pri koordinácii sú jednotlivé služby prelinkované, ale zostávajú inštitucionálne nezávislé. V inom prípade sa samotné služby integrujú do nových inštitucionálnych štruktúr, v rámci ktorých sa činnosť rozličných poskytovateľov organizuje v jednej integrovanej službe,
- *medzioborovým alebo medziorganizačnom princípe* (Jankovský, 2007)
Ide o spoluprácu, sieťovanie a sprostredkovávanie služieb pomoci a podpory iných odborníkov a odborníčok v rámci jednej organizácie alebo medzi organizáciami,
- *v prípadových sieťach pomoci alebo tematických sieťach pomoci* (Musil, 2017a)
Zainteresované subjekty s príspevom sociálneho pracovníka/pracovníčky vyjednávajú riešenie konkrétneho prípadu napr. v rámci prípadovej konferencie; alebo sa sociálni pracovníci/pracovníčky zúčastňujú diskusií s inými odborníkmi a odborníčkami k teoretickým, metodickým, strategickým, ekonomickým či ďalším otázkam práce s cieľovou skupinou.

Požiadavky na kompetencie sociálnych pracovníkov a pracovníčok k plneniu sieťujúcich, koordináčnych a sprostredkujúcich rol v rozličných inštitucionalizovaných prostrediach, vrátane sociálnych služieb, sa začínajú objavovať aj v domácej odbornej spisbe.

Bartková (2017) sa vo svojej dizertačnej práci zameriavala na rozličné druhy sociálnych intervencií poskytovaných sociálnymi pracovníkmi a pracovníčkami v pomoci adolescentom a adolescentkám s onkologickým ochorením a ich rodinám. Zistila, že je to cieľová skupina, ktorá má „kontakt“ s priamym prostredím sociálnych služieb len minimálne. Autorka však

identifikovala mnohé iné prostredia a systémy pomoci, kde pomáhajú odborníci a odborníčky z tejto disciplíny. Namiesto poukazovania na potrebu posilnenia sociálnej práce priamo v prostredí sociálnych služieb pre mladých ľudí s onkologickým ochorením, odporúča autorka inštitucionalizáciu pozície „sociálneho pracovníka v onkologickej praxi“ (Bartková, 2017, s. 120). Tento by koordinoval medziodborové intervencie vo vnútri interdisciplinárneho tímu nemocnice alebo iného zdravotníckeho zariadenia, zároveň by sprostredkoval medziinštitucionálne kontakty na sociálnych pracovníkov a pracovníčky v iných organizáciách a systémoch (napr. na úradoch práce, sociálnych vecí a rodiny, u poskytovateľov sociálnych služieb, v mimovládnych organizáciách, na samosprávnych orgánoch). K podobným zisteniam sme dospeli aj v rámci vlastnej výskumnej činnosti (Repková, 2017c). Účastníčky fokusovej skupiny zameranej, okrem iného, na úlohy sociálnej práce v službách včasnej intervencie, zmieňovali rozličné modely medziodborového a medziinštitucionálneho usporiadania intervencií pre malé deti so zdravotným postihnutím a ich rodiny. Vyjadrili očakávania, že by sociálni pracovníci a pracovníčky fungovali v rozličných pomáhajúcich prostrediach (nemocnica či iné zdravotnícke zariadenie, úrad práce, sociálnych vecí a rodiny, v rámci činnosti služby včasnej intervencie, príp. iné) s určenými kompetenciami a spôsobmi zabezpečovania koordinovanej spolupráce a kontinuálnej pomoci (Repková, 2017c).

Aké **rámcové podmienky** pre rolu/roly sociálnej práce v sociálnych službách ustanovuje platná legislatíva sociálnych služieb? Zákon explicitne nevymedzuje očakávania, aké roly by mali plniť sociálni pracovníci a pracovníčky v jednotlivých druhoch sociálnych služieb (očakávané roly). Ustanovuje skôr očakávané *odborné činnosti* v sociálnych službách v kombinácii s kvalifikačnými predpokladmi pre tých, ktorí ich majú vykonávať. Pre účely ďalšej analýzy budeme v súlade s národnou legislatívou za

odbornú činnosť sociálnej práce v sociálnych službách (inak povedané, za výkon roly/rol sociálnej práce v sociálnych službách) považovať takú, ktorá stavia na využívaní teórií, metód a techník vlastných sociálnej práci a pre ktorú sa priamo zákonom určuje ako kvalifikačný predpoklad vysokoškolské vzdelanie prvého alebo druhého stupňa v študijnom odbore sociálna práca.¹²

Podľa platného zákona o sociálnych službách je v systéme sociálnych služieb (a v rámci ich jednotlivých druhov) jednotlivcom, rodinám, skupinám a komunitám k dispozícii súbor diverzifikovaných odborných činností, kombinovaných v závislosti od individuálnych potrieb cieľových skupín a pokrývajúcej širokú paletu ich životných sfér.¹³ Ide najmä o základné či špecializované sociálne poradenstvo; o preventívne aktivity; o pomoc človeku pri sebaobslužbe, udržiavaní domácnosti či pri spoločenských aktivitách; pomoc pri výkone opatrovnických práv. V rámci sociálnych služieb sa poskytuje aj ošetrovateľská činnosť v rámci rezidenčnej dlhodobej starostlivosti; tlmočenie; pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov jednotlivcov; či sociálna rehabilitácia. Rovnako ide o podporu vzdelávania či o pomoc pri rozvoji pracovných zručností a pri pracovnom uplatnení prijímateľov a prijímateľiek sociálnych služieb. Odbornou činnosťou je aj stimulácia komplexného vývinu dieťaťa so zdravotným postihnutím, rovna-

12 Zákon o sociálnych službách používa vo vzťahu k sociálnej práci stále príliš otvorenú, niekedy až znepresňujúcu terminológiu. S ohľadom na to, že od januára 2015 zákon o sociálnej práci a o podmienkach pre výkon niektorých odborných činností pre oblasť sociálnych vecí a rodiny dôsledne spája profesiu sociálna práca s absolvovaním vysokoškolského štúdia v odbore sociálna práca, môžu pôsobiť spojenia typu „akreditovaný vzdelávací kurz v oblasti sociálnej práce“, „akreditovaná príprava supervízora v oblasti sociálnej práce“ či „prax pri výkone povolania v oblasti sociálnej práce“, máťúco. „Sociálna práca ako oblasť“ je totiž slovné spojenie neuchopiteľné ani cez povahu výkonu, ani cez charakter podmienok na výkon sociálnej práce, čo môže brániť uvažovať o jej ustálenej identite v rámci integrovaného konceptu vedy, predmetu štúdia i praktickej profesie.

13 Okrem odborných činností sa poskytujú aj obslužné a ďalšie činnosti, ktorým sa však analýza nebude bližšie venovať.

ko bežné úkony starostlivosti o dieťa v rámci podpory zosúladňovania pracovného a rodinného života rodičov. Za odborné činnosti sa považujú aj také, ktoré podporujú cieľové skupiny sociálnych služieb k finančnej gramotnosti, lepšiemu hospodáreniu so zdrojmi či k osvojovaniu si spoločensky primeraného správania. Nemožno napokon opomenúť aj posudkové činnosti, osobitne sociálnu posudkovú činnosť, ktorá sa nevymedzuje priamo ako odborná činnosť sociálnej služby, ale ako vysoko špecializovaná činnosť, bez ktorej by nebolo možné poskytovať sociálne služby dlhodobej starostlivosti.

Pre jednotlivé odborné činnosti zákon ustanovuje zodpovedajúce kvalifikačné predpoklady (§84 zákona). Z hľadiska viazanosti na kvalifikáciu v odbore sociálna práca možno hovoriť o troch skupinách odborných činností¹⁴, s viazanosťou rozličnej intenzity:

a) *odborná činnosť ako exkluzívny výkon sociálnej práce*

Takouto činnosťou je *sociálna posudková činnosť* (§50 zákona; Levická, 2017) vykonávaná pre okruh tých druhov sociálnych služieb, ktoré sú viazané na prítomnosť odkázanosti človeka na pomoc inej osoby (najmä pri sebaobsluže) z dôvodu zdravotného postihnutia alebo nepriaznivého zdravotného stavu alebo vyššieho veku. V rámci sociálnej posudkovej činnosti sa posudzuje kontext života a sociálnej situácie človeka. Okrem samotného rozsahu odkázanosti na pomoc inej osoby sa posudzujú aj jeho individuálne predpoklady a schopnosť riešiť svoju situáciu vlastnými silami; posudzuje sa jeho rodinná situácia (do akej miery poskytuje/môže poskytovať pomoc rodina) či širšie spoločenské prostre-

14 Pre účely analýzy sa nezameriavame na obslužné či ďalšie činnosti vykonávané v sociálnych službách, ktoré nie sú predmetom priamej regulácie v oblasti kvalifikačných predpokladov.

die, v ktorom žije (komunitné zdroje, dostupnosť bežných služieb, občianska vybavenosť). V rámci procesu sociálnej posudkovej činnosti sa má zabezpečiť aktívne vťahovanie, participácia a spolurozhodovanie jednotlivca o spôsobe riešenia svojej situácie, prípadne rešpektovanie jeho požiadavky vtiahnuť do procesu aj iné osoby podľa vlastného výberu. Zákon explicitne ustanovuje, že komplexnú sociálnu posudkovú činnosť môže vykonávať iba sociálny pracovník (napr. obce či vyššieho územného celku).

Legislatívnou zmenou zákona o sociálnych službách sa s účinnosťou od januára 2018 stali odbornými činnosťami sociálnych služieb viazanými na vzdelanie v odbore sociálna práca aj *špecializované sociálne poradenstvo* (odborná spôsobilosť pre výkon sociálnej práce je kombinovaná s minimálne jednoročnou praxou priameho odborného styku s cieľovou skupinou) a *stimulácia komplexného vývinu dieťaťa* (okrem sociálnej práce sa v multidisciplinárnom tíme očakáva aj účasť odborníkov/odborníčok z odborov psychológia, špeciálna pedagogika, liečebná pedagogika, fyzioterapia, príp. z iného relevantného odboru zameraného na individuálne potreby dieťaťa so zdravotným postihnutím),

- b) *odborná činnosť ako výkon realizovaný prostredníctvom viacerých odborných disciplín*

Viacero odborných činností vykonávaných v sociálnych službách môžu vykonávať odborníci a odborníčky viacerých disciplín. Osobitne ide o základné sociálne poradenstvo či o pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov, na poskytovanie ktorých sú kvalifikované osoby s rozličnými stupňami a odbormi vzdelania (pre oblasť sociálna práca, sociálna pedagogika, liečebná pedagogika, andragogika, sociálne služby a poradenstvo, misijná činnosť; dokonca aj osoby so vzdelaním mimo sociálnu oblasť, ak

majú absolvovaný potrebný kurz). V rámci pomoci pri výkone opatrovníckych práv je nevyhnutné prvostupňové alebo druhostupňové vzdelanie v odboroch ako sociálna práca, psychológia, právo či niektorý z pedagogických odborov.

c) *odborná činnosť ako výkon realizovaný prostredníctvom akreditovaných kurzov*

Pri niektorých odborných činnostiach je postačujúci aj akreditovaný kurz (ako nadstavba stredoškolského vzdelania). Napr. pre účely pomoci vedúcej k rozvoju pracovných zručností predstavuje akreditovaný kurz v oblasti sociálnej práce nadstavbu nad stredoškolským vzdelaním zameraným na vybranú pracovnú oblasť; pre sociálnu rehabilitáciu je okrem stredoškolského vzdelania rovnako postačujúci vzdelávací kurz v oblasti sociálnej rehabilitácie. Absolvovanie akreditovaného kurzu v oblasti sociálnej práce však neposkytuje jeho absolventovi/absolventke status sociálneho pracovníka, ani asistenta sociálnej práce podľa profesijnej legislatívy.

Z prehľadu je zrejmé, že len sociálnu posudkovú činnosť a špecializované sociálne poradenstvo možno v sociálnych službách považovať za exkluzívny (nenahraditeľný, špecializovaný) výkon sociálnej práce. V prípade stimulácie komplexného vývinu dieťaťa je exkluzivita vymedzená medziodborovým priestorom organizácie, kedy sa explicitne zo zákona predpokladá fungovanie multidisciplinárnych tímov, ktorých súčasťou je aj sociálny pracovník/pracovníčka.

S ohľadom na stále viac preferované koordinačné, sprostredkovacie a sieťujúce roly sociálnej práce v sociálnych službách je vhodné do analýzy platnej legislatívy sociálnych služieb zahrnúť aj otázku, ako, a či vôbec, sú v nej formulované aj očakávania vo vzťahu k sociálnej práci tohto druhu. Pojem „koo-

dinácia“ sa explicitne uvádza pri odbornej činnosti *koordinácia výkonu poskytovania sociálnej rehabilitačnej činnosti*, pre ktorú je kvalifikovaný sociálny pracovník/pracovníčka alebo osoba s ukončeným vzdelaním v odboroch sociálne služby a poradenstvo, sociálna, špeciálna či liečebná pedagogika a psychológia, alebo osoba s inak orientovaným vysokoškolským vzdelaním, ak absolvovala akreditovaný kurz v odbore sociálna práca a má minimálne jednoročnú prax pri výkone povolania v oblasti sociálnej práce. Prítomnosť koordinujúceho prvku možno identifikovať aj v ustanoveniach týkajúcich sa *komunitnej práce a komunitnej rehabilitácie* (§82 zákona), na ktorých stavajú niektoré služby krízovej intervencie (osobitne služby komunitného centra). Zdôrazňuje sa v nich podpora aktivít a zodpovedností členov a členiek komunity k riešeniu svojich sociálnych problémov, a to najmä formou sociálnych služieb; rovnako koordinácia činnosti rozličných subjektov smerom k obnove a rozvoju schopností ľudí riešiť svoje problémy a začleniť sa do spoločnosti.

Vo výskume Bodnárovej (2013) takmer 94% terénnych sociálnych pracovníkov a ich asistentov angažujúcich sa v službách pre osoby žijúce v marginalizovaných rómskych komunitách označilo koordinovanú prácu všetkých pomáhajúcich profesií (terénnych sociálnych pracovníkov, ich asistentov, asistentov osvetly zdravia a asistentov učiteľov pre žiakov zo sociálne znevýhodneného prostredia) za kľúčový faktor prispenia k začleneniu týchto osôb do širšej komunity.

Škobla (2015) vyzdvihol demokratizujúci vplyv terénnej sociálnej práce ako druhu sociálnej služby na riešenie problémov v marginalizovaných rómskych komunitách. V terénnych sociálnych pracovníkoch a pracovníčkach nevidel len „... prostredníkom medzi klientmi, štátom a ďalšími inštitúciami, s ktorými MRK prichádzajú do kontaktu. Takáto pozícia TSP tiež

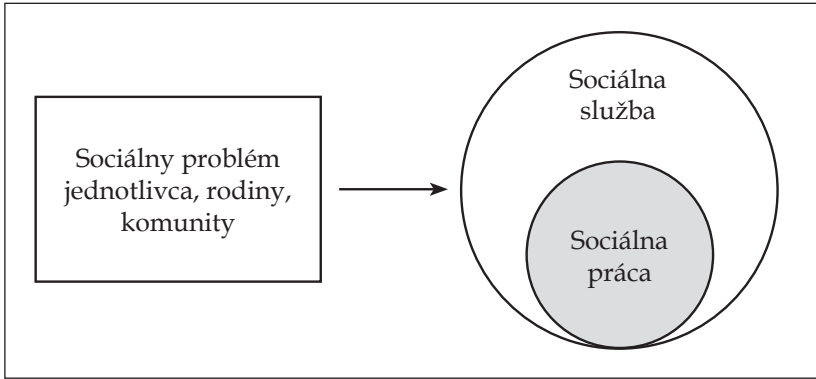
znamená pozitívny posun od viac represívnych a disciplinárnych prístupov zo strany štátnych a neštátnych inštitúcií, k demokratickému a participatívne mu spôsobu riešenia sociálnych problémov“ (Škobla, 2015, s. 6).

Koordinačné, sieťujúce a sprostredkujúce roly sociálnej práce sa pri ostatných druhoch a formách sociálnych služieb v rámci platnej legislatívy explicitne neuvádzajú, čo samozrejme neznamená, že sa v reálnej praxi nevykonávajú (v menšej či väčšej miere). K vyjadreniu o ich prítomnosti, či naopak absencii, rovnako o podobe a intenzite ich naplňania, nám doposiaľ chýbala relevantnejšia výskumná evidencia. Napriek tomuto konštatovaniu však ponúkajú analýza platnej legislatívy, rovnako poznatky doterajšej praxe, určité indície pre prvotné modelovanie vzťahov sociálnej práce a sociálnych služieb, s gradujúcimi očakávaniami na roly sociálnej práce zamerané na činnosti koordinácie, sprostredkovávania a sieťovania. Za účelom modelovania využijeme prístup Göppnera a Hämäläinena (2004) k chápaniu sociálnej práce ako komplexného výkonu a základných veličín, ktoré ho vymedzujú. Sú nimi:

- a) existencia alebo riziko existencie sociálneho problému jednotlivca, rodiny alebo komunity a jeho povaha;
- b) potreba intervenovania formou sociálnej práce;
- c) intervenovanie formou sociálnej práce vykonávanej v rozličných intervenčných prostrediach (poliach, systémoch), vrátane systému sociálnych služieb.

Na základe kombinácie týchto veličín možno preliminárne identifikovať tri návrhy modelov vzťahov sociálnej práce a sociálnych služieb. Sú znázornené v obrázkoch.

Obrázok1: Model „Sociálna práca ako praktická súčasť výkonu sociálnej služby“



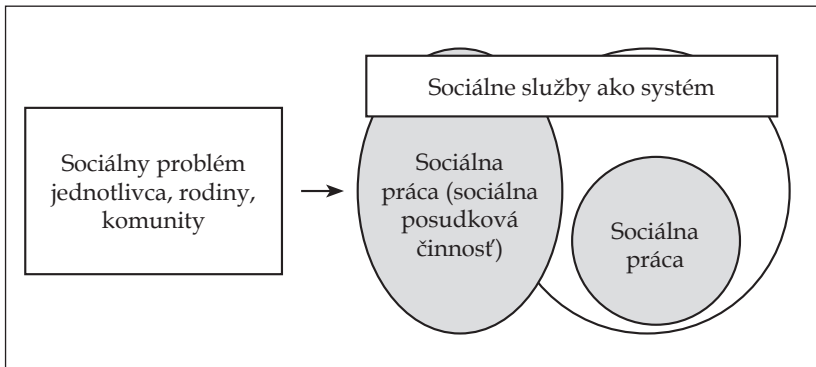
Zdroj: vlastné

V tomto modeli sa konkrétny druh sociálnej služby stáva priamym a primárnym intervenčným nástrojom na riešenie sociálneho problému jednotlivca, rodiny alebo skupiny, intenzívne sa nevyužívajú iné intervenčné schémy a prostredia. Sociálna práca sa v ňom prezentuje ako odborná činnosť alebo skupina odborných činností vykonávaných osobami so vzdelaním v odbore sociálna práca. Príkladom môže byť poskytnutie krátkodobej pomoci sociálneho pracovníka/pracovníčky pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov prijímateľa/prijímateľky nízkoprahového denného centra ako sociálnej služby krízovej intervencie, pred aplikáciou ktorej sa nevykonáva komplexná sociálna posudková činnosť.

Pri type vzťahu znázornenom v obrázku č. 2 na sociálny problém jednotlivca či rodiny reagujú sociálne služby ako systém. Najskôr sa v rámci neho vykonáva sociálna práca formou komplexnej sociálnej posudkovej činnosti, na základe výsledkov ktorej sa pristupuje k voľbe konkrétneho druhu pomoci formou sociálnej služby. Následne sa v rámci nej vykonávajú

odborné činnosti sociálnej práce zodpovedajúce potrebám jednotlivca, rodiny, skupiny, zároveň, v kontexte podmienok druhu a formy zvolenej sociálnej služby. Špecializované činnosti sociálnej práce sa kombinujú s inými odbornými činnosťami zastrešenými inými odbornými disciplínami (napr. ošetrovateľskými, fyzioterapeutickými, pedagogickými, psychologickými). Sociálni pracovníci a pracovníčky môžu koordinovať činnosť odborníkov a odbornícok dovnútra organizácie, spravidla cez mechanizmus individuálneho plánovania a kvality. Môže ísť o služby dlhodobej starostlivosti pre odkázané staršie osoby a osoby so zdravotným postihnutím podmienené posúdením charakteru a rozsahu odkázanosti jednotlivca na takýto druh podpory a pomoci, založené na individuálnom plánovaní a na sprostredkovaní ďalšej spolupráce s potrebnými sociálnymi subjektmi (v ideálnom prípade).¹⁵

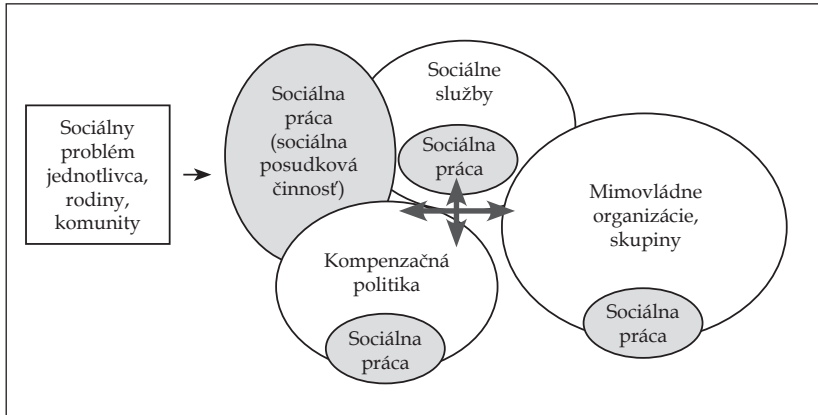
Obrázok2: Model „Sociálna práca ako predpoklad výkonu sociálnej služby a jej koordinácie dovnútra poskytovateľa“



Zdroj: Autorka

¹⁵ Musil (2017a), opierajúc sa o prácu Vostrovskej (1998), popisuje takéto inštitucionalizované vzťahy ako prípadovú sociálnu prácu v rámci opatrovateľstva.

Obrázok3: Model „ Sociálna práca v medziorganizačnom priestore“



Zdroj: autorka

Tretí modelový typ je najkomplexnejší, vychádza z chápania sociálnej práce ako komplexného výkonu (Göppner a Hämäläinen, 2004; Musil, 2008; 2012; 2014; 2017a), ako služby orientovanej na životný svet človeka (Myšíková, 2006) a súvisiacej s komplexnou povahou sociálnych problémov ľudí. Sociálna práca na túto komplexnosť v optimálnom prípade reaguje svojím synergizujúcim pôsobením v rozličných prostrediach (v medziorganizačných sieťach; podľa Musila, 2017a, v prípadových sieťach pomoci). Dôležitú úlohu zohráva od úvodných fáz kontaktov s užívateľmi a užívateľkami, a to vo forme sociálnej posudkovej činnosti organizovanej v rámci rozličných systémov. Najčastejšie ide o sociálnu posudkovú činnosť vykonávanú na úradoch práce, sociálnych vecí a rodiny na účely pomoci v hmotnej núdzi, peňažnej pomoci osobám s ťažkým zdravotným postihnutím, čiastočne aj na účely podpory zamestnávania znevýhodnených uchádzačov o zamestnanie. Sociálna posudková činnosť sa realizuje aj na úradoch regionálnej a miestnej samosprávy, a to na účely po-

skytovania vybraných druhov sociálnych služieb. Na základe výsledkov sociálnej posudkovej činnosti na poskytujú osobám v sociálnej núdzi rozličné formy sociálnych intervencií – napr. sociálne poradenstvo, sociálne služby, peňažná pomoc či širšia sociálna opora v rámci činnosti mimovládneho sektora, ktorých prirodzenou súčasťou je, okrem iných odborných činností, aj sociálna práca. Je zameraná ako na kontaktnú prácu s jednotlivcom, rodinou a komunitou, tak na sprostredkovávanie iných odborných činností podľa ich potrieb či na koordinovanie a sieťovanie odborných aktivít dovnútra i navonok organizácií. Napokon, vyhodnocovanie dopadov poskytnutých intervencií v rámci kontrolnej a optimalizačnej činnosti sociálnych subjektov (Repková, Langová a Tvarožek, 2015) by malo byť zasa primárne úlohou sociálnych pracovníkov a pracovníčok. Príkladom môže byť potreba riešenia komplexnej situácie osoby bez domova, bez potrebných dokladov (občianskeho preukazu, preukazu poistenca), s vážnymi funkčnými poruchami ohrozujúcimi jej život a zdravie, bez práce i sociálnych dávok, často v exekučnom konaní.

Zásadnou otázkou tohto modelu je, či a ako je ustanovený (inštitucionalizovaný) *koordináčny mechanizmus*, na základe ktorého sa zosúladí činnosť rozličných aktérov riešenia komplexnej situácie človeka a akú úlohu v jeho uplatňovaní zohráva sociálna práca. Vychádzajúc z praxe, riešenie v komplexných prípadoch spravidla začína na pôde sociálnych služieb, cez ktoré sa „koordinuje“ vstup a pôsobenie miestnej samosprávy, úradov práce, sociálnych vecí a rodiny, polície, zdravotných poisťovní a poskytovateľov zdravotnej starostlivosti, rovnako poskytovateľov sociálnych služieb dlhodobej starostlivosti. V skutočnosti však zákon o sociálnych službách, ani žiaden iný zákon v sociálnej oblasti, koordináčny mechanizmus takéhoto druhu explicitne neupravuje (neinštituciona-

lizuje).¹⁶ Zákon síce uvádza povinnosť rozličných subjektov poskytovať súčinnosť a spoluprácu vo veci sociálnych služieb (§97 zákona), vymedzenie tejto povinnosti však zostáva pomerne vágne. Skôr sa predpokladá, že koordinácia a sieťovanie sa vyvinú „akoby prirodzene“, ako individuálna iniciatíva niektorého z článkov celého systému, bez priamej zodpovednosti za takúto úlohu. Zrejme aj z tohto dôvodu neboli úlohy sociálnych pracovníkov a pracovníčok zamerané na koordináciu a sprostredkovávanie podpory a pomoci aktérom sociálnych služieb doposiaľ predmetom širšieho odborného (profesijného) uznania. Dokonca by mohli byť vnímané skôr ako úradnícka a administratívna činnosť, než ako integrované pomáhanie, ktoré spoločnosť od sociálnej práce očakáva. Aj preto sa procesom riešenia komplexnejších sociálnych problémov zraniteľných jednotlivcov a rodín často vytýka slabá až absentujúca úroveň vzájomnej koordinácie aktérov pomoci a „rozbíjanie potenciálu“ jednotlivých častí systému a procesu. A aj preto je typ vzťahov založený na inštitucionalizovaných prípadových sieťach pomoci skôr potencialitou (ideálnym prototypom) než bežnou realitou sociálnej práce vykonávanej v kontexte sociálnej ochrany ľudí, vrátane sociálnych služieb.

Preliminárne návrhy modelov vzťahov sociálnej práce a sociálnych služieb skôr ilustrujú, než vyčerpávajúco pomenovávajú existujúce možnosti. V praxi môže dochádzať k vzájomnému prelínaniu a kombinovaniu týchto modelových schém, najčastejšie pod vplyvom typu sociálneho problému (núdze) jednotlivca či rodiny, v kombinácii s druhom a formou zvolen-

16 Príkladom inštitucionalizovanej koordinačnej činnosti bol v rokoch 1988-1998 systém *koordinovanej starostlivosti o deti a mladistvých postihnutých na zdraví* podľa vyhl. č. 151/1988 Zb., ktorou sa vykonával zákon č. 100/1988 Zb. o sociálnom zabezpečení. Orgány okresného národného výboru koordinovali sociálnu, zdravotnú a výchovno-vzdelávaciu starostlivosť o deti a mladistvých postihnutých na zdraví vo veku do 18 rokov.

nej sociálnej služby s vlastnými právnymi parametrami (podmienkami vzťahov). Svoju úlohu zohrávajú aj iné komunitné zdroje, ktorých povaha a účinok môžu aktivizovať koordinačné a sieťujúce procesy aj mimo rámca zákonne ustanovených, teda inštitucionalizovaných pravidiel. To, čo Musil (2017a) nazval *tematickými medziodborovými sieťami pomoci*, reprezentujú v podmienkach Slovenska spravidla nezávislé odborné iniciatívy (napr. Sociofórum, Platforma rodičov detí so zdravotným znevýhodnením, Slovenská únia podporovaného zamestnávania, Asociácia poskytovateľov sociálnych služieb v SR či Zväz poskytovateľov sociálnych služieb v SR). Podporujú vznik a fungovanie medziodborových a medziorganizačných tematických platforiem ustanovených napr. k systémovým otázkam dlhodobej starostlivosti, podporovaného zamestnávania osôb so zdravotným postihnutím či k otázkam multidisciplinarity tímov včasnej intervencie. Často sa v ich činnosti angažujú aj odborníci a odborníčky z odboru sociálna práca, z ktorých však len niektorí fungujú priamo v systéme sociálnych služieb a v platformách zastupujú poskytovateľský sektor.

2.4 Sumarizácia

V druhej kapitole monografie sme cez analýzu akčných polí sociálnej práce preukázali, že systém sociálnych služieb sa v odbornej komunite uznáva ako významné akčné pole (inštitucionalizované prostredie) pre uplatňovanie sociálnej práce ako pomáhajúcej profesie. Cez legislatívnu analýzu vybraných aspektov tohto systému sme následne popísali rámcové podmienky, ktoré pre praktický výkon rol sociálnej práce v sociálnych službách ustanovuje (očakávané roly). Vytvorili sme tak poznatkovú základňu pre aplikáciu systémového prístupu

k štúdiu vzťahov sociálnej práce a sociálnych služieb ponímaných v optike vzťahov podmienok a praktického výkonu rol sociálnej práce v sociálnych službách.

Systematickejší výskum takéhoto vecného zamerania v národných podmienkach zatiaľ absentuje, a ak sú nejaké výskumné zistenia k dispozícii, spravidla nie sú druhovo špecifikované (pojednávajú všeobecne o „sociálnej práci v sociálnych službách“). Nejasné vzťahy sociálnej práce a sociálnych služieb tak môžu prameniť nielen z nastavenia niektorých legislatívnych pravidiel, ale aj z deficitu komplexnejšieho poznania o praktickom pôsobení sociálnych pracovníkov a pracovníčok v jednotlivých druhoch sociálnych služieb. Následne tak absentuje možnosť vyhodnocovať, čo v praxi znamená téza o kľúčovom postavení sociálnej práce pri vykonávaní sociálnych služieb, ako nastavenie pravidiel sociálnych služieb facilituje, či naopak brzdí možnosti sociálnej práce využívať svoje osobitné odbornové teórie, metódy a techniky a tak prispievať k riešeniu sociálnych problémov klientely sociálnych služieb.

3 Výskum – východiská a metodika

V doterajšom texte sme sa pokúsili zdôvodniť, v čom považujeme otázku bližšieho porozumenia vzťahom sociálnej práce a sociálnych služieb v súčasnosti za dôležitú, zároveň v národných podmienkach za nie dostatočne objasnenú. Že problém chápania ich vzťahov môže prameniť z absencie hlbšieho systematického poznávania, ako je sociálna práca v sociálnych službách zastúpená a aké roly vykonávajú sociálni pracovníci a pracovníčky v druhovom spektre sociálnych služieb. Je to poznanie, bez ktorého vzťah sociálnych služieb (v zmysle systémových podmienok) a sociálnej práce (v zmysle výkonu v rámci týchto podmienok) nemožno pochopiť. A teda ani pochopiť, čo prakticky znamená normatívna téza, že sociálne služby sa vykonávajú najmä prostredníctvom sociálnej práce, ktorá je východisková pre aplikáciu systémového prístupu k skúmaniu vzťahov podmienok a výkonu sociálnej práce v sociálnych službách.

3.1 Vymedzenie výskumného problému

Bližšie porozumenie téze, že sociálne služby sa vykonávajú najmä prostredníctvom sociálnej práce, je v súčasnosti limitované viacerými okolnosťami. Začneme otázkou dostupných dát o *zastúpení* sociálnych pracovníkov a pracovníčok v sociálnych službách. Každoročne publikovaná *Správa o sociálnej situácii obyvateľstva SR* v jednej zo svojich príloh poskytuje informáciu, akým podielom boli v kalendárnych rokoch zastúpené jednotlivé kategórie zamestnancov a zamestnankýň v zariadeniach sociálnych služieb. Podľa dostupných dát (MPSVR SR, 2012; 2013;

2014; 2015; 2016; 2017) celkový počet zamestnancov a zamestnankýň, ktorí v nich vykonávali v rokoch 2011-2016 sociálnu prácu, každoročne narastal (od počtu 565 v roku 2011 k počtu 1 452 v roku 2016). Z hľadiska celkového podielu na všetkých zamestnancoch a zamestnankyniach zariadení došlo k ich výraznému nárastu najmä medzi rokmi 2011 a 2012 (z 3,9 % na 8,1 %), do roku 2015 sa sledovaný podiel zásadnejšie nemenil (predstavoval okolo 8 %), s mierne stúpajúcou hodnotou na 8,8 % v roku 2016. V roku 2016 boli v zariadeniach sociálnych služieb najčastejšie zastúpené opatrovatelky z povolania (takmer 27 %), potom zdravotnícky a pomocný zdravotnícky personál (cca 17 %) a remeselnícky a manipulačný personál (necelých 17 %). Štatistiky zahŕňajú aj osobitnú kategóriu tzv. zamestnancov vykonávajúcich sociálnu agendu, ktorých bližšia špecifikácia a vzťah k zamestnancom vykonávajúcim sociálnu prácu nie sú jasné. Existenciu nejakej súvislosti medzi obomi zamestnaneckými kategóriami dedukujeme z faktu, že od roku 2012, kedy sa výrazne zvýšilo zastúpenie zamestnancov vykonávajúcich sociálnu prácu (z 3,9 % na 8,1 %), súbežne došlo k zníženiu zastúpenia zamestnancov vykonávajúcich sociálnu agendu (z 0,4 % na 0,1 %). Odvtedy sa podiel zamestnancov vykonávajúcich sociálnu agendu udržiava na hodnote 0,1 – 0,2 % všetkých zamestnancov rezidenčných poskytovateľov. Na základe dostupných údajov sa možno len domnievať, že časť administratívnych povinností súvisiacich so „sociálnou agendou“ sa stala súčasťou povinností, ktoré majú v ostatných rokoch u rezidenčných poskytovateľov sociálni pracovníci a pracovníčky. Štatistické dáta, ktoré sú v súčasnosti dispozícii, sú tak v mnohom nejasné a navyše limitujúce. Okrem toho, že nie je zrejмый rozdiel medzi výkonom sociálnej práce a výkonom sociálnej agendy, v rezidenčných sociálnych službách chýba aj ich druhové rozlíšenie (zahŕňajú ako pobytové služby dlhodobej

starostlivosti, tak pobytové služby krízovej intervencie). Tak tiež nič nehovoria o zastúpení sociálnej práce v terénnych a ambulatných sociálnych službách.

Inou otázkou (okolnosťou) je *rolový repertoár* sociálnej práce v sociálnych službách. Ako sme uviedli v druhej kapitole, nastavenie národnej legislatívy sociálnych služieb explicitne nevymedzuje, čo sa očakáva, že budú sociálni pracovníci a pracovníčky v sociálnych službách vykonávať, v čom je ich osobitná pozícia a z nej vyplývajúce špecializované roly. Upravuje to skôr implicitne, a to kombináciou kompozícií odborných činností „predpísaných“ pre jednotlivé druhy sociálnych služieb a kvalifikačných predpokladov viažucich sa na možnosť vykonávania týchto činností. Zároveň sme na základe analýzy národnej legislatívy preukázali, že len minimum odborných činností je v zákone špecificky (výlučne) vzťahovaných k sociálnej práci (ide o sociálnu posudkovú činnosť pri službách dlhodobej starostlivosti, o špecializované sociálne poradenstvo a o stimuláciu komplexného vývinu dieťaťa v rámci činnosti multidisciplinárneho tímu). Systematické národné výskumy, ktoré by pojednávali o napĺňaní rolového repertoáru sociálnej práce (vykonávané roly) aplikovanej v kontexte podmienok sociálnych služieb (očakávané roly), doposiaľ nie sú intenzívnejšie zastúpené.

Napokon je tu otázka *druhovej optiky výskumu*, ktorá tiež prispieva k rámcovaniu výskumného problému. Výskum vzťahov sociálnej práce a sociálnych služieb, vymedzený v rámci systémovej optiky ako skúmanie súvislostí medzi podmienkami a výkonom sociálnej práce v sociálnych službách, možno len problematcky vzťahovať k sociálnym službám ako takým. Už samotná legislatíva sociálnych služieb favorizuje uplatňovanie *druhovej optiky*, t. j. skúmanie postavenia a úloh sociálnej práce v konkrétnom druhu sociálnej služby, keď ich usporadúva

do určitých sektorov a v rámci nich do zoskupených druhov. V súlade so zákonom o sociálnych službách ide o tieto sektory (oblasti) sociálnych služieb:

1. Sociálne služby krízovej intervencie.
2. Sociálne služby na podporu rodiny s deťmi.
3. Sociálne služby na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia, nepriaznivého zdravotného stavu alebo z dôvodu dosiahnutia dôchodkového veku.
4. Sociálne služby s použitím telekomunikačných technológií.
5. Podporné služby.

Možno predpokladať, že účelom usporiadania rozličných druhov sociálnych služieb do viacerých oblastí (sektorov), je zvýšiť pravdepodobnosť poskytnutia takej podpory a pomoci človeku, rodine, skupine, komunite v nepriaznivej sociálnej situácii, ktorá čo najlepšie zodpovedá ich potrebám a autentickým zdrojom. Takáto filozofia by sa mala potom premietiť aj do výskumu, ktorý by mal sledovať druhovú architektúru sociálnych služieb, a teda aj druhovú rolovú výbavu sociálnej práce pre jednotlivé druhy sociálnych služieb. Na potrebu rešpektovať vo výskume výkonu sociálnej práce v sociálnych službách ich druhovú optiku poukazujú aj Hubíková a Havlíková (2017). Autorky zastávajú názor, že spoločnou analýzou všetkých druhov sociálnych služieb by sa zotrelí niektoré rozdiely, tendencie a dominantné črty ich jednotlivých druhov. Uplatňovanie druhovej optiky výskumu znižuje pravdepodobnosť, že sa vo vyjadreniach informátorov a informátoriek výskumu vyskytnú netypické vyjadrenia, ktoré by boli možno lepšie pochopiteľné a vysvetliteľné na nižšej úrovni (Goffman, 1958; in Možný, 1975). V našom prípade môže ísť o prevenciu ťažko vysvetliteľných nepravidelností v opisoch rol sociálnej práce v sociálnych

službách všeobecne, ktoré by však mohli byť typickými v rámci konkrétneho druhu sociálnej služby. V podmienkach Slovenska sa doposiaľ druhová optika vo výskume vzťahov sociálnej práce a sociálnych služieb spravidla neuplatňovala, čo v kombinácii so všeobecným tvrdením o absencii systematickejšieho štúdia rolového repertoáru sociálnej práce v sociálnych službách umocňuje spoločenskú legitimitu záujmu o takto orientovaný výskum.

3.2 Cieľ výskumu, hypotéza výskumu

Hlavným cieľom výskumu je *zisťovať a analyzovať roly sociálnej práce vo vybraných druhoch sociálnych služieb* za účelom dospieť k širšiemu pochopeniu, aké sú súvislosti medzi podmienkami pre aplikáciu sociálnej práce vo vybraných druhoch sociálnych služieb a rolami sociálnej práce, ktoré sa v nich vykonávajú.

Formulujeme **hypotézu**, že roly sociálnej práce sa v jednotlivých druhoch sociálnych služieb líšia, pričom rozdiely nesúvisia len so všeobecnými ustanoveniami legislatívy sociálnych služieb, ale aj s ďalšími okolnosťami implementácie sociálnej práce v sociálnych službách a v ich jednotlivých druhoch.

Praktickým cieľom výskumu je *spracovať tri druhové štúdie* zamerané na roly sociálnej práce v konkrétnych druhoch sociálnych služieb a komparovať druhovo založené zistenia. Zameriame sa na druhy pokrývajúce v súčasnosti majoritu klientely sociálnych služieb. Konkrétne pôjde o **druhové štúdie** zamerané na:

- a) *roly sociálnej práce v domácej opatrovateľskej službe* (v rámci tretej oblasti sociálnych služieb),
- b) *roly sociálnej práce v pobytových službách dlhodobej starostlivosti pre staršie osoby a osoby so zdravotným postihnutím* (konkrétne

- zariadenia pre seniorov, zariadenia opatrovateľskej služby, špecializovaného zariadenia, domova sociálnych služieb, zariadenia podporovaného bývania, rehabilitačného strediska; v rámci prvej oblasti sociálnych služieb),
- c) *roly sociálnej práce vo vybraných sociálnych službách krízovej intervencie* (konkrétne v službe komunitného centra, nízkoprahového denného centra a v nízkoprahovej sociálnej službe pre deti a rodinu; v rámci tretej oblasti sociálnych služieb).

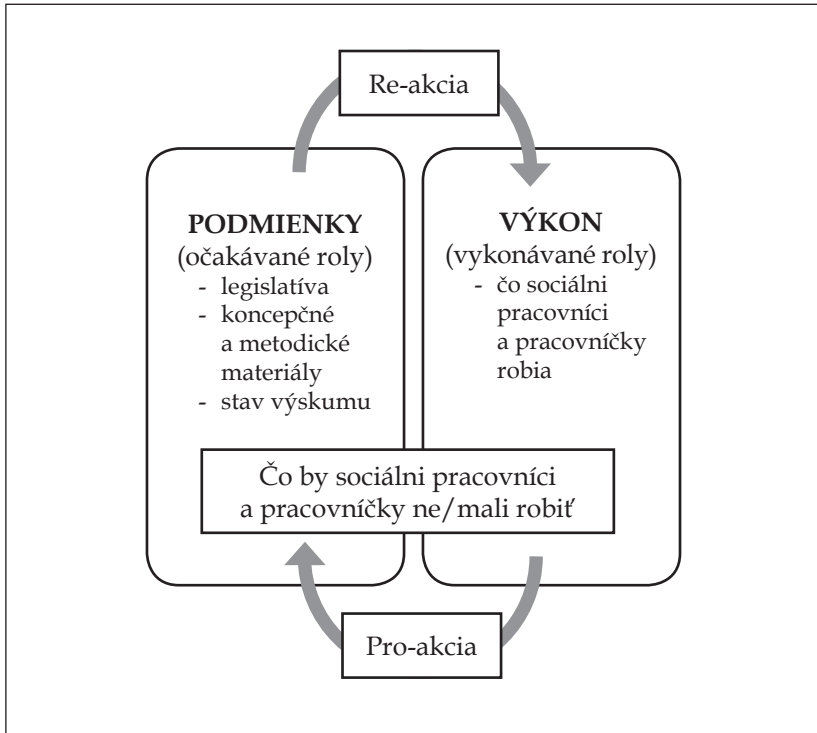
3.3 Koncepcia výskumu a základná výskumná otázka

V rámci kvalitatívneho výskumného zisťovania sa zameriame na mapovanie súvislostí medzi podmienkami, ktoré pre roly sociálnej práce vo vybraných druhoch sociálnych služieb ustanovuje platná legislatíva, kľúčové dokumenty v oblasti sociálnych služieb, implementované národné projekty či stav výskumného poznania a rolami, ktoré podľa informátorov a informátoriek výskumu vykonávajú sociálni pracovníci a pracovníčky vo vybraných druhoch sociálnych služieb. Predpokladáme pritom, že v popisoch rol sa budú premietiť nielen obrazy reálne vykonávaných rol, ale aj očakávania informátorov a informátoriek na roly sociálnej práce v predmetnom druhu (sektore) sociálnych služieb (vyplývajúce napr. z ich nespokojnosti so súčasným stavom). Základnú koncepciu výskumu znázorňuje schéma č. 2.

Vo výskumoch predmetného zamerania je dôležité zisťovať nielen to, ako podmienky ovplyvňujú roly sociálnej práce v sociálnych službách („model re-akcie“), ale aj to, ako sa súčasťou rol sociálnych pracovníkov a pracovníčok stávajú iniciatívy zamerané na zmenu týchto podmienok v prípade, že limitujú v sociálnych službách ich výkon („model pro-akcie“).

S ohľadom na stav existujúcej poznatkovej základne a vlastnej výskumnej činnosti sa vo výskume primárne zameriame na mapovanie súvislostí podmienok a výkonu, nie na mapovanie tých aspektov výkonu, ktoré sú cielene zamerané na zmenu podmienok. S ohľadom na využitú výskumnú metódu však nemožno vylúčiť, že vo výpovediach informátorov a informátoriek sa vyskytnú, aj keď skôr nezámerné, aj druhé menované aspekty rolového pôsobenia sociálnych pracovníkov a pracovníčok v skúmaných druhoch sociálnych služieb.

Schéma2: Základná koncepcia výskumu



Zdroj: vlastné

Na základe zvolenej výskumnej koncepcie formulujeme **základnú výskumnú otázku**: *Ako popisujú informátori a informátorky roly sociálnej práce vo vybraných sociálnych službách a ako tieto roly súvisia s podmienkami pre ich výkon?* Následne formulujeme čiastkové výskumné otázky:

ČVO1: *Ako interpretujú informátori a informátorky tézu, že sociálna práca sa vykonáva najmä prostredníctvom sociálnej práce v kontexte predmetného druhu/druhov sociálnych služieb?*

ČVO2: *Sú podľa informátorov a informátoriek roly sociálnej práce v predmetnom druhu/druhoch sociálnych služieb jasné?*

ČVO3: *Čo podľa informátorov a informátoriek bežne vykonávajú sociálni pracovníci a pracovníčky v predmetnom druhu/druhoch sociálnych služieb a v čom je ich pozícia nenahradiateľná?*

ČVO4: *Či a ako prispievajú sociálni pracovníci a pracovníčky k zvyšovaniu kvality v predmetnom druhu/druhoch sociálnych služieb?*

3.4 Kľúčové pojmy výskumu a ich operacionalizácia

Stručne vymedzíme vybrané pojmy a slovné spojenia, s ktorými budeme pracovať v rámci výskumnej činnosti, vrátane ich operacionalizácie pre účely aplikácie zvoleného výskumného konceptu.

Rola sociálnej práce

Vychádzame zo všeobecného vymedzenia roly (sociálnej roly) ako súboru očakávaní vzťahujúcich sa k človeku v určitej pozícii v rámci nejakej inštitucionálnej štruktúry (voľne podľa Scott a Marshall (Eds.), 2009). Pre účely nášho výskumu ide o súbor očakávaní vzťahovaných k sociálnemu pracovníkovi/pracovníčke, ktorý/ktorá profesionálne pôsobí v organizácii

konkrétneho druhu sociálnej služby. Predpokladá sa pritom, že sociálni pracovníci a pracovníčky budú v sociálnych službách vykonávať viacero rol sociálnej práce, čo označujú pojmy **roly sociálnej práce** alebo **rolový repertoár sociálnej práce** (v sociálnych službách).

Koncept roly sociálnej práce

Sumarizujúc kmeňovú odbornú spisbu pojmového komplexu teórie sociálnej roly Možný (1975) zdôvodňuje, prečo nie je postačujúce venovať sa len rolovým očakávaniam (*role - demands*), ale aj pochopeniu roly (*role - conception*) a jej samotnému vykonávaniu (*role - performance*). Koncept roly (chápanie roly) reprezentuje pre účely nášho výskumu individuálnu interpretáciu rolových očakávaní od sociálnej práce osobou, ktorá rolu zastáva alebo o nej referuje. Musil (2017b) vymedzuje chápanie roly sociálnej práce ako očakávanú náplň práce pomáhajúcich pracovníkov, ktorí sú iným relevantným subjektom označení za „sociálnych pracovníkov“, v kombinácii s predpokladmi k výkonu práce. To, čo sociálni pracovníci a pracovníčky bežne vykonávajú vo svojej praxi, označuje autor pre potreby výskumu ako žitú rolu sociálnej práce. Poňatie (koncept) roly sociálnej práce a žitú rolu sociálnej práce považuje za dva aspekty roly sociálnej práce.

Subjekty definujúce (vymedzujúce) rolu sociálnej práce

Pojem koncept roly sociálnej práce považujeme za kľúčový najmä vtedy, kedy na roly sociálnej práce nemožno usudzovať z priameho pozorovania ich výkonu v prostredí sociálnych služieb či z priamych výpovedí ich nositeľov (sociálnych pracovníkov a pracovníčok). Vychádza sa z toho, že pri vykonávaní sociálnych rol ich nositelia vstupujú do vzťahov s inými osobami a subjektmi, ktoré sú významné pre definovanie očakáva-

ní vzťahujúcich sa k danej roly a spolu/určujú jej obsah (Cain, 1968, hovorí o *vymedzovateľoch roly/role definers*; in: Možný, 1975). Musil (2017b) pre účely výskumu poňatia roly sociálneho pracovníka v praxi hovorí o *iných relevantných subjektoch*, ktoré vstupujú do získavania výskumných dát o role (napr. tvorcovia sociálnej legislatívy, zamestnávateľa sociálnych pracovníkov a pracovníčok). V prípade angažovania iných relevantných subjektov do pozície informátorov sa výskumným zisťovaním spravidla získavajú informácie, ktoré sú zvláštnym mixom očakávaní od roly (obrazom ideálnej, očakávanej roly) a obrazov (modelov) reálneho výkonu roly.

Pre účely nášho výskumu sme do roly informátorov a informátoriek výskumu angažovali dve skupiny relevantných subjektov: a) regionálnych koordinátorov/koordinátorky významných národných projektov zameraných na vybrané oblasti a druhy sociálnych služieb; b) nezávislých expertov/expertky. *Regionálni koordinátori/koordinátorky* sú osoby, ktoré koordinujú vybranú skupinu poskytovateľov daného druhu sociálnej služby, metodicky usmerňujú a kontrolujú ich činnosť, zároveň spolupracujú s manažérskym tímom národných projektov. Majú tak určitý vplyv pri vymedzovaní obsahu a podmienok vykonávania rol odborných pracovníkov a pracovníčok daného druhu sociálnej služby, vrátane rol na úseku sociálnej práce. Ich kvalifikovanosť (relevantnosť) pre účasť vo výskume zameranom na štúdium systémových vzťahov sociálnej práce a sociálnych služieb je daná viacerými okolnosťami:

- RK sú osobami s vysokoškolským vzdelaním v pomáhajúcich disciplínach, spravidla v sociálnej práci, čo zvyšuje predpoklad ich kvalifikovanosti vyjadrovať sa k predmetnej otázke zo systémového hľadiska (zachytiť „okolie“ a širšie súvislosti daného druhu sociálnej služby z hľadiska podmienok pre výkon rol sociálnej práce),

- RK nie sú zamestnancami/zamestnankyňami poskytovateľov sociálnych služieb, čo zvyšuje v ich vyjadreniach predpoklad nezávislosti a potrebného nadhľadu,
- RK sú v pracovnom kontakte so sociálnymi pracovníkmi a pracovníčkami, ale aj s inými zamestnancami a zamestnankyňami zapojených poskytovateľských subjektov, a teda vedia pracovať aj s konatívnou (praktickou, výkonovou) stránkou sociálnej práce v danom druhu sociálnej služby,
- RK pokrývajú svojou činnosťou rovnomerne všetky regióny Slovenska a spolupracujú s významnou časťou všetkých registrovaných poskytovateľov daného druhu sociálnej služby na Slovensku¹⁷,
- RK majú podrobnú vedomosť o situácii v danom druhu sociálnej služby v regiónoch, v ktorých vykonávajú svoju koordinačnú pôsobnosť (ich skúsenosť je „regionálne ukotvená“, nie centralistická),
- RK majú v koordinačnej pôsobnosti verejných aj neverejných poskytovateľov daného druhu sociálnej služby, a teda vedia komplexnejšie zachytávať podmienky výkonu sociálnej práce i výkon samotný,
- a napokon, výpovede RK nereprezentujú „umelý projektový svet“ daného druhu sociálnej služby, nakoľko podmienky pre jej poskytovanie (vrátane personálnych) sú spravidla regulované rovnakými legislatívnymi pravidlami pre poskytovateľov zapojených do národných projektov, ako aj pre tých, ktorí fungujú mimo nich.

V prípade *nezávislých expertov/expertiek* šlo o osoby, ktoré sa v ostatnom období angažovali v príprave legislatívnych zmien zameraných na oblasť sociálnych služieb, čím im bola priznaná

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

osobitná expertíza vo vymedzovaní a definovaní rôznorodých otázok týkajúcich sa sociálnych služieb, vrátane úloh sociálnej práce v nich.

Podmienky vykonávania rol sociálnej práce

Aplikovanie systémovej optiky skúmania vzťahov sociálnej práce a sociálnych služieb vyžaduje poznávať ako praktické (vykonávané) roly sociálnej práce v sociálnych službách, tak podmienky, za ktorých sa tieto roly vykonávajú. Pre účely výskumu budeme za *podmienky vykonávania rol sociálnej práce* v sociálnych službách považovať najmä príslušné ustanovenia národnej legislatívy sociálnych služieb, ktoré upravujú očakávaná na odborné činnosti v jednotlivých druhoch sociálnych služieb, rovnako kvalifikačné predpoklady na ich vykonávanie. V súlade s formulovanou hypotézou však predpokladáme aj vplyv ďalších podmienok (okolností) determinujúcich implementáciu sociálnej práce v sociálnych službách v ich jednotlivých druhoch. Za takéto okolnosti považujeme existenciu kľúčových strategických a koncepcných dokumentov vzťahujúcich sa k predmetu výskumu, významné projektové iniciatívy zamerané na daný druh/druhy sociálnej služby a ich výstupy, rovnako stav sociálneho výskumu zameraného na sociálnu prácu v predmetnom druhu/druhoch sociálnej služby.

Súvislosti (paralely) medzi podmienkami a rolami

V súlade s cieľom výskumu sa zameriame na *súvislosti medzi podmienkami a rolami sociálnej práce v sociálnych službách*, t.j. na identifikovanie paralel medzi rolovými očakávaniami a obrazmi rolových výkonov sociálnej práce vo vybraných druhoch sociálnych služieb v popisoch významných subjektov (informátorov a informátoriek výskumu).

Druh sociálnej služby a druhová štúdia

Hľadanie súvislostí medzi podmienkami a vykonávanými rolami bude organizované v rámci *druhových štúdií*, za ktoré považujeme poznatky systematicky usporiadané do obrazu o podmienkach výkonu sociálnej práce v konkrétnom druhu sociálnej služby a do konceptov (obrazov) rol sociálnej práce, ktoré v rámci výskumu sprostredkovali informátori a informátorky. Za **druh sociálnej služby** sa bude považovať individuálny druh sociálnej služby (v našom prípade konkrétne opatrovateľská služba) alebo skupina druhov usporiadaných v rámci jednej oblasti (sektora) sociálnych služieb (v našom prípade konkrétne pobytové sociálne služby dlhodobej starostlivosti pre strašie osoby a osoby so zdravotným postihnutím a vybrané sociálne služby krízovej intervencie).

3.5 Výskumné metódy a metóda spracovania výskumných dát

Pre účely kvalitatívnej výskumnej činnosti bola využitá kombinácia **výskumných metód**, konkrétne metóda *štúdia dokumentov* (platnej národnej legislatívy, relevantných strategických a koncepcných materiálov, dokumentácie a výstupov vybraných národných projektov relevantných pre skúmané druhy sociálnych služieb, dostupných druhových štandardov kvality), metóda *poznatkového prehľadu dostupnej literatúry* a metóda *dotazníka s otvorenými otázkami*. Dotazník umožnil vyjadriť sa k čiastkovým otázkam zameraným na prvotné mapovanie rol sociálnej práce vo vybranom druhu/druhoch sociálnych služieb, ktoré korešpondujú s čiastkovými výskumnými otázkami vymedzenými v časti 3.3.

V rámci spracovania kvalitatívnych výskumných dát sme sa zamerali na:

a) *Identifikáciu kľúčových prokov na strane podmienok pre vykonávanie rol (očakávané roly)*

Išlo najmä o analýzu toho, či je napĺňanie potrieb cieľových skupín vybraných druhov sociálnych služieb vyjadrené v kľúčových strategických a koncepcných materiáloch ako verejný záujem; ako sú premietnuté do relevantných ustanovení zákona o sociálnych službách k odborným činnostiam viažucim sa na kvalifikáciu v odbore sociálna práca vo vybraných druhoch sociálnych služieb; ako sú vybrané druhy sociálnych služieb financované; či existujú druhové štandardy kvality a príslušné metodiky pre ich vykonávanie; či sa k predmetným druhom sociálnych služieb vzťahujú nejaké významné predchádzajúce, prebiehajúce alebo plánované projektové iniciatívy; rovnako šlo o analýzu stavu dostupných štatistických dát a výskumu vzťahujúcemu sa k sociálnej práci v predmetných druhoch sociálnych služieb. Vychádzali sme z toho, že všetky tieto analytické prvky podporujú porozumenie pre očakávané roly sociálnej práce vo vybraných druhoch sociálnych služieb.

b) *Analýza výrokov (popisov) rol informátormi a informátorkmi (vykonávané roly)*

Išlo o prvotné zoznámenie sa s predloženými výrokmi (popismi) vzťahujúcimi sa k jednotlivým otázkam dotazníka a o následné triedenie textu vo vzťahu k formulovanej východiskovej otázke a prislúchajúcim otázkam. V prípade otázok vzťahujúcich sa k popisom rol (čo sociálni pracovníci a pracovníčky bežne robia) sme jednotlivé popisy usporiadali do arbitrárnych rolových kategórií, pre pomenovanie ktorých sme primárne využívali autentické výrazivo informátorov a informátoriek (induktívny prístup), teda nielen také, ktoré

sa bežne využíva v odbornej literatúre. Induktívny prístup navyše mohol rezultovať do rozdielneho počtu rolových kategórií identifikovaných pri rozličných druhoch sociálnych služieb.

- c) *Hľadanie súvislostí (paralel) medzi očakávanými a vykonávanými rolami*
 Napokon sme v jednotlivých druhoch sociálnych služieb porovnávali kľúčové prvky identifikované na strane očakávaných rol a rolové kategórie na strane vykonávaných rol. Súčasťou výskumnej analýzy bolo aj komparovanie výsledkov jednotlivých druhových štúdií podľa analyzovaných parametrov, ktoré sa stalo základom pre diskusiu k výsledkom výskumných zistení a pre formulovanie lekcie z uplatnenia druhovej optiky pri výskume vzťahov sociálnej práce a sociálnych služieb.

3.6 Vzorka a organizácia výskumu

Do výskumného mapovania **rol sociálnej práce v domácej opatrovateľskej službe** (ďalej len „DOS“) sa zapojilo 17 (z celkového počtu 21) *regionálnych koordinátorov a koordinátoriek* (ďalej len „RK“) angažovaných v rámci národného projektu „Podpora opatrovateľskej služby“, z toho bolo 15 žien a dvaja muži. Boli zastúpené všetky regióny Slovenska, keďže jeden RK môže koordinovať činnosť poskytovateľov v rámci viacerých regiónov. Najčastejšie (47%) mali RK vysokoškolské vzdelanie v odbore sociálna práca, ďalej vzdelanie v pedagogických disciplínach (andragogika, všeobecná pedagogika, vychovávateľstvo, pedagogika voľného času, špeciálna pedagogika; 29%). U zvyšných šlo o odbory všeobecná správa/manažment ľudských zdrojov, psychológia a sociológia. Zúčastnení RK k júnu 2017 spolu koordinovali prácu 242 verejných a neverejných poskytovateľov

DOS a takmer 3,3 tisíc opatrovateľov a opatrovateliek. Osem RK (47%) uviedlo, že so sociálnymi pracovníkmi a pracovníčkami prichádzajú do kontaktu pravidelne alebo pomerne často, až deväť (53%) však má takýto kontakt skôr sporadicky alebo vôbec. Zber výskumných dát pre účely tejto druhovej štúdie sa uskutočnil v mesiacoch jún-júl 2017 formou *pološtruktúrovaného dotazníka SP - DOS* administrovaného elektronicky (dotazník tvorí prílohu č. 1 monografie).

Pre účely výskumného mapovania **rol sociálnej práce v pobytových sociálnych službách dlhodobej starostlivosti pre osoby so zdravotným postihnutím a staršie osoby** (ďalej len „PSSDS“) bolo angažovaných celkovo desať nezávislých expertov a expertiek, z toho deväť žien a jeden muž. Zastupovali poskytovateľskú, legislatívnu, samosprávnú, hodnotiteľskú a vzdelávaciu perspektívu pohľadu na pobytové služby pre odkázané osoby. Z hľadiska rozloženia ich prevažne kombinovanej expertízy, štyria uviedli vzdelávanie a poradenstvo v tejto oblasti; štyria spoluprácu, príp. priamu zodpovednosť za prípravu legislatívy v oblasti sociálnych služieb (na národnej či regionálnej úrovni); štyria skúsenosti v oblasti plánovania sociálnych služieb na samosprávnej úrovni. Štyri expertky mali priamu skúsenosť s výkonom rezidenčných sociálnych služieb pre osoby so zdravotným postihnutím a staršie osoby a po jednom sa vyskytla expertíza v oblasti konzultácií a auditu kvality sociálnych služieb, supervízie vykonávanej v pobytových službách, expertíza v rámci procesu deinštitucionalizácie sociálnych služieb či akademickej výučby. Čo sa týka zamerania vzdelania (niekedy kombinovaného), v piatich prípadoch bola zastúpená sociálna práca, po dvoch odbor sociálne služby a poradenstvo, príp. supervízia, ďalej psychológia, pedagogika (liečebná a špeciálna), po dvoch šlo o vzdelanie v oblasti ekonómie a manažmentu, v jednom o vzdelanie v oblasti práva, techniky a ma-

nažmentu verejného zdravotníctva. Deväť osôb uviedlo, že so sociálnymi pracovníkmi a pracovníčkami prichádzajú v rámci svojho odborného pôsobenia do kontaktu pravidelne, jedna informátorka uviedla, že pomerne často. Zber dát pre účely prípravy tejto druhovej štúdie sa uskutočnil v mesiacoch september-október 2017 formou *pološtrukturovaného dotazníka SP – PSSDS* administrovaného elektronicky (dotazník tvorí prílohu č. 2 monografie).

Do výskumu **mapovania rol sociálnej práce vo vybraných sociálnych službách krízovej intervencie** (ďalej len „SSKI“) sa zapojilo všetkých deväť RK angažovaných v národnom projekte „Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni“ (ďalej len „NP PVSSKIKÚ“), z toho šesť mužov a tri ženy. RK zastupujúci všetky regióny Slovenska koordinovali v čase realizácie prieskumu celkovo 95 verejných a neverejných poskytovateľských subjektov, z toho 84 komunitných centier (ďalej len „KC“), sedem poskytovateľov nízkoprahovej sociálnej služby pre deti a rodinu (ďalej len „NSSDR“) a štyri nízkoprahové denné centrá (ďalej len „NDC“). Štyria RK koordinovali činnosť poskytovateľov len jedného druhu SSKI, konkrétne KC; štyria mali v koordináčnej pôsobnosti poskytovateľov dvoch druhov SSKI, spravidla kombináciu KC a NSSDR; len jedna RK koordinovala poskytovateľov všetkých troch druhov SSKI. Siedmi (78%) mali ukončené vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa v odboru sociálna práca, jeden z odboru psychológia a jeden z odboru pedagogika. Všetci RK uviedli, že v rámci NP PVSSKIKÚ prichádzajú so sociálnymi pracovníkmi a pracovníčkami pravidelne do kontaktu. Zber výskumných dát pre účely tejto druhovej štúdie sa uskutočnil v mesiacoch júl-august 2017 formou *pološtrukturovaného dotazníka SP – SSKI* administrovaného elektronicky (dotazník tvorí prílohu č. 3 monografie).

3.7 Etické aspekty a limity výskumu

Z hľadiska **etických aspektov** výskumu sme riešili otázku zabezpečenia nezávislosti pozície výskumníčky a pozície evaluátorky národného projektu „Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni“. Bolo potrebné zabezpečiť, aby poznatky získané v rámci evaluačnej činnosti neboli využité pre vedecko-výskumné účely pred jej ukončením, odovzdaním evaluačných výstupov a ich schválením zodpovednými autoritami. A teda zabezpečiť, že výskumná metodika bude aplikovaná nezávisle od evaluačného procesu, s čím budú všetky zúčastnené strany včas oboznámené a k účasti na výskume vyjadria informovaný súhlas. Na základe súhlasu regionálnych koordinátorov a koordinátoriek národného projektu im bol zaslaný na vyplnenie zodpovedajúci dotazník. Výsledky boli základom pre spracovanie druhej štúdie zameranej na sociálnu prácu vo vybraných sociálnych službách krízovej intervencie.

Aj pre účely prípravy druhej štúdie zameranej na sociálnu prácu v domácej opatrovateľskej službe sme využili inštitút regionálneho koordinátora/koordinátorky, v tomto prípade osôb angažovaných v rámci národného projektu „Podpora opatrovateľskej služby“. Cez garantku odborných aktivít národného projektu bolo zabezpečené, že ich účasť na výskume bola nielen dobrovoľná, ale aj včas a jasne komunikovaná ako aktivita nezávislá od iných odborných aktivít národného projektu.

Zvolený koncept a metodika výskumu prinášajú určité **limity**, ktoré determinujú tvorbu výskumných poznatkov a ich zovšeobecniteľnosť na celý sektor sociálnych služieb a sociálnu prácu v ňom. Predovšetkým je to faktor *selektívnosti zaradených druhov sociálnych služieb*, ktoré, aj keď v súčasnosti pokrývajú majoritu klientely sociálnych služieb, nezastupujú všetky ich

cieľové skupiny (vo výbere napr. úplne absentuje klientela rodín a služieb pre rodiny s deťmi s cieľom podporovať zosúladzovanie pracovného a rodinného života). Okrem toho, reflexie informátorov a informátoriek výskumu sa vzťahujú k *výseku poskytovateľov* zaradených druhov sociálnych služieb fungujúcich v rozličných *prevádzkových režimoch*. Kým v prípade poskytovateľov DOS a SSKI ide o takých, ktorí fungujú v „projektovom režime“, u PSSDS ide o „bežných“ poskytovateľov.

Limitom je aj veľmi špecifická charakteristika *informátorov výskumu* (nezávislí experti/expertky a regionálni koordinátori/koordinátorky), ktorých rolové popisy môžu byť vo významnej miere ovplyvnené ich projektovým alebo expertným postavením v sociálnych službách, profesijnými záujmami, skúsenosťami a očakávaniami v pozícii metodikov výkonu. Preto k ich vyjadreniam možno pristupovať skôr ako k jednému z možných „druhov“ popisov rol, než ako k reálnemu obrazu ich výkonu v bežnej poskytovateľskej praxi. Navyše, ich vyjadrenia môžu byť mixom toho, čo od sociálnej práce v sociálnych službách na základe poznania jej vlastných teórií, metód a techník očakávajú, a tým, čo reálne v praxi poskytovateľov zaznamenávajú.

Napokon stojí za zmienku limit prevažne *jednosmerného výskumného prístupu* k systémovým otázkam vzťahov sociálnej práce a vybraných druhov sociálnych služieb (od podmienok k výkonu), nakoľko zámerná výskumná pozornosť nie je venovaná mapovaniu cieľným aktivít sociálnych pracovníkov a pracovníčok smerom k ovplyvňovaniu podmienok ich výkonu.

Aj v kontexte týchto uvedomovaných limitov budeme pristupovať k identifikácii a interpretácii súvislostí (paralel) medzi podmienkami a výkonom sociálnej práce vo zvolených druhoch sociálnych služieb skôr indikatívne, na základe istých časových a odborných súvislostí, než na základe priamych dôkazov o ich existencii a povahe. Indikatívnosť podmieňuje aj

skutočnosť, že zistenia a pomenované súvislosti medzi podmienkami a podobou rol neprekračujú horizont našej vlastnej autorskej interpretácie.

Napriek uvedeným a uvedomovaným limitom vyjadrujeme presvedčenie, že je reálne očakávať naplnenie cieľa monografie, ktorou chceme v národných podmienkach podporiť záujem o systematické vedecké bádanie zamerané na poznávanie, interpretovanie a ovplyvňovanie vzťahov sociálnej práce a sociálnych služieb. Rovnako naplnenie cieľa výskumu zameraného na zisťovanie a analyzovanie rol sociálnej práce vo vybraných druhoch sociálnych služieb za účelom širšieho pochopenia, aké sú súvislosti medzi podmienkami pre aplikáciu sociálnej práce vo vybraných druhov sociálnych služieb a rolami sociálnej práce, ktoré sa v nich vykonávajú.

4 Výskum – hlavné zistenia a ich interpretácia

V tejto časti monografie sa zameriame na predstavenie kľúčových zistení vzťahujúcich sa ako k jednotlivým druhovým štúdiám, tak k vybraným medzidruhovým porovnaniam. V súlade so systémovou optikou štúdia vzťahov sociálnej práce a sociálnych služieb premietnutou do zvolenej koncepcie výskumu sa v rámci každej druhovej štúdie zameriame ako na podmienky výkonu rol sociálnej práce (očakávané roly), tak na samotné roly v interpretácii informátorov a informátoriek výskumu (vykonávané roly) usporiadané do rolových typológií „vlastných“ druhom sociálnych služieb vybraným pre účely monografie. Rolové typológie podložíme výberom výrokových ilustrácií informátorov a informátoriek výskumu, na základe ktorých sme k nim dospeli. Následne budeme hľadať paralely (súvislosti) medzi očakávanými a vykonávanými rolami v rámci jednotlivých mapovaných druhov sociálnych služieb, rovnako sa zameriame aj na medzidruhové komparácie.¹⁸

4.1 Sociálna práca v domácej opatrovateľskej službe

Ak považujeme sociálne služby za kľúčové akčné pole pre realizáciu sociálnej práce (Matulayová, 2013; Levická a Levická, 2015), a ak podmienky takejto realizácie odvodzujeme aj od právneho nastavenia jednotlivých druhoch sociálnych služieb

18 Touto koncepciou spracovania výsledkov výskumu a ich interpretácie sa líši monografia od dvoch predchádzajúcich publikácií, ktoré sme vydali v rámci prípravy tohto monografického diela, so zameraním na sociálnu prácu v domácej opatrovateľskej službe (Repková, 2017a) a sociálnu prácu vo vybraných sociálnych službách krízovej intervencie (Repková, 2017b). Texty pôvodných publikácií sú ešte intenzívnejšie ilustrované autentickým výrokovým materiálom informátorov a informátoriek výskumu, preto môžu tvoriť doplnkový materiál k monografickému spracovaniu.

(pre koho sú určené, ako sa v rámci nich pomáha a za akých podmienok), potom sociálna práca v domácej opatrovateľskej službe (ďalej len „DOS“) predstavuje veľmi špecifický a zreteľ a hodný prípad , ako ukážeme ďalej.

4.1.1 Kľúčové podmienky sociálnej práce v DOS

Medzi **kľúčové podmienky** determinujúce postavenie a roly sociálnej práce v DOS zaradujeme:

- *Uznanie DOS za strategickú sociálno-politickú prioritu sociálnych služieb*
V národných strategických dokumentoch predstavuje koncentrovaný výraz možnosti reálneho napĺňania sociálno-politickej priority čo najdlhšieho zotrvávania ľudí v ich domácom prostredí, podpory prechodu ľudí odkázaných na dlhodobú starostlivosť z inštitucionálnej na komunitnú starostlivosť, poskytovania sociálnych služieb na ľudsko-právnom základe rešpektujúcom dôstojnosť človeka v každej životnej situácii a podporujúcom jeho nezávislosť, integritu a životnú kontinuitu („Národné priority rozvoja sociálnych služieb na roky 2015-2020“, 2014). Súčasťou napĺňania tejto priority je aj orientácia na vyhľadávanie starších osôb odkázaných na pomoc inej osoby, zabezpečenie dostupnosti DOS a podpora jej financovania neverejnými poskytovateľmi (opatrenia v rámci bodu 7.4.2 „Národného programu aktívneho starnutia na roky 2014-2020“, 2014).
- *Uznanie významu sociálnej práce a spoločenského výskumu pre DOS*
Priamo v zákone o sociálnych službách sa všeobecne uvádza, že sociálne služby, teda aj DOS, sa vykonávajú predovšetkým prostredníctvom sociálnej práce, postupmi zodpovedajúcimi poznatkom spoločenských vied a poznatkom o stave

a vývoji poskytovania sociálnych služieb (§2 ods. 6 zákona). Bližšiemu pochopeniu obsahu tohto ustanovenia napomáha aj národný systém kvality sociálnych služieb, ktorý bol zavedený do zákona o sociálnych službách od roku 2009, so spresneniami od roku 2014. Samotný začiatok výkonu hodnotenia kvality je určený na september 2019.

- *Cieľové skupiny DOS*

Priamou cieľovou skupinou DOS sú osoby (prevažne staršie) žijúce v domácom prostredí odkázané na pomoc inej osoby pri úkonoch sebaobsluhy, starostlivosti o domácnosť a pri základných sociálnych aktivitách minimálne v II. stupni odkázanosti (najmenej 2 hodiny denne). Za nepriamu cieľovú skupinu možno považovať aj ich rodiny, hoci strategické dokumenty takúto súvislosť nevzťahujú explicitne k DOS, ale všeobecne k podpore neformálne opatrojúcich osôb (opatrenia v rámci bodu 7.4.4 „Národného programu aktívneho starnutia na roky 2014-2020“, 2014).

- *Verejná podpora a financovanie*

Financovanie, poskytovanie a zabezpečovanie DOS je originálnou pôsobnosťou miestnej samosprávy (miest a obcí). V súčasnosti nie je na DOS poskytovaná dotácia z MPSVR SR (ako v prípade rezidenčných sociálnych služieb dlhodobej starostlivosti).

- *Povaha projektovej a metodologickej podpory*

Formou deklarovania záujmu o verejnú podporu DOS je od roku 2014 národný projekt „Podpora opatrovateľskej služby“ financovaný z prostriedkov ESF, vďaka ktorému sa podarilo zvrátiť výrazný prepád vývoja počtu prijímateľov a prijímateľiek DOS medzi rokmi 2006 - 2014 (z takmer 23 tis. osôb v roku 2006 po niečo vyše 12 tis. v roku 2014; MPSVR SR, 2008; 2016) na počet viac cca 16,5 tisíc v roku 2016 (MPSVR SR, 2017). Napriek projektovej podpore zameranej primárne na zvýšenie do-

stupnosti DOS cestou poskytovania zdrojov na opatrovateľský výkon, doposiaľ chýba systematickejšia metodická podpora poskytovateľov DOS a ich personálu. Neboli vypracované druhové štandardy DOS, prípadne iné metodické materiály, ktoré by priniesli pridanú hodnotu pre aktérov DOS.

- *Odborné činnosti v DOS a v súvislosti s DOS*

V rámci DOS sa poskytujú úkony opatrovania vo forme pomoci pri úkonoch v oblasti sebaobsluhy, starostlivosti o domácnosť a pri základných sociálnych aktivitách a odborná činnosť sociálneho poradenstva. V súvislosti s DOS sa vykonáva aj sociálne posudzovanie životnej a sociálnej situácie odkázanej osoby, analyzujú sa jej individuálne predpoklady, rodinná situácia či širšie prostredie, v ktorom osoba žije. Výkon iných odborných činností explicitne viazaných na kvalifikáciu v odbore sociálna práca v DOS zákon neupravuje.

- *Kvalifikačné predpoklady*

Pomoc odkázaným osobám poskytuje najmä opatrovateľský personál poskytovateľov DOS s kvalifikáciou od absolvovania akreditovaného kurzu opatrovania v stanovenom rozsahu 220 hodín, až po vyššie odborné vzdelanie so zameraním na opatrovanie alebo poskytovanie zdravotnej starostlivosti. Sociálna posudková činnosť sa v DOS považuje za exkluzívny výkon sociálnej práce, nemôže ho zabezpečiť osoba so žiadnym iným vzdelaním. Základné sociálne poradenstvo môže vykonávať aj osoba s vyšším odborným vzdelaním zameraným aj na oblasť súvisiacu so sociálnou prácou. V prípade špecializovaného sociálneho poradenstva je s účinnosťou od januára 2018 nevyhnutná odborná spôsobilosť na výkon sociálnej práce podľa profesijnej legislatívy.

- *Stav dostupných dát a výskumného poznania*

V odbornej spisbe má DOS vysoký kredit (minimálne deklaratorne), tradične sa považuje za najžiadanejšiu sociálnu

službu v starostlivosti o staršie osoby v ich prirodzenom prostredí (Bodnárová, Filadelfiová a Gerbery, 2005; Guráň, 2010; Kamanová a Balogová, 2017; Mátel, Ondrejková a Šimová, 2017). Napriek tomu sme ju označili za marginalizovanú oblasť sociálnych štatistík a výskumu. Doposiaľ chýbajú dostupné štatistické dáta o zastúpení sociálnych pracovníkov a pracovníčok v DOS; rovnako výskumu zameranému explicitne na DOS a sociálnu prácu v DOS sa venovala doposiaľ len minimálna výskumná pozornosť (Repková, 2016a; 2017a). Ak sa aj nejaké štúdie v minulom období objavili, boli zamerané na všeobecné otázky vývoja v sociálnych službách (napr. Repková, 2011; 2012), niekedy špeciálnejšie na otázky dostupnosti sociálnych služieb ako takých a spokojnosti starších ľudí s nimi (napr. Guráň, 2010). Výskumy sa nezaoberali bližšie personálnym zabezpečením DOS, jej pozíciou voči iným druhom služieb dlhodobej starostlivosti, a už vôbec nie rolami sociálnych pracovníkov a pracovníčok v tomto druhu sociálnej služby. DOS sa doposiaľ vníma predovšetkým ako praktický výkon opatrovania odkázanej osoby, nie ako komplexná pomáhajúca intervencia zameraná na všetkých aktérov a podporu ich interakcií, o čom sa stále intenzívnejšie začína hovoriť ako o profesijnom jadre a centrálnej roly sociálnej práce v sociálnych službách (Musil, 2017a; Musil, Bareš a Havlíková (Eds.), 2017). Napriek indíciám z praxe sa doposiaľ komplexnejšie vo výskume neriešili otázky možných úloh sociálnej práce pri riešení zlého zaobchádzania so staršími ľuďmi v rodinnom prostredí (Repková a Balogová, 2013), potláčania ich práv rozhodovať o spôsobe zabezpečenia opatrovateľskej starostlivosti či možnosti ovplyvňovania domáceho prostredia tak, aby bola DOS bezpečná ako pre staršieho človeka, tak pre opatrovateľský personál (Repková (ed.), 2015). Opakovane sa v praxi poukazuje na nekva-

lifikovanú „čiernu opatrovateľskú prácu“, kedy rodina do starostlivosti angažuje nekvalifikovanú osobu, službu zabezpečuje mimo akreditovaných poskytovateľov DOS, čím ohrozuje zdravotný stav a bezpečnosť svojho odkázaného člena (Repková, 2016a; Vávrová a Doričáková, 2016, hovoria o pseudosociálnych službách). Absencia systematického bádanie týkajúceho sa DOS potom oslabuje pripravenosť aktérov intenzívnejšie do nej angažovať aj iné odborné sily ako opatrovateľské.

4.1.2 Roly sociálnej práce v DOS – hlavné výskumné zistenia

V otázke č. 1 dotazníka sme sa zaujímali o to, **ako interpretujú RK v kontexte DOS tézu, že sociálne služby sa vykonávajú najmä prostredníctvom sociálnej práce.** Reakcie RK na otázku boli veľmi rôznorodé a odkrývali rozličný charakter a hĺbku porozumenia úlohám sociálnej práce v DOS. Vyjadrenia sa pohybovali od mechanickej rekapitulácie formulácií viažucich sa k DOS podľa zákona o sociálnych službách – cez vybrané teoretické definície sociálnej práce – popisy rôznorodých úloh, ktoré by ideálne mali sociálni pracovníci a pracovníčky v DOS plniť – až po úvahy, prečo to tak v praxi nefunguje.

Reakcie na úvodnú otázku, často aj v nadväznosti na ďalšie otázky dotazníka, mali do veľkej miery povahu hodnotenia významu DOS ako takej, bez priamej nadväznosti na sociálnu prácu, ktorá sa v nej vykonáva, resp. by sa mala vykonávať. Ilustrujú to napríklad výroky:

„Samotný druh sociálnej služby môžeme považovať za jeden z najprogresívnejších v rámci sociálnej pomoci a jej zmyslupnosť vo vzťahu k prijímateľovi sociálnej služby je nepopierateľná“.

„... je poskytovaná odborné opatrovatelkami, ktoré sa stávajú istotou pre opatrovaných, novým svetlom a nádejou zotrvať čo najdlhšie v rodinnom prostredí“.

Zo spontánne formulovaných výpovedí RK tak bolo možné identifikovať základnú integrujúcu líniu ich úvah o význame DOS ako o *sociálnej službe medzigeneračnej solidarity a „spoločenského kontraktu“*. Vyzdvihovali (v ideálnom prípade) jej potenciál podpory zotrvania starších ľudí v domácom prostredí, zabezpečenia kontinuity a zvyklostí života; zároveň potenciál najprirodzenejšieho spôsobu podpory rodiny v riešení záväzkov starostlivosti o starších príbuzných. Takéto interpretácie dokumentujú napríklad výroky:

„... nie každá rodina je schopná postarať sa o svojho rodinného člena. V takýchto prípadoch sú sociálni pracovníci nenahradiateľní, nakoľko rôznymi formami sociálnej práce vedia pomôcť riešiť túto, pre rodinu veľmi náročnú a zaťažujúcu situáciu“.

„Myslím si, že to je práve tá situácia, keď má nastúpiť kvalitná sociálna služba a podporiť rodinu v ich rozhodnutí tým, že správne identifikujú jej potreby a ponúknu riešenia“.

„Pokiaľ investujeme prostriedky, čas a odborníkov do zariadení poskytujúcich opatrovateľskú službu, nie je dôvod, prečo by sa tak nemalo diať aj pre ľudí, ktorých rodina sa rozhodla, že chce byť s nimi aj v ťažkých časoch a venujú im starostlivosť a podporu...“.

Silnejúcu opodstatnenosť DOS vzťahovali RK aj k meniacich sa kultúrno-spoločenským vzorcom prístupu k zabezpečovaniu starostlivosti o starších ľudí a k demografickému vývoju spoločnosti, čo ilustrujú výroky:

„Absentuje vysvetľovanie základnej povinnosti ‚všetkých do-

spelých detí poskytovať starostlivosť svojim rodičom a spolupracovať pri DOS“.

„Ide o kultúru a hodnoty, ktoré obyvatelia uznávajú. V regiónoch Kysuce, Orava, Liptov, Považie, v ktorých pôsobím, si viacgeneračné rodiny považujú za samozrejmosť to, že sa postarajú o svojich rodičov, prípadne ťažko postihnutého člena rodiny...“.

Málo optimistické boli vyjadrenia RK ohľadom súčasnej situácie DOS a postavenia sociálnej práce v nej. Podľa jednej RK je dôvodom problémov pri hľadaní odpovede na zdanlivo jednoduchú otázku ohľadom postavenia sociálnej práce v DOS stret predstáv o ideálnom stave sociálnej práce v DOS podľa relevantných teórií sociálnej práce a skutočnými podmienkami pre jej výkon. Viacerí RK pripisovali sociálnej práci pozíciu odbornej cesty k určovaniu najvhodnejšieho druhu sociálnej služby pre klienta, sprostredkovateľa interakcií medzi klientom, rodinou a ďalším okolím, hľadania možností riešenia aktuálne vzniknutých problémov udržiavaním neustálych kontaktov so všetkými zainteresovanými aktérmi. Zároveň však zdieľali skúsenosť, že v praxi sa tento potenciál sociálnej práce v DOS využíva len minimálne. Aj v kontexte iných otázok dotazníka uvádzali ako príčinu nedostatočne vykonávanú vyhľadávaciu činnosť miest a obcí, ich personálnu politiku a nedoceňovanie odborného potenciálu sociálnych pracovníkov a pracovníčok. Títo sú zaťažovaní rozličnými inými agendami úradov miestnej samosprávy, prípadne sú do DOS angažovaní len pre účely jednorazového sociálneho posúdenia pri rozhodovaní o odkázanosti osoby na DOS ako právnej podmienky pre jej poskytovanie. Viacerí pritom poukazovali na horšiu situáciu v malých obciach a u neverejných poskytovateľov DOS. U neverejných poskytovateľov aj preto, že sami nezabezpečujú sociálnu po-

sudkovú činnosť ako exkluzívny výkon sociálnej práce pre účely DOS, nakoľko táto je v originálnej pôsobnosti miest a obcí. Uvádzame niekoľko ilustrujúcich výrokov:

„V menších obciach ju vykonávajú sociálni pracovníci len za účelom vypracovania sociálneho posudku na základe dohody mimo pracovného pomeru. V mestách, ktoré poskytujú DOS viacerým svojim občanom, a v ktorých je zamestnaný aj sociálny pracovník, je situácia trochu lepšia...okrem vypracovania posudku sa snaží občanov aj pravidelne navštevovať a monitorovať priebeh poskytovania služby...“.

„U neverejných poskytovateľov sa stretávam často so skutočnosťou, že majú zamestnaného externého odborného garanta, ktorý má požadované vzdelanie potrebné pre zaregistrovanie sociálnej služby, avšak v minimálnom alebo žiadnom rozsahu pôsobí u poskytovateľa ako sociálny pracovník“.

„...a u viacerých neverejných poskytovateľov sociálni pracovníci nepôsobia vôbec“.

Už úvodné výskumné zistenia indikovali, že do ďalších vyjadrení RK k rolám sociálnej práce v DOS sa budú v rôznej intenzite dostávať aj ich vlastné rolové očakávania, nielen obrazy praktického (zaznamenávaného) výkonu sociálnej práce.

V otázke č. 2 nás najmä zaujímalo, či sú, podľa RK, **úlohy sociálnych pracovníkov a pracovníčok v DOS jasné**. Podľa šiestich RK (z celkovo 17 osôb) tieto úlohy nie sú jasné vôbec, a to pre nejasnosti vyplývajúce zo zákona alebo pre „nejasnosti“ v prístupe poskytovateľov DOS, ktorí považujú sociálnu prácu najmä za administratívnu prácu a zo sociálnych pracovníkov/pracovníčok robia často administratívny personál. Nejasnosti rol sociálnej práce v DOS zachytávali napríklad výroky:

„Úloha sociálneho pracovníka v DOS nie je jasne definovaná ...verejní a neverejní poskytovatelia zabezpečujú koordináciu a kontrolu DOS tak, ako im to dovoľuje ich organizačná štruktúra“.

„Pre poskytovateľov DOS je pozícia sociálneho pracovníka veľká neznáma a jeho úlohy a potrebnosť nevnímajú ako dôležitý faktor pre poskytovanie opatrovateľskej služby v dostatočnej a primeranej kvalite“.

„Sociálni pracovníci vedia, čo je ich úlohou v DOS. Nie je to však jasné väčšine zamestnávateľov sociálnych pracovníkov ...“.

Ostatní RK sa k otázke jasnosti úloh sociálnej práce v DOS vyjadrovali skôr implicitne a to cez vymedzenie úloh, ktoré sociálni pracovníci a pracovníčky u poskytovateľov DOS v rámci národného projektu robia, presnejšie povedané, by mali robiť. Preto sme ich vyjadrenia k tejto otázke spojili s vyjadreniami k otázke č. 3 dotazníka zameranej na **vykonávané roly sociálnej práce v DOS**, teda na to, čo sociálni pracovníci a pracovníčky v nej bežne robia a zabezpečujú. Variabilné popisy konkrétnych činností sociálnej práce v DOS sme na základe ich príbuznosti zoskupili do arbitrárnych kategórií a následne z nich vytvorili *set rolových kategórií sociálnej práce v DOS*. S ohľadom na charakter popisov sme v nich dedukovali na mix obrazov, v ktorých boli zastúpené ako skúsenosti RK s výkonom sociálnej práce u poskytovateľov DOS, ktorých metodicky riadia, tak očakávaní, ktoré k sociálnej práci v DOS sami vzťahujú (napr. na základe osobných odborných presvedčení, naštudovaných strategických materiálov, doterajšieho teoretického poznania, výmeny skúseností). Identifikovali sme tieto rolové kategórie:

- *koordináčna, metodická a kontrolná rola* (sociálny pracovník/pracovníčka koordinuje opatrovateľky poskytovateľa a usmerňuje ich odborný výkon; zabezpečuje, aby mal občan poskytnutú službu aj v prípade osobných prekážok na

strane pridelenej opatrovateľky; kontroluje činnosť opatrovateľiek aj v teréne; monitoruje prijímateľov a prijímateľky DOS). Na náplň tejto roly poukazujú napríklad výroky:

„Pod pojmom sociálny pracovník v domácej opatrovateľskej službe rozumiem pracovníka, ktorý zastrešuje opatrovateľov, koordinuje a kontroluje ich činnosť (aj v teréne), pridieľuje klientov, rieši všetku administratívu a problémy...pri väčšom počte opatrovateľov je nevyhnutná koordinácia“.

„... predstava poskytovateľov je, aby sociálny pracovník hlavne koordinoval opatrovateľky tak, aby bola služba poskytnutá čo najväčšiemu počtu občanov“.

- *administratívna rola* (sociálny pracovník/pracovníčka zabezpečuje nábor a vyhľadávanie klientov/klientok DOS aj opatrovateľiek, prvý kontakt s odkázanou osobou a jej rodinou, dokumentáciu pre vykonanie posúdenia odkázanosti na DOS; ďalej pomoc samospráve pri vydávaní rozhodnutí o odkázanosti, vedie spisové obaly prijímateľov/prijímateľiek DOS; kontroluje dodržiavanie podmienok pre úhradu transferu a plnenie všetkých náležitostí Zmluvy o spolupráci; vypisuje potrebné dokumenty a zmluvy; kontroluje evidenciu úkonov a dochádzky opatrovateľiek). Silnú pozíciu administratívnej roly ilustrujú napríklad výroky:

„Postavenie sociálnych pracovníkov v rámci NP POS = administratívny pracovník“.

„Rieši všetku administratívu a problémy“.

„Sociálny pracovník = byrokratický administratívny sociálny pracovník“.

- *posudková rola* (pre účely vydania sociálneho posudku a rozhodnutia o odkázanosti sociálny pracovník/pracovníčka

mesta/obce komplexne posudzuje sociálne potreby odkázanej osoby, a to aj v kontexte jej rodinnej a širšej sociálnej situácie, hľadá najvhodnejšie individualizované riešenia vo vzťahu k situácii jednotlivca a jeho požiadavkám). Na význam posudkovej roly poukazujú napríklad výroky:

„Prostredníctvom sociálnej práce sa určuje najvhodnejší druh sociálnej služby pre klienta...sociálna práca nekončí len jednorazovou návštevou občana odkázaného na túto službu, ale sociálny pracovník pravidelne vykonáva sociálnu prácu vo vzťahu k nemu, pričom do tohto procesu zapája rodinných príslušníkov občana a jemu bližšie okolie“.

„Sociálny pracovník by mal na každého klienta pozeráť komplexne a riešiť aj to, čo bude, keď opatrovatelka odíde“.

„Ich pozícia je nenahraditeľná v príprave posudkov“.

- *poradensko-podporná rola* (sociálny pracovník/pracovníčka poskytuje základné, v prípade potreby aj špecializované sociálne poradenstvo odkázanej osobe a jej rodine, zabezpečuje pre nich potrebné informácie a podporuje ich v životných rozhodnutiach). Vybrané výrokové ilustrácie:

„V zjednodušenom poňatí je to predovšetkým práca s ľuďmi a pre ľudí, okrem iného cez rôzne formy terapie, poradenstvá, individuálne prístupy pri riešení životných situácií jednotlivých prijímateľov sociálnej služby“.

„Sociálny pracovník pomáha jednotlivcovi vytvárať rovnováhu medzi možnosťami a požiadavkami sociálneho prostredia a vlastnými potrebami, ale aj schopnosťami. Nabáda k správny postojom k životu a vhodným spôsobom správania; učí jednotlivcov rozvíjať a zlepšovať schopnosť riešiť problémy; vychováva ich k pocitu zodpovednosti za vlastnú sociálnu situáciu, príp. situáciu svojej rodiny“.

- *sprostredkujúca/zladiujúca rola* (sociálny pracovník/pracovníčka objasňuje postavenie opatrovateľky v domácnosti prijímateľa/prijímateľky DOS; zisťuje a rieši nezhody a vzťahové problémy v interakciách medzi opatrovaným - opatrovateľkou - príp. rodinou; v ideálnom prípade tak intervenuje v rámci troch integrovaných polí starostlivosti - v poli podpory opatrovaných osôb, podpory ich rodín, podpory opatrovateľského personálu; prispieva k prevencii krízových situácií; zisťuje ne/spokojnosť s poskytovanou DOS). Na význame sprostredkovávania/zladiovania predstáv aktérov DOS stavajú napríklad výroky:

„...sociálni pracovníci vedia ‚správne‘ prideliť opatrovateľky k jednotlivým občanom tak, aby služba bola pre toho občana prínosná a riešila jeho sociálnu situáciu, a zároveň, aby nebola nezvládnuteľná pre opatrovateľku“.

„Komunikujú s klientami a ich príbuznými. Reagujú na ich požiadavky, snažia sa nájsť najvhodnejšie riešenie pre ich požiadavky v opatrovateľskej službe v domácnosti. Usmerňujú opatrovateľov/ky pre výkon OS v domácnosti“.

„Odborne vzdelaný sociálny pracovník má možnosť pracovať s opatrovateľkami...a byť nápomocný práve v tom, ako kvalitne poskytovať túto službu“.

- *advokačná rola* (sociálny pracovník/pracovníčka pomáha pri vytváraní spoločensky prijateľných podmienok života ľudí, obhajuje práva opatrovaných osôb, realizuje nediskriminačnú prax rešpektujúcu právo voľby opatrovaných osôb či ovplyvňuje verejnú politiku pri stanovovaní pravidiel organizácie a financovania DOS). Na význam advokácie v DOS poukazujú aj tieto výroky:

„Sociálna práca by mala ovplyvňovať aj sociálnu politiku za-

meranú na možnosti hľadania financovania domácej opatrovateľskej služby...Ako ďalej? Viacdrojové financovanie – senior – rodina – obec – možnosť sociálneho poistenia“.

„Poslaním sociálnych pracovníkov je pomôcť ľuďom udržať si alebo znovu získať svoje miesto v spoločnosti, v komunite, kde žijú“.

Z výpovedí RK vyplynulo, že v praxi sociálnych pracovníkov a pracovníčok sú reálne najzastúpenejšími administratívna a koordinačno-kontrolná rola, ostatné sú vykonávané menej často, aj keď možno usúdiť, že im RK pripisujú v DOS veľký význam.

V otázke č. 4 dotazníka sme sa zamerali na **identifikovanie rozhraní medzi výkonom opatrovania a sociálnej práce v DOS**. Pýtali sme sa, či niekedy sociálni pracovníci a pracovníčky zabezpečujú samotný výkon opatrovania, ak áno, za akých okolností. Len výnimočne RK stotožňovali sociálnu prácu s výkonom opatrovania ako kľúčovou odbornou činnosťou v DOS, či naopak, len výnimočne za sociálnu prácu považovali všetko, čo sa akýmkoľvek spôsobom vykonáva v DOS. Na takéto stotožňovanie možno uvažovať napríklad z výrokov:

„Ak považujeme opatrovateľku (ktorá poskytuje sociálnu službu) za sociálnu pracovníčku v určitom zmysle slova, tak jej úlohy v DOS sú jasné. Opatrovateľka má kľúčové postavenie v NP POS“.

„Sociálne pracovníčky – opatrovateľky práve v praxi realizujú poslanie NP POS...Kvalitne odvedená práca opatrovateľiek poskytuje práve tú vyššiu životnú úroveň na to odkázaným jedincom...“.

Väčšina RK sa snažila jednoznačne vymedziť kvalifikačné rozhranie medzi osobami vykonávajúcimi v DOS opatrovateľskú činnosť a osobami vykonávajúcimi sociálnu prácu, explicit-

ne vyjadriť, že sociálna práca je odbornou činnosťou vykonávanou sociálnym pracovníkom/pracovníčkou, zatiaľ čo samotná DOS sa vykonáva predovšetkým opatrovatelkami v domácom prostredí opatrovanej osoby. Dokumentujú to výroky typu:

„DOS nevykonávajú a nezabezpečujú sociálni pracovníci a pracovníčky“.

„Podľa môjho názoru tu vzniká rozpor v kvalifikácii pre tieto dve profesie. Opatrovateľskú činnosť teda nemožno považovať za sociálnu prácu, a to nielen na základe vzdelania, ale i očakávaných činností v prípade oboch profesií“.

„Sociálny pracovník v zmysle zákona o sociálnych službách nemôže vykonávať opatrovateľskú službu, pretože nespĺňa kvalifikačné predpoklady“.

Zdôrazňovali, že zastupovanie v rámci opatrovateľského výkonu sociálnym pracovníkom/pracovníčkou je možné len vtedy, ak spĺňa pre opatrovanie kvalifikačné predpoklady podľa zákona, pričom k nemu dochádza najčastejšie z dôvodu osobných prekážok na strane opatrovateliek (napr. v čase PN, OČR či dovolenky). Zmienili aj situáciu, kedy osoba so vzdelaním v odbore sociálna práca vykonáva opatrovateľskú činnosť ako svoju hlavnú pracovnú náplň, a to pre nedostatok pracovných miest v regióne, ktorý nechce z pracovných dôvodov opustiť. Niektorí RK sa so zastupovaním opatrovateliek sociálnymi pracovníkmi a pracovníčkami vo svojej praxi nestretli.

V otázke č. 5 sme sa napokon venovali **úlohám sociálnej práce na úseku kvality DOS**. Väčšinou RK vzťahovali príspevok sociálnych pracovníkov a pracovníčok v tejto oblasti ku „kvalitnému“ napĺňaniu ich bežných povinností a činností, ktoré v DOS vykonávajú, resp. sa očakáva, že by mali vykonávať.

Takýto prístup ilustruje výrok, že:

„Ku kvalite môžu prispieť tak, že svoju prácu budú vykonávať zodpovedne, problémy riešiť okamžite a musia byť prístupní opatrovateľom aj opatrovaným, lebo zosúladiť potreby jednej aj druhej strany je veľmi dôležité“.

V rámci bližšieho popisu tohto príspevku opätovne zdôrazňovali úlohy sociálnej práce na úseku vyhľadávania ľudí odkázaných na DOS; sociálneho posúdenia ich životnej situácie a potrieb podpory a pomoci, vrátane podpory a pomoci poskytovanej ich rodinám. Ďalej potrebu priamej a intenzívnej kontaktovej práce s prijímateľmi a prijímateľkami v ich domácnosti, ich sprevádzania a podpory pri operatívnom riešení sociálnych problémov. V kontexte príspevku sociálnej práce ku kvalite sa opakovali aj očakávania na zosúladovanie predstáv opatrovateľiek, opatrovaných osôb a ich rodín, prípadne poskytovateľov smerom k prevencii nezhôd a krízových situácií pri výkone DOS. Zosúladovacie očakávania od sociálnej práce na úseku kvality vyjadrila jedna RK názorom, že:

„...neexistuje jeden výklad kvality DOS, ale toľko, koľkými a koho očami na kvalitu nahliadame“.

A pokračovala ďalej:

„Kvalita OS je *očami klienta* hodnotená vzťahom, ktorý má s opatrovateľkou, odbornosťou a ochotou opatrovateľky, spokojnosťou s jej vykonanou prácou; silným determinantom kvality je pre opatrovaných výška poplatku za poskytovanie opatrovateľskej služby“.

„Kvalita OS je *očami opatrovateľky* hodnotená podľa postavenia, ktoré u klienta a jeho rodiny zastáva a pocitom rešpektu, úcty

a sebarealizácie, ktoré pri poskytovaní OS v domácnosti a pri klientovi nadobúda“.

„Kvalita OS je *očami poskytovateľa* hodnotená podľa počtu spokojných klientov, ktorí za jej poskytovanie uhradia poplatok, na základe spätnej väzby od klienta alebo rodinných príslušníkov, podľa miery vyjadrenej nespokojnosti ohľadne poskytnutej OS zo strany klienta alebo jeho okolia“.

Sociálny pracovník/pracovníčka „vstupuje“ do vzťahového priestoru kľúčových aktérov DOS (prijímateľ/prijímateľka – rodina - poskytovateľ – opatrovateľka) a ich predstáv o kvalite najmä cez rolu „mediátora“ týchto predstáv a ich vzájomného zladovania, vrátane zladovania s možnosťami, ktoré jednotlivé strany ponúkajú. Svoju zladovaciu rolu na úseku kvality vykonáva (by mal/a vykonávať) najmä v domácnosti odkázanej osoby.

K príspevku sociálnej práce ku kvalite DOS patrí aj manažment opatrovateľského personálu a jeho podpora pri výkone náročného výkonu opatrovania. Rovnako zhodnocovanie vzdelania sociálnych pracovníkov a pracovníčok pri naplňaní kritérií a štandardov kvality spolupodieľaním sa na tvorbe interných dokumentov a smerníc poskytovateľa súvisiacich s kritériami a štandardmi kvality DOS, a to najmä v oblasti dodržiavania ľudských práv a slobôd prijímateľov a prijímateľiek a v oblasti procedurálnej, so zameraním na ich individuálne potreby.

Súčasťou vyjadrení RK k (potenciálnym) príspevkom sociálnej práce ku kvalite DOS boli aj ich kritické poznámky niektorých z nich k súčasnej praxi, poukazujúce na rozličnú úroveň výsledkov sociálnej posudkovej činnosti vykonávanej sociálnymi pracovníkmi a pracovníčkami v súvislosti s DOS, na rivalitu medzi poskytovateľmi DOS, namiesto „zdravej“ konkurencie založenej na kvalite, na stereotypy v práci, na pasívne preberanie zaužívaných postupov z predchádzajúcich rokov, čo bráni motivácii hľadať v DOS nové, alternatívne možnosti.

4.1.3 Súvislosti (paralely) medzi podmienkami a rolami sociálnej práce v DOS

Po predstavení podmienok pre výkon sociálnej práce v DOS a obrazov jej rol vo vyjadreniach RK sa v tejto časti pokúsime o interpretáciu ich možných systémových súvislostí (paralel), samozrejme spôsobom a v rozsahu zodpovedajúcim získaným výskumným dátam.

Zrejmu paralelu sme identifikovali v základnom poňatí DOS v rámci oficiálne formulovaných deklarácií, na jednej strane, a vo vyjadreniach RK, na strane druhej. DOS sa vymedzuje v kľúčových dokumentoch na národnej úrovni ako jedna z priorit sociálnych služieb umožňujúca čo najdlhšie zotrvanie staršieho človeka v jemu prirodzenom (domácom) prostredí, s poskytnutou potrebnou podporou a pomocou, za ktorú by sa mali zasadzovať všetci kľúčoví aktéri. Takýmto spôsobom ju naprieč otázkam dotazníka vymedzovali aj RK, na základe čoho sme označili DOS ako sociálnu službu medzigeneračnej solidarity a spoločenského kontraktu.

Kľúč k hlbšiemu pochopeniu, aký je príspevok sociálnej práce k napĺňaniu takto formulovanej misie DOS, sme hľadali v tom, s čím spája platná národná legislatíva sociálnych služieb pôsobenie sociálnych pracovníkov a pracovníčok v DOS. Podľa zákona ide o komplexnú posudkovú činnosť, v rámci ktorej sa neposudzuje len aspekt odkázanosti osoby na sociálnu službu tohto druhu, ale sa vykonáva aj sociálna posudková činnosť zameraná na komplexné posudzovanie osobnej kondície odkázanej osoby, jej rodinných pomerov a širších spoločenských podmienok, ktoré ovplyvňujú jej sociálnu inklúziu do komunity a širšej spoločnosti. Z uvedených východiskových podmienok vyplýva, že cieľovou skupinou DOS sú nielen samotné odkázané osoby, ale aj ich rodiny či širšie sociálne prostredie.

To následne implikuje dva hlavné okruhy očakávaných činností v DOS – opatrovateľský a podporný. Kým pre opatrovateľské činnosti je kvalifikovaný opatrovateľský personál, pre okruh podporných činností vo vzťahu k širším aktérom DOS identifikovali RK celý set rol pripisovaných osobám v pozícii sociálnych pracovníkov a pracovníčok DOS. Išlo o poradensko-podpornú rolu, ktorej napĺňanie sa v zmysle zákona považuje za prirodzenú súčasť každej sociálnej služby, nielen DOS. Ďalej o sociálno-posudkovú rolu a administratívnu rolu.

Veľkú pozornosť venovali sprostredkujúcej (zlad'ujúcej) role, pomocou ktorej sa zabezpečujú bezproblémové, resp. čo najmenej problémové interakcie a komunikácia medzi aktérmi DOS, osobitne medzi opatrovanou osobou, jej rodinou, opatrovateľkou, príp. samotnou poskytovateľskou organizáciou, v procese hľadania vhodného riešenia a zabezpečovania bežného života odkázanej osoby (a jej rodiny). Vykonávanie sprostredkujúcej roly sociálnej práce nemá v rámci súboru odborných činností ustanovených v zákone pre DOS priame (explicitné) ukotvenie. Vychádza skôr zo všeobecnej formulácie zákona, že sociálne služby sa vykonávajú najmä prostredníctvom sociálnej práce, že sa opierajú o najnovšie poznatky v spoločenských vedách a o poznatky o vývoji v sociálnych služieb. Predpokladáme, že práve z týchto východísk pramenia vysoké očakávania RK na vykonávanie sprostredkujúcich činností sociálnej práce v DOS.

Podobným spôsobom vysvetľujeme aj výskyt niektorých (aj keď skôr zriedkavých) výrokov RK o úlohách sociálnych pracovníkov a pracovníčok v DOS zodpovedajúcich aktivisticko - advokačnej roly sociálnej práce v sociálnych službách (napr. zasadzovanie sa za vytváranie spoločensky prijateľných podmienok života ľudí, obhajobu práv opatrovaných osôb či ovplyvňovanie verejnej politiky pri stanovovaní pravidiel organizácie a financovania DOS). Aj keď nie je v zákone odborná

činnosť ochrany práv a právom chránených záujmov prijímateľov a prijímateľiek explicitne pre DOS upravená (zatiaľ čo pri iných druhoch sociálnych služieb áno), jej výskyt vo vyjadreniach RK v kontexte DOS možno interpretovať ako výraz všeobecnej odborovej identity sociálnej práce ako nositeľa sociálnej zmeny (v súlade s globálnou definíciou sociálnej práce).

Ako ukázali výsledky nášho výskumu, sociálno-posudková rola (v zmysle kontinuálnej diagnostickej a vyhodnocovacej odbornej činnosti), poradensko-podporná rola (predovšetkým vykonávanie špecializovaného, vysoko individualizovaného poradenstva pre aktérov DOS), advokačná rola, no najmä sprostredkujúca/zlaďujúca rola sociálnej práce, sú zo strany RK v DOS vysoko oceňované. Na základe ich vyjadrení však možno dedukovať, že sa v DOS vykonávajú skôr zriedka. Dominantnými sú v súčasnosti administratívna rola a koordinačno-metodicko-kontrolná rola. Druhá menovaná nie však primárne v zmysle koordinovania spolupráce aktérov DOS dovnútra a navonok poskytovateľskej organizácie. Skôr ide o proces koordinovaného pridelovania opatrovateliek odkázaných starším osobám tak, aby sa DOS poskytla čo najväčšiemu počtu z nich, o ich metodické riadenie a s tým spojenú administratívu. Prípúšťame, že intenzívny poukaz na tieto rolové kategórie môže byť podmienený nastavením národného projektu „Podpora opatrovateľskej služby“ a jeho predpísanými procedúrami. Na základe výsledkov výskumu však nie je možné určiť, či sú uvedené činnosti sociálnej práce takto intenzívne zastúpené aj v organizáciách DOS mimo národného projektu. Potrebnú informáciu neponúka ani žiaden iný národný výskum, ktorý by bol zameraný na predmetnú oblasť.

Zistenie, že rolový angažmán sociálnych pracovníkov a pracovníčok v DOS je, podľa RK, „stláčaný na nevyhnutné minimum“, indikuje pretrvávanie stavu, kedy sa DOS stále primárne

vníma ako opatrovateľská činnosť vykonávaná opatrovateľským personálom, bez zásadnejšej pridanej hodnoty pre opatrovanú osobu, jej rodinu či pre personál poskytovateľskej organizácie. Účasť sociálnych pracovníkov a pracovníčok je spravidla „vynútená“ právnou podmienkou vykonania úvodnej sociálnej posudkovej činnosti na účely rozhodnutia o odkázanosti osoby na DOS, aj to prakticky len u verejných poskytovateľov. Neverejní poskytovatelia DOS vstupujú do kontaktu s „už posúdenou osobou“, nakoľko rozhodnutie o odkázanosti vydáva vždy mesto alebo obec. Výsledky výskumu naznačujú, že na výsledok sociálnej posudkovej činnosti spravidla nenadväzujú ďalšie systematické odborné kontakty sociálnych pracovníkov a pracovníčok s posúdenou osobou a jej rodinou, nerealizuje sa ich úloha intenzívnejšieho sprostredkovávania vzťahov s opatrovateľským personálom, prípadne celou organizáciou. Podľa vyjadrení RK vedie takáto „minimalistická personálna politika“ najmä menších obcí či neverejných poskytovateľov k spolupráci so sociálnymi pracovníkmi a pracovníčkami na ad-hoc báze, prípadne sa spája s ich zaradovaním na iné sociálne - administratívne agendy nesúvisiace s DOS, v snahe racionalizovať verejné zdroje. Zdôvodňovaná býva absenciou mechanizmu financovania DOS zo strany štátu a jej marginalizovanou pozíciou voči rezidenčným službám dlhodobej starostlivosti, na čo kriticky poukazujú nielen niektorí RK v rámci nášho výskumu, ale aj výsledky národných odborných diskusií k financovaniu sociálnych služieb v ostatných rokoch (Repková, 2016a; 2017d). Ide pritom o zrejmu kontradikciu k verejným deklaráciám o podpore DOS ako sociálno-politickej priority na rôznych úrovniach riadenia sociálnych služieb.

Domnievame sa, že za vyjadreniami RK sú aj ďalšie faktory na strane podmienok výkonu sociálnej práce v DOS, o ktorých sa samotní RK priamo nezmieňovali. Máme na mysli vplyv

absencie druhových štandardov DOS so špecifikovaným personálnym štandardom pre tento druh sociálnej služby, čím by sa riešil aj pretrvávajúci problém príliš všeobecne vymedzenej kvalifikačnej podmienky pre odbornú spôsobilosť poskytovateľa DOS pri zápise do registra poskytovateľov. Za komplikujúci považujeme aj nedostatok východiskových štatistických údajov o personálnom zabezpečení DOS či málo rozvinutý výskum sociálnej práce v sociálnych službách, osobitne v DOS, čo protirečí zákonom vymedzenej zásade vykonávania sociálnych služieb, teda aj DOS, v súlade s poznatkami spoločenských vied a poznatkami o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb. Intenzívny spoločenský výskum v tejto oblasti by nielen objektivizoval reálny stav sociálnej práce v DOS, ale cez systematické výskumné úsilie by mohol priniesť do DOS „pridanú víziu“, ktorou je možnosť podpory budúcich vyhládok opatrovaných osôb a ich rodín nad rámec bezprostredného opatrovateľského výkonu usilujúceho o dôstojné prežitie. Takáto vízia nie je možná bez sociálnej práce ako jej odborného sprostredkovateľa, čo vystihla jedna RK pri výzve zodpovedať na otázku, v čom spočíva osobitný príspevok sociálnej práce ku kvalite DOS:

„Opatrovaný nemá očakávania od poskytovateľa mimo „zabezpečovania“ opatrovateľky a jej zaslania do rodiny. Nevie, o čo prichádza, o koľko by mnohým veciam rozumel viac, o koľko by sa menej obával a viac sa smial, keby s ním niekto nezávisle a priamo hovoril, objasňoval nepochopené a poskytoval iný pohľad z druhej strany“.

DOS patrí v druhovom portfóliu sociálnych služieb k tým, ku ktorým sa v národnej legislatíve viaže najmenej diverzifikovaný repertoár odborných činností. V ustanoveniach zákona o sociálnych službách ide dokonca explicitne len o výkon

opatrovania, t.j. pomoci pri úkonoch sebaobsluhy, udržiavania domácnosti a pomoci pri základných sociálnych aktivitách človeka. Z tohto dôvodu pretrváva tradičná predstava verejnosti, dokonca aj samotných poskytovateľov, že DOS je "primárne opatrovaním". Neprekvapuje potom výrok jedného informátora nášho prieskumu, že:

„DOS nevykonávajú a nezabezpečujú sociálni pracovníci a pracovníčky“.

Poskytovatelia spravidla nepovažujú za súčasť DOS „aj“ poskytovanie odborných činností sociálnej práce preto, že pre ňu priamo v zákone nenachádzajú oporu (takýto záver formulujeme na základe početných skúseností získaných mimo realizácie samotného výskumu). Ustanovenia zákona viažuce sa k DOS nevzťahujú k ďalším ustanoveniam o tom, že každá sociálna služba sa vykonáva najmä prostredníctvom sociálnej práce, že sa na jej účely majú využívať najnovšie poznatky spoločenských vied a poznania o vývoji samotnej služby; že súčasťou každej sociálnej služby je základné sociálne poradenstvo. Dokonca aj výkon sociálnej posudkovej činnosti, ktorá je podmienkou pre poskytovanie DOS a odhaľuje komplex životných okolností odkázanej osoby vytvárajúci autentické zdroje riešenia jej sociálnej situácie, považujú skôr za niečo jednorazové a mimo rámca DOS. Aj v kontexte týchto podmieňujúcich faktorov chápeme zistenie, že len necelá polovica RK, ktorí sa zapojili do nášho výskumu, uviedla, že pri výkone svojej metodickej činnosti vykonávanej v rámci národného projektu prichádzajú do kontaktu so sociálnymi pracovníkmi a pracovníčkami DOS pravidelne alebo často.

Výsledky výskumu ukázali, ako je v národných podmienkach existenčne dôležité začať práce na formulovaní širšej odbornej

zhody o úlohách, ktoré plnia, resp. by mali plniť v DOS aj iné profesie, osobitne sociálna práca. Považujeme za povzbudzujúce, že RK ako významné subjekty DOS s určitými, aj keď národným projektom limitovanými, kompetenciami, boli schopní identifikovať bohatý rolový repertoár sociálnej práce v DOS, pri čom sa zrejme neopierali len o ustanovenia zákona, ale aj o osobitné teórie a metódy sociálnej práce. Povzbudzujúce napriek faktu, že tento rolový repertoár sa zatiaľ naplňa len čiastočne, pričom dôvodom sú aj mnohé mimo legislatívne faktory.

4.2 Sociálna práca v pobytových sociálnych službách dlhodobej starostlivosti

S ohľadom na tematizáciu národnej odbornej spisby zameranej na oblasť sociálnych služieb by sa dalo očakávať, že problematika postavenia a úloh sociálnej práce v rezidenčných sociálnych službách pre staršie osoby či pre osoby so zdravotným postihnutím bude v nej rozsiahle rozpracovaná, analyzovaná a výskumne dokumentovaná. Je pravdou, že literatúra v oblasti rezidenčnej dlhodobej starostlivosti je pomerne bohatá, v porovnaní s inými sektormi sociálnych služieb, že často práve cez služby dlhodobej starostlivosti zvykne nahliadať na sociálne služby ako také, že sa stali akýmsi „normatívom“ výskumného záujmu v tejto oblasti (Repková, 2016a). V skutočnosti sa však doposiaľ dostupné zdroje len minimálne explicitne venovali a venujú rolám sociálnej práce v tomto osobitnom sektore sociálnych služieb. Ide pritom o sektor, ktorý pokrýva väčšinovú časť celej klientely sociálnych služieb, bez ohľadu na ich vecné zameranie, druh či formu poskytovania. Aj z tohto dôvodu sme sa rozhodli zaradiť do monografie druhovú štúdiu o sociálnej práci v pobytových

sociálnych službách dlhodobej starostlivosti pre staršie osoby a osoby so zdravotným postihnutím.

Za „druh“ bytovovej sociálnej služby dlhodobej starostlivosti pre staršie osoby a osoby so zdravotným postihnutím (ďalej len „PSSDS“) budeme pre účely druhej štúdie považovať celú skupinu (druhovú sadu) bytových služieb tohto zamerania, do ktorej sa, podľa systematiky zákona, zaraďujú služby zariadenia pre seniorov, zariadenia opatrovateľskej služby, domova sociálnych služieb, zariadenia podporovaného bývania, rehabilitačného strediska a špecializovaného zariadenia. Uvedené druhy sociálnych služieb sa zvyknú v odbornej literatúre označovať aj ako *pobytové (rezidenčné) sociálne služby dlhodobej starostlivosti* a spoločne s domácou opatrovateľskou službou a ambulantnými sociálnymi službami pre odkázané osoby (napr. dennými stacionármi) ako *sociálne služby dlhodobej starostlivosti* (Repková, 2011).

Narábaním s celou druhovou sadou PSSDS ide o určitý ústupok „čistej“ aplikácii druhej optiky výskumu sociálnej práce v sociálnych službách. Zdôvodňujeme ho nielen obmedzenými výskumnými kapacitami v kontexte stavu predmetného výskumného bádania na Slovensku, ale aj povahou PSSDS. Prípúšťame, že sú medzi nimi z hľadiska cieľa, cieľových skupín a kompozície vykonávaných odborných a iných činností určité rozdiely, ktoré by sa mohli premietnuť aj do skúmaných rolových očakávaní a výkonu sociálnej práce. Na strane druhej, hlavné kategórie odborných činností spájané s rolami sociálnej práce sú v sade združených PSSDS veľmi podobné.¹⁹

19 Náš prístup je v tomto prípade porovnateľný s prístupom Hubíkovej a Havlíkovej (2017), ktoré vo výskume výkonu profesie sociálnej práce v sektore sociálnych služieb k nim rovnako pristupovali ako k sumárnej kategórii „služieb sociálnej starostlivosti“. Zahrnuli do nej dokonca aj služby poskytované terénnou a ambulantnou formou, vrátane DOS.

4.2.1 Kľúčové podmienky sociálnej práce v PSSDS

Zhrnieme **klúčové podmienky**, ktoré sme identifikovali na základe analýzy relevantných dokumentov a stavu výskumu ako možných systémových determinantov roly/rol sociálnej práce v PSSDS:

- *PSSDS v kontexte stratégie deinštitucionalizácie*
V národných strategických dokumentoch sa PSSDS čím ďalej, tým intenzívnejšie komunikujú v kontexte ich potrebnej transformácie a humanizácie spojenej s podporou deinštitucionalizácie (napr. opatrenia v rámci bodu 7.4.3 „Národného programu aktívneho starnutia na roky 2014-2020“, 2014); s podporou prechodu prijímateľov a prijímateľiek PSSDS z inštitucionálnej na komunitnú starostlivosť (priorita 2.2 dokumentu „Národné priority rozvoja sociálnych služieb na roky 2015-2020“, 2014); či s podrobnejším rozpracovaním tejto priority v rámci „Stratégie deinštitucionalizácie sociálnych služieb a náhradnej rodinnej starostlivosti v SR“ (2011) a jej pôvodným i aktualizovaným „Národným akčným plánom prechodu z inštitucionálnej na komunitnú starostlivosť v systéme sociálnych služieb na roky 2016-2020“ (2016). Deinštitucionalizácia sa v dokumentoch vymedzuje ako ľudsko-právna otázka a optimalizujúca cesta k naplňaniu zámeru podpory sociálnej inklúzie cieľových skupín PSSDS v súlade s ľudsko-právnymi medzinárodnými záväzkami SR.
- *Uznanie významu sociálnej práce a spoločenského výskumu pre PSSDS*
Uznanie vychádza zo základnej premisy zákona o sociálnych službách, že sociálne služby sa vykonávajú predovšetkým prostredníctvom sociálnej práce, postupmi zodpovedajúcimi poznatkom spoločenských vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb, ktoré sa týka na rovnakom základe všetkých sektorov, druhov a foriem sociál-

ných služieb, teda aj PSSDS. Aplikačný výklad dávajú tomu-
to ustanoveniu najmä pravidlá národného systému kvality
sociálnych služieb tak, ako sme uviedli aj v prípade DOS.

- *Integrované cieľové skupiny PSSDS*

Priamou cieľovou skupinou PSSDS sú osoby, ktoré sú pri
bežných denných činnostiach odkázané na pomoc inej oso-
by, a to v rozsahu od minimálneho stupňa odkázanosti (naj-
menej stupeň II. pri zariadení opatrovateľskej služby), až po
najvyššie stupne odkázanosti (napr. najmenej stupeň V. pri
domove sociálnych služieb), pričom odkázanosť na sociál-
nu službu trvá spravidla dlhšiu dobu a rieši sa rezidenčným
(pobytovým) spôsobom. „Výnimku z odkázanosti“ pred-
stavujú len služby zariadenia pre seniorov, ktoré sa môžu
poskytovať aj osobám po dovŕšení dôchodkového veku
v kombinácii s inými vážnymi dôvodmi (napr. zlým zaob-
chádzaním v rodine). Za nepriamu cieľovú skupinu PSSDS
možno považovať aj rodiny starších a zdravotne postihnu-
tých odkázaných ľudí, príp. širší okruh pre nich význam-
ných osôb a subjektov, a to najmä cez proces individuálneho
plánovania sociálnych služieb a podporu udržiavania ich
prirodzených vzťahov s pôvodným rodinným a komunit-
ným prostredím (v súlade so zákonom ustanovenými štan-
dardmi kvality najmä v ľudsko-právnej oblasti).

- *Verejná podpora a financovanie*

Rezidenčné služby zariadenia pre seniorov a zariadenia
opatrovateľskej služby sa poskytujú primárne v pôsobnosti
miestnej samosprávy, všetky ostatné (domov sociálnych slu-
žieb, zariadenie podporovaného bývania, rehabilitačné stre-
disko či špecializované zariadenie) spadajú do pôsobnosti
regionálnej samosprávy. Na PSSDS poskytuje Ministerstvo
práce, sociálnych vecí a rodiny SR za zákonom stanovených
podmienok poskytovateľom (obciam a mestám, neverejným

poskytovateľom) finančný príspevok podmienený odkázanosťou na pomoc inej osoby. Prevádzkové náklady týchto služieb sú financované z rozpočtov miestnych a regionálnych samospráv v kombinácii s úhradami od ich prijímateľov a prijímateľiek.

- *Osobitná projektová a metodická podpora, jej dis/kontinuita*

Za účelom podpory procesov transformácie a deinštitucionalizácie rezidenčných poskytovateľov prebiehal v rokoch 2014-2015 národný projekt „Podpora procesu deinštitucionalizácie a transformácie systému sociálnych služieb“ financovaný z prostriedkov ESF. Národný projekt bol zameraný na pilotné overovanie možností transformácie a deinštitucionalizácie vybraných domovov sociálnych služieb v súlade s požiadavkami štandardov kvality podľa zákona, možností podpory zamestnávania prijímateľov a prijímateľiek týchto služieb a na otázky budovania prostredia sociálnych služieb podľa princípov univerzálneho navrhovania. V rámci národného projektu však nebol bližšie špecifikovaný personálny štandard PSSDS, navyše, národný projekt zasahoval len malý okruh rezidenčných poskytovateľov s minimálnym dosahom na širšiu poskytovateľskú obec a prax. Prísľubom riešenia (aj) tejto otázky je jeho pripravované pokračovanie od roku 2018, s primárnym zameraním na podporu transformačných tímov vyše 90 rezidenčných poskytovateľov sociálnych služieb podmienených odkázanosťou. Odborná verejnosť, vrátane poskytovateľov, kritizuje diskontinuitu (trojročnú pauzu) projektovej podpory, ktorá čiastočne marí výsledky a potenciál odborného úsilia vyvinutého v rámci predchádzajúcej pilotnej praxe.

- *Odborné činnosti v PSSDS a v súvislosti s PSSDS*

V rámci PSSDS sa poskytujú rozličné odborné, obslužné a ďalšie činnosti zamerané na rôznorodé sociálne potreby

starších osôb a osôb so zdravotným postihnutím rozličného veku. Sociálni pracovníci a pracovníčky obce, vyššieho územného celku, príp. povereného subjektu „vstupujú“ do akčného priestoru PSSDS na začiatku procesu, kedy sa vykonáva sociálne posudzovanie životnej a sociálnej situácie odkázanej osoby, analyzujú sa jej individuálne predpoklady, rodinná situácia či širšie prostredie, v ktorom osoba žije. Posudok a rozhodnutie o odkázanosti na konkrétny druh PSSDS je základnou právnou podmienkou pre začatie jej praktického poskytovania²⁰. Sociálna práca sa v PSSDS realizuje v kontexte individuálneho plánovania, a to najmä formou sociálneho poradenstva, inštruktorstva sociálnej rehabilitácie či koordinácie výkonu poskytovania sociálnej rehabilitačnej činnosti. V prípade, že má na to poskytovateľ vytvorené podmienky, môže vykonávať za účelom zvýšenia kvality poskytovanej sociálnej služby aj rozličné druhy terapií. Výkon iných odborných činností explicitne viazaných na kvalifikáciu v odbore sociálna práca pre PSSDS zákon neupravuje.

- *Kvalifikačné predpoklady*

Sociálna posudková činnosť sa v súvislosti s PSSDS považuje za exkluzívny výkon sociálnej práce, nemôže ho zabezpečovať osoba so žiadnym iným vzdelaním. Rovnako je to od januára 2018 aj v prípade špecializovaného sociálneho poradenstva, kedy sa požiadavka príslušného vzdelania kombinuje s požiadavkou na jednoročnú prax v priamom styku s cieľovou skupinou. Základné sociálne poradenstvo môže vykonávať aj osoba s vyšším odborným vzdelaním zameraným aj na oblasť súvisiacu so sociálnou prácou. Čo sa

20 Výnimku tvoria len samoplátcovia, ktorí uhrádzajú celkovú cenu poskytovanej sociálnej služby, bez komplexného posudkového procesu ukončeného posudkom o odkázanosti na sociálnu službu (§51 zákona).

týka inštruktorstva sociálnej rehabilitácie či koordinácie výkonu poskytovania sociálnej rehabilitačnej činnosti, v oboch prípadoch môžu takéto činnosti vykonávať nielen sociálni pracovníci a pracovníčky, ale aj osoby s iným zameraním a stupňom vzdelania, s prípadnou podmienkou dodatočného absolvovania akreditovaného vzdelávacieho kurzu.

- *Stav dostupných dát a výskumného poznania*

V každoročných Správach o sociálnej situácii obyvateľstva SR sa zverejňujú štatistické údaje o počte sociálnych pracovníkov a pracovníčok pôsobiacich v zariadeniach sociálnych služieb (všeobecne, vrátane rezidenčných služieb krízovej intervencie). Podľa nich tvorili v roku 2011 len 3,9% z ich celkového personálu. Aj keď sa podiel sociálnych pracovníkov a pracovníčok v nasledujúcich rokoch na celkovom personáli zariadení postupne zvyšoval (na úroveň 8,8 % v roku 2016), systematicky predstavovali nižšie zastúpenú kategóriu zamestnancov a zamestnankýň rezidenčných poskytovateľov. Dlhodobo k najzastúpenejším profesiám a pracovným pozíciám patrili opatrovatelky z povolania (v roku 2016 takmer 27%), potom zdravotnícky a pomocný zdravotnícky personál (cca 17%) a remeselnícky a manipulačný personál (necelých 17%) (MPSVR SR 2012 – 2017).

Čo sa týka národnej odbornej spisby zameranej na PSSDS, v nej doposiaľ absentuje intenzívnejší fókus na postavenie a úlohy sociálnej práce v tomto sektore sociálnych služieb. V dávnejšom výskume Bednáríka a Repkovej (2005) sa zistilo, že sociálni pracovníci a pracovníčky tvorili v PSSDS len 2-5% z celkového personálu poskytovateľov, keď na jedného pripadalo v čase výskumu priemerne až 40-50 prijímateľov a prijímateľiek rezidenčných sociálnych služieb. Ich intervencie, spoločne s rehabilitačnou, terapeutickou, poradenskou či rekreačno - voľnočasovou podporou, boli

označované ako tzv. „ďalšia starostlivosť“. Väčšinou, teda „bezprostrednú, primárnu starostlivosť“ poskytovali opatrovatelky a zdravotnícky personál, prípadne iný obslužný personál poskytovateľa. Aj v tomto kontexte sa v niektorých odborných prácach kritizuje pretrvávajúce prítomnosti inštitucionálnej kultúry v rezidenčnej starostlivosti (napr. Krupa et al., 2007; Holúbková a Ďurana, 2013; Cangár (ed.), 2015; Záhorcová, Cangár a Rollová (eds.), 2015) a rozdielna pripravenosť poskytovateľov PSSDS plniť nové záväzky v oblasti kvality sociálnych služieb (Levická et al., 2013; Cangár (ed.), 2015; Záhorcová, Cangár a Rollová (eds.), 2015; Repková 2016a; Repková 2017d). Absencia výskumného zamerania explicitne na sociálnu prácu v PSSDS však pretrváva, nakoľko aj novšie domáce výskumy sa orientujú viac na všeobecné problémy sektora sociálnych služieb, najmä v oblasti financovania (napr. Korimová a Štrangfeldová, 2014; Repková 2016a), než na spôsob pochopenia a využitia špecifických expertíz pomáhajúcich profesií v sociálnych službách.

Napriek absencii systematickejšieho výskumného fókusu na otázky sociálnej práce v PSSDS, v odborných diskusiách začína zaznievať požiadavka, aby sa k nej pristupovalo inak ako k bežnej kontaktovej práci zameranej na podporu každodenného života ich prijímateľov a prijímateľiek, nakoľko táto sa očakáva skôr od opatrovateľského či obslužného personálu (v terminológii Bednárika a Repkovej, 2005, ide o „bezprostrednú, primárnu starostlivosť“; v terminológii zákona o sociálnych službách o „pomoc pri sebaobslužných úkonoch, základných sociálnych aktivitách a dohľade“). Rovnako sa v PSSDS nemá od sociálnej práce očakávať zabezpečovanie zdravotných potrieb ich prijímateľov a prijímateľiek, čo je záležitosťou ošetrovateľského (zdravotníckeho) personálu. Menej sa však už hovorí o tom, v čom by teda mala spočívať „inakosť“, „špeci-

fičnosť“ sociálnej práce a jej osobitného príspevku pre priamu klientelu PSSDS, rovnako pre ich ostatných aktérov (rodiny, poskytovateľov, miestnu či regionálnu samosprávu). Vedec-ké dôvody vzťahujúce sa k potrebe takéhoto poznávania totiž často ustupujú praktickým otázkam nedostatku potrebného personálu PSSDS a problémom s jeho zabezpečením pre bež-ný chod organizácií.

4.2.2 Roly sociálnej práce v PSSDS – hlavné výskumné zistenia

V otázke č. 1 dotazníka sme sa zaujímali o to, **ako interpretujú nezávislí experti a expertky** (ďalej len „NE“) **v kontexte PSSDS tézu, že sociálne služby sa vykonávajú najmä prostredníctvom sociálnej práce.** Z rôznorodých reakcií NE bola identifikovateľná ich integrujúca línia v ponímaní pozície sociálnej práce v PSSDS. Spočívala v dôraze na *ľudsko-právnu dimenziu všetkých činností*, ktoré sa prijímateľom a prijímateľkám PSSDS poskytujú, pričom základný rámec k tomu vytvára sociálna práca cez jej poslanie, hodnoty a presadzované princípy ako spravodlivosť, rovnosť, tolerancia k inakosti, nediskriminácia, participácia či nezávislosť. Dôraz na ľudsko-právnu podstatu PSSDS a sociálnej práce v nich ilustrujú výroky:

„...skutočnosť, že ‚staršie osoby sú odkázané na sociálnu službu‘, nemá vplyv v sociálnej práci na ich ľudsko-právny status a pozíciu staršieho človeka v spoločnosti. Táto skutočnosť určuje v sociálnej práci všetky ďalšie prístupy, metódy a techniky v poskytovaní sociálnej starostlivosti“.

„...prostredníctvom sociálnej práce sa (PSSDS, pozn. autorky) zameriavajú aj na sociálnu zmenu, dodržiavanie ľudských práv, na rešpektovanie jedinečnosti, odlišnosti, dôstojnosti ...“.

Ako protikladnú k tejto integrujúcej požiadavke vnímali NE v doterajšej praxi tendenciu zužovať niekedy PSSDS na uspokojovanie bazálnych potrieb ľudí (najmä na bývanie, hygienu, výživu), nerešpektovať občiansky status ich prijímateľov a prijímateľiek, rôznorodosť ich životných rol, podôb bežnosti a prirodzených sociálnych vzťahov. A práve prekonávanie tohto limitujúceho a zužujúceho prístupu by malo byť prvoradou úlohou odborných intervencií sociálnej práce v PSSDS. Vymedzovali ju ako odborný pomáhajúci výkon založený na teoreticky, metodologicky a prakticky prepracovanom prístupe, čo ju odlišuje od poskytovania vzájomnej, humánnej a prosociálne orientovanej pomoci. Misia, hodnoty a princípy sociálnej práce by mali vytvárať základný rámec pre všetky odborné činnosti vykonávané v tomto sektore sociálnych služieb, vrátane ošetrovateľských a opatrovateľských. Podľa vyjadrenia jednej NE:

„...každý zamestnanec by mal prispieť k tomu, aby prijímateľ sociálnej služby mal pocit, že je ‚zákazníkom sociálnych služieb‘ a že je predovšetkým človekom. A to sa nedá bez spolupráce všetkých zamestnancov“.

Vykonávanie odborných činností v PSSDS v súlade s pravidlami a poslaním sociálnej práce pritom nemá znamenať ich stotožňovanie so sociálnou prácou.

Následne nás zaujímalo, **či sú**, podľa NE, **úlohy sociálnych pracovníkov a pracovníčok v tomto sektore sociálnych služieb jasné** (otázka č. 2 dotazníka). Len dvaja z desiatich NE ich hodnotili ako jasné, odvolávajú sa pritom na ustanovenia zákona, v kombinácii s pracovnými postupmi spravidla popísanými vo vnútorných pracovných postupoch organizácií. Väčšina NE však uvádzala, že jasné nie sú, a to z viacerých dôvodov. Jedným je obšírnosť činností, ktoré by mali sociálni pracovníci

a pracovníčky podľa teórie sociálnej práce vykonávať, v kombinácii s ich nízkym zastúpením v pomere k veľkosti klientely rezidenčných poskytovateľov. Okrem obšírnosti zmieňovali aj nejasnosť vymedzení priamo v zákone, z dôvodu čoho je implementačná prax až príliš závislá na manažmente konkrétneho zariadenia sociálnych služieb. Poukazovali aj na to, že samotné manažmenty organizácií, rovnako zamestnanci a zamestnankyne iných odborností (napr. zdravotnícki či pedagogickí) sa často zásadne rôznia v predstavách a očakávaníach od sociálnej práce v PSSDS alebo nemajú svoje predstavy ujasnené. Jedna NE hodnotila manažment rezidenčných poskytovateľov „...časť ako intuitívny a tvoria ho ‚sociálnici‘“, čo môže odrážať nízku mieru inštitucionalizácie (štandardizácie) pozície a z nej vyplývajúcej rol sociálnej práce v PSSDS, minimálne v reflexiách zangažovaných NE.

Podrobnejší vhľad do rol sociálnej práce v PSSDS sme získali otázkami o tom, **čo v nich sociálni pracovníci a pracovníčky bežne robia** (otázka č. 3 dotazníka). NE sa prevažne zhodovali na prítomnosti *administratívnej roly*, ktorá má v PSSDS svoju tradíciu, patrí k „...historicky zaužívaným pretrvávajúcim činnostiam“, čo dokumentujú aj ďalšie výroky, napríklad:

„V praxi ešte stále pretrváva pracovná náplň sociálneho pracovníka aj ako administratívneho pracovníka...“.

„Sociálni pracovníci ‚sú v obraze‘ (vzhľadom k dlhodobej tradícii) v administrovaní procesov spojených s poskytovaním sociálnej starostlivosti...“.

„V mnohých zariadeniach sociálnych služieb gro práce zodpovedá v administratívnych prácach a klienta a jeho príbuzných ani nevidí“.

„Administratíva je často prekážkou pri plnení ďalších úloh sociálneho pracovníka úzko súvisiacich s osobným kontaktom s PSS (myslí sa prijímateľom/prijímateľkou sociálnej služby; pozn. autorky)“.

V rámci zastávania administratívnej roly zabezpečujú sociálni pracovníci a pracovníčky rôznorodé činnosti, najmä prijatie klientov/klientok do sociálnej služby, vedenie ich evidencie, vyberanie úhrad, evidenciu pohľadávok, uzatváranie zmlúv, vydávanie rozhodnutí o zaradení do poradovníka, spravovanie osobných účtov klientov/klientok, vybavovanie na úradoch či prípravu podkladov do každoročne pripravovanej Výročnej správy zariadenia.

Na základe výpovedí NE sme ďalej identifikovali:

- *poradenskú rolu* (poskytovanie všeobecných informácií, špecializované poradenstvo pri individualizovaných problémoch, hľadanie riešení, poskytovanie opory, pomoci zaradiť sa do bežného života, a to nielen pre prijímateľa/prijímateľku sociálnej služby, ale aj pre rodinu). Niekoľko ilustrujúcich výrokov k tejto roly sociálnej práce v PSSDS:

„Sprevádza klienta od jeho nástupu do zariadenia až po jeho odchod; komunikuje aj s rodinou klienta, usmerňuje ho aj pri iných denných činnostiach“.

„Komunikuje s rodinnými príslušníkmi, zisťuje spätnú väzbu pri výkone služieb klientovi“.

„Sociálna práca v PSSDS by sa mala vykonávať predovšetkým špecializovaným sociálnym poradenstvom...“.

„Sociálny pracovník vykonáva poradenskú činnosť nielen pre PSS, ktorí sú umiestnení v zariadení, ale koľkokrát aj ich rodinným príslušníkom“.

- *posudkovú a plánovaciú rolu* (posudzovanie dôležitých životných okolností klientov/klientok, vypracovávanie a vyhodnocovanie plánov adaptačných procesov, facilitácia procesu plánovania, flexibilná úprava individuálnych plánov podľa vývoja životnej situácie ľudí či výsledkov evaluácie napĺňania individuálnych plánov, bežná kontaktná práca s klien-

tom/klientkou a rodinou). Na význam posudzovania životnej situácie a plánovania služieb poukazujú viaceré výroky, ako napríklad:

„Sociálna práca by sa mala v PSSDS zameriavať na individuálny plán rozvoja osobnosti klienta...“.

„Je zodpovedná za založenie individuálneho plánu klienta...“.

- *terapeutickú rolu* (animátorské, terapeutické, aktivizačné úlohy; individuálna a skupinová práca), čo dokladujú výroky typu:

„...je v kontakte s každým klientom denne a robí tzv. aktivizovanie klientov (cvičí s nimi jemnú motoriku, hybnosť horných a dolných končatín, aktivizuje novopamäť a staropamäť, vysvetľuje im, prečo majú fyzické obmedzenia a ako by ich mohli prekonať)“.

- *sprostredkujúcu rolu vo vzťahu k širším aktérom* (sprevádzanie prijímateľov/prijímateľiek, organizovanie supervízie a dobrovoľníckej činnosti, podpora kolegov a kolegýň, rodín). Viacerí NE poukazovali na význam sprostredkovávania, v zmysle uľahčovania spolupráce a interakcií medzi prijímateľmi a prijímateľkami, ich rodinami, personálom poskytovateľa, prípadne inými organizáciami „zvonku“ poskytovateľa. Podľa jednej NE sociálnych pracovníkov a pracovníčky k tomu uspôsobujú:

„...širokospektrálne vedomosti a zručnosti, ktoré môžu využiť na to, aby sa nielen klienti, ale aj ostatní zamestnanci cítili v pohode; sociálny pracovník, na rozdiel od iných profesií, je 'expert na prácu s ľuďmi' a tým sa od nich líši, resp. má alebo by mal mať v tom výhodu“.

Výroky zamerané na sprostredkovávanie interakcií medzi ak-térmi PSSDS súviseli aj so zdôrazňovaním komplexnosti a prie-rezovosti úloh, vyúsťujúcich do *koordináčnej pozície* sociálnej prá-ce v PSSDS, aj keď táto pozícia môže v sebe integrovať niektoré administratívne prvky. Dokumentujú to napríklad výroky:

„Ich pozícia má prierezový charakter, lebo na život ľudí má vplyv veľa faktorov z okolia a oni musia zapájať ľudí do riešení rôznych situácií. Pracujú viac s ľuďmi ako pre ľudí...“.

„...koordinácia práce s klientom s inými odborníkmi“.

„...sociálny pracovník nevytvára s klientmi interakcie na základe výkonu denných činností (kŕmenie, hygiena, prezliekanie...), ale robí akoby nadstavbu a syntetizuje tieto výkony...“.

„...je zodpovedná za to, že sú do individuálneho plánu dopĺňané údaje z úseku sociálnych činností, zo zdravotného úseku, úseku stravovania“.

Komplexnosť a prierezovosť sociálnej práce v PSSDS odvo-dzovali NE od potreby kontinuity podpory a pomoci pre prijí-mateľov a prijímateľky, príp. pre ich blízkych; od rôznorodosti životných rol, ktorých plnenie u prijímateľov a prijímateľiek podporujú; či od potreby fungovania sociálnych pracovníkov a pracovníčok v širších odborných sieťach dovnútra i navonok poskytovateľa (napr. účasť v manažmente poskytovateľa, spo-lupráca s inými organizáciami, zastupovanie prijímateľov a pri-jímateľiek v úradných záležitostiach voči iným organizáciám).

Napriek pozitívne vymedzovanej rôznorodosti a dôležitosti úloh, ktoré pripisovali NE sociálnej práci, jej osobitnému a nena-hraditeľnému postaveniu voči iným profesiám v PSSDS, ich výpo-vede spravidla spájala kritika poukazujúca na neúmerne vysoký podiel administratívnych činností. Túto skutočnosť považovali za prekážku vyššieho zastúpenia iných odborných činností založených na osobnom kontakte s prijímateľmi a prijímateľkami sociál-

ných služieb v rámci výkonu ostatných (vyššie identifikovaných) rol sociálnej práce v PSSDS. Niektoré popisy rol tak odrážali skôr ich očakávania (ideálnu situáciu) než bežnú prax sociálnej práce v PSSDS. Možný mix očakávaní na roly a reálnych obrazov rol ilustruje napríklad výrok jednej NE, podľa ktorej:

„V praxi ešte pretrváva pracovná náplň sociálneho pracovníka aj ako administratívneho pracovníka, ktorý má na starosti vyberanie úhrady od klientov, evidenciu pohľadávok, uzatváranie zmlúv. Mali by byť skôr orientovaní na manažovanie peňazí v spolupráci s prijímateľom, jeho usmerňovanie, finančnú gramotnosť – keď hovoríme o oblasti financií“.

Iné NE zmienili absenciu v podpore zamestnávania klientely PSSDS či iných špecifických činností zameraných na prácu s rodinou (napr. v otázkach plánovania konca života prijímateľa/prijímateľky služby), všetko ako dôsledok neprimeranej administratívnej záťaže v bežnej činnosti. Nezávislý expert vyjadril nerovnováhu v zastúpení administratívnych a ostatných odborných činností sociálnej práce v súčasných PSSDS takto:

„Samotný odborný obsah, prístupy, metódy a techniky uplatňuje z 10 sociálnych pracovníkov 1-2. Systém manažovania sociálnej práce kladie stále väčší dôraz na poriadok v papieroch (ktorý je pravdaže potrebný), ako na živú sociálnu prácu s klientom. Z pracovného času sociálni pracovníci venujú 80% času administratíve. Zvyšných 20% venujú neodkladným sociálnym intervenciám (v skutočnosti by to malo byť naopak)“.

V rámci otázok dotazníka k rolám sociálnej práce v PSSDS sme sa zaujímali aj o poznávanie **činností, ktoré, podľa NE, nepatria do odborného portfólia sociálnych pracovníkov a pracovníčok v PSSDS** (otázka č. 4 dotazníka), aj keď ich z rozličných dôvodov

vo svojej praxi vykonávajú. Len z vyjadrenia jednej NE vyplynulo, že takéto činnosti v PSSDS prakticky neexistujú, a to s ohľadom na široké vymedzenie sociálnej práce a na to, že v PSSDS so sociálnou prácou do istej miery súvisí všetko. Ako uviedla:

„Sociálna práca je široký pojem, takže pomenovať činnosti, ktoré absolútne nesúvisia s jej výkonom, je zložité“.

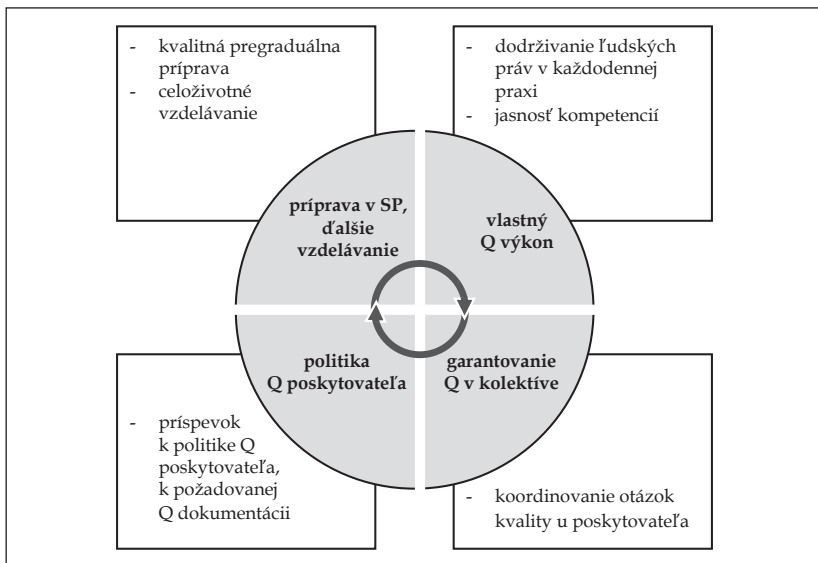
Ostatní za aktivity „nad rámec“ sociálnej práce spravidla označovali tie, ktoré spadajú do okruhu administratívno-správnych činností (napr. vedenie a evidenciu majetku zariadenia, posilňovanie sekretariátu manažérov zariadení, správu osobných účtov prijímateľov a prijímateľiek, vymáhanie pohľadávok, organizovanie rekonštrukcií či zabezpečovanie nákupov pre zariadenie). Ďalej činnosti zabezpečovania záujmových aktivít klientely PSSDS, záaskoky za ošetrojúci či opatrovateľský personál, za inštruktorov sociálnej rehabilitácie pri nácviku pracovných zručností ľudí. Teda všetko to, čo sa v PSSDS bežne vykonáva, čo by však malo byť náplňou práce iných profesií v tomto sektore sociálnych služieb. Pripomínali však, že sociálni pracovníci a pracovníčky sú si spravidla vedomí svojich profesionálnych limitov a kompetencií a vykonávanie aktivít „nad rámec“ je zdôvodňované napríklad nedostatočnými personálnymi kapacitami poskytovateľa (predovšetkým v prípade malých zariadení) či zlým manažmentom sociálnych služieb. Ostatné expertky a expert ich výskyt pripúšťali a vzťahovali ich, okrem iného, k nízkemu odbornému statusu sociálneho pracovníka/pracovníčky v spoločnosti a v poskytovateľských organizáciách, v porovnaní so statusom a mzdovým ohodnotením iných pomáhajúcich odborníkov a odborníčok v sociálnych službách. Ilustrujú to vyjadrenia:

„Podľa môjho názoru to v SR súvisí aj s nedostatočným spoločenským statusom sociálneho pracovníka, že sú mu pridelené práce nezodpovedajúce jeho vzdelaniu a zameraniu a preto mnohokrát

robí dievča/chlapca pre všetko...pýtam sa: dovolil by si riaditeľ/riaditeľka ZSS požiadať lekára/sestru, aby zisťovali a kontrolovali príjmy klienta a vypočítali úhradu za sociálnu službu?“
„...je to asi podľa miesta a kultúry organizácie, ktorá buď verí alebo neverí v dôležitosť sociálnej práce“.

Osobitne sme sa venovali aj **príspevku sociálnych pracovníkov a pracovníčok na úseku zabezpečovania a zvyšovania kvality PSSDS** (otázka č. 5 dotazníka). Podľa jednej NE sociálna práca zo svojej vnútornej podstaty „...nesie v sebe, rozmer alebo dimenziu kvality“ v sociálnych službách“. Kategorizáciou výpovedí NE k tejto otázke bolo možné identifikovať niekoľko spôsobov a úrovní výkladu príspevku sociálnej práce ku kvalite v PSSDS. Znázornené sú v schéme.

Schéma3: Integrovaný príspevok sociálnych pracovníkov a pracovníčok ku kvalite PSSDS – podmienky a zodpovednosti



Zdroj: vlastný

Príspevok sociálnych pracovníkov a pracovníčok ku kvalite PSSDS predovšetkým znamená *kvalitný výkon ich vlastnej práce*. Ide o schopnosť identifikovať potreby a požiadavky konkrétneho prijímateľa/prijímateľky sociálnej služby a zakomponovať ich do výkonu sociálnej služby v rámci procesu individuálneho plánovania; o uplatňovanie ľudsko-právneho prístupu založeného na nediskriminácii, na podpore rozvoja schopností a zručností ľudí, na zachovávaní ich identity, nezávislosti či kontinuity prirodzených vzťahov. Takéto ponímanie príspevku ku kvalite ilustrujú nasledovné výroky:

„Sociálni pracovníci a pracovníčky by mali byť nositeľmi zvyšovania kvality sociálnych služieb hlavne v oblasti prepojenia individuálnych potrieb človeka a možností, príležitostí v okolí...“ .
 „Individuálne plánovanie, ak je správne pochopené a realizované, je najlepším prostriedkom k zvyšovaniu kvality...mal by sa mu prikladať väčší význam v rámci komplexného poskytovania služby...“ .

Podľa NE k plneniu takýchto úloh využívajú sociálni pracovníci a pracovníčky ako pracovnú metódu empatiu, pokoj, rozvahu a dobrú náladu.

Druhým aspektom ich príspevku je *garancia ľudsko-právneho prístupu v širšom odbornom tíme*. Ide o rešpektovanie štandardov kvality pre celé zariadenie, v ktorom sociálny pracovník/pracovníčka pôsobí, o líderskú pozíciu pri ich praktickom uplatňovaní v pracovnom tíme a o presadzovanie požiadaviek v oblasti ľudsko-právneho prístupu voči celému pracovnému kolektívu. Očakávania NE v tejto oblasti ilustruje výrok:

„Sociálni pracovníci by mohli koordinovať alebo aj manažovať plnenie úloh na úseku kvality...Ak si kvalitne plnia svoje úlohy, významne sa to prejaví aj v kvalite poskytovanej sociálnej služ-

by. To neznamená, že ostatní pracovníci neprispievajú ku kvalite...ale u sociálnych pracovníkov to vnímam tak, že sú akousi nadstavbou, signálom, ak sa niečo nedeje v súlade s morálkou, etikou, zákonmi, držia ochrannú ruku nad kvalitou života klientov“.

Napokon je to *príspevok k politike a systému kvality poskytovateľa*. Sociálny pracovník/ pracovníčka sa podieľa na spracovávaní rozličných dokumentov súvisiacich so zavádzaním, implementovaním a vyhodnocovaním štandardov kvality poskytovateľa, u ktorého pôsobí. Dokumentujú to výroky:

„Bolo by nepredstaviteľné naplňať kritériá v oblasti podmienok kvality, ktoré sa týkajú ľudských práv a slobôd, ale aj mnohých procedurálnych podmienok, bez intenzívnej a aktívnej účasti sociálnych pracovníkov. Sociálni pracovníci by mohli koordinovať alebo aj manažovať plnenie úloh na úseku kvality, v praxi sú to najčastejšie práve sociálni pracovníci, ktorí sú poverovaní takouto úlohou“.

„Sociálny pracovník sa tiež podieľa na vypracovávaní rôznych dokumentov v súvislosti so štandardami kvality“.

Niektorí NE sa v súvislosti s plnením úloh sociálnej práce na úseku kvality PSSDS spontánne vyjadrovali k dôležitosťi dobre nastavenej pregraduálnej prípravy v odbore sociálna práca, rovnako k dôležitosťi podmienok ďalšieho vzdelávania sociálnych pracovníkov a pracovníčok (dostupnosť literatúry, prístupnosť k získavaniu certifikácií v rôznych terapiách). Zmienili aj potrebu vyjasnenia pozície a úloh asistentov sociálnej práce podľa profesijnej legislatívy. Nezávislý expert v tejto súvislosti poukázal na disharmóniu medzi esenciálnou úlohou sociálnych pracovníkov a pracovníčok v PSSDS pri zabezpečovaní jej kvality, pri ich súčasne marginalizovanom zastúpení

v rámci personálu rezidenčných poskytovateľov. Vyjadril názor, že v súčasnosti spĺňa len necelá tretina rezidenčných poskytovateľov odborné požiadavky odboru sociálna práca a že zariadenia sociálnych služieb dlhodobej starostlivosti sú svojou povahou skôr zariadeniami opatrovateľsko-ošetrovateľskej starostlivosti, ktorej zodpovedajú viac ako tri štvrtiny všetkých poskytovaných odborných činností.

4.2.3 Súvislosti (paralely) medzi podmienkami a rolami sociálnej práce v PSSDS

PSSDS pre staršie osoby a osoby so zdravotným postihnutím pokrývajú majoritnú časť klientely sociálnych služieb. Ich špecifikom je univerzálnosť prieniku vykonávaných odborných, obslužných a ďalších činností ustanovených v zákone do uspokojovania potrieb odkázaných starších osôb a osôb so zdravotným postihnutím prakticky vo väčšine ich životných sfér (sebaobsluha, bývanie, stravovanie, sociálne vzťahy, podpora vzdelávania, zamestnanosti, aktívneho občianstva, duchovný život, voľnočasové aktivity). V kontexte uvedeného špecifika sa potom dostáva do popredia otázka, ako poskytovateľ takto komplexné sociálne služby v súlade ľudsko-právnymi záväzkami rezidenčných poskytovateľov. Odpoveďou je orientácia na de-inštitucionalizáciu rezidenčných sociálnych služieb smerom ku komunitne organizovaným, minimálne v deklaratórnej rovine.

Intenzívne zdôrazňovanie ľudsko-právnej dimenzie PSSDS interpretujeme najmä v kontexte ich určujúcej charakteristiky, ktorou je pobytovosť a dočasná, niekedy až trvalá strata domova u ľudí, ktorým sa poskytujú. Práve k strate domova, ktorý je, podľa Alievy (2015, s. 175), „... pre človeka tým miestom, kde je uložená najsúkromnejšia časť jeho osobnosti“, k fungovaniu človeka

v „cudzom“ priestore, vzťahujú často prijímatelia a prijímateľky rezidenčných služieb, rovnako ich blízki a širšia verejnosť, zvýšené riziká možného porušovania ich ľudských práv a slobôd či potláčania ich dôstojnosti. Aj z tohto dôvodu sa v národných podmienkach formuje odborný diskurz o potrebe zmien v poskytovaní sociálnych služieb, o nevyhnutnosti zavádzania štandardov kvality, práve cez sektor pobytových sociálnych služieb pre odkázané osoby.

„Deinštitucionalizačné uvažovanie“ ako stratégia presadzovania ľudských práv a slobôd prijímateľov a prijímateľiek PSSDS, ako cesta reálnej podpory ich sociálnej inklúzie v autentickom životnom kontexte, sa aj v našom výskume stalo integrujúcou líniou uvažovania NE o postavení sociálnej práce v PSSDS. Práve v sociálnej práci a v jej odbornom potenciáli, v hodnotách, teóriách, metódach a technikách, na ktorých stavia, identifikovali reálnu šancu prechodu zo sociálnych služieb zameraných na uspokojovanie základných životných potrieb odkázaných osôb k sociálnym službám podporujúcim kvalitu ich života, inklúziu do komunity, udržanie im primeraného sociálneho statusu, dôstojnosti a občianstva (Leichsenring et al., 2015). Podľa NE poskytuje sociálna práca svojimi atribútmi rezidenčným službám základný hodnotový rámec pre vykonávanie všetkých ostatných odborných či iných činností, bez toho, že by tieto činnosti a ich nositeľov profesijne stotožňovala.

Komplexnosti cieľov PSSDS vo vzťahu k životným sféram ich klientely zodpovedá aj diverzifikovanosť odborných, obslužných a ďalších činností, ktorých zabezpečovanie a vykonávanie viaže k jednotlivým druhom PSSDS platná legislatíva. Okrem vstupnej sociálnej posudkovej činnosti vykonávanej v kontexte PSSDS, prípadne opakujúcej sa pri zmene zdravotného stavu ich prijímateľov a prijímateľiek, sú k sociálnej práci explicitne alebo implicitne vzťahované očakávania na vykoná-

vane sociálneho poradenstva (základného či špecializovaného), ďalej sociálnej rehabilitácie a koordinácie výkonu sociálnej rehabilitačnej činnosti, očakávania na pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov prijímateľov a prijímateľiek (explicitne pri zariadení podporovaného bývania), a to všetko v rámci uplatňovania metódy individuálneho plánovania v PSSDS.

Diverzifikované očakávania na vykonávanie odborných činností v PSSDS podľa zákona sa v interpretácii NE premietli do *diverzifikovaného rolového profilu* sociálnej práce v PSSDS. V snahe vyjadriť jej výnimočnosť voči iným profesiám v tomto sektore sociálnych služieb vyzdvihovali poradenskú rolu, rolu individuálneho plánovania a podpory adaptácie prijímateľov a prijímateľiek PSSDS, terapeutickú rolu a sprostredkujúcu rolu. Najmä v sprostredkujúcej role vnímali možnosti naplnenia osobitnej kompetencie sociálnych pracovníkov a pracovníčok ako „odborníkov na prácu s ľuďmi“ cestou poskytovania podpory všetkým kľúčovým aktérom PSSDS – prijímateľom a prijímateľkám, ich rodinám a kolegom/kolegyniam v poskytovateľských organizáciách. Aj keď platná legislatíva pojem „sprostredkovávanie“, „sprostredkujúca rola“ v sociálnych službách explicitne nevymedzuje, možno ju vzťahovať napr. k záväzkom rezidenčných poskytovateľov koordinovať výkon poskytovania sociálnej rehabilitačnej činnosti. Takáto úvaha korešponduje s opakovanými poukazmi NE na prítomnosť integrujúceho, prierezového a koordinačného prvku v sociálnej práci vykonávanej v PSSDS podmieneného komplexnosťou životných sfér ľudí, v ktorých sa intervenuje, komplexnosťou rol, ktoré v živote zastávajú, zároveň potrebou kontinuálnosti poskytovanej podpory a pomoci.

Napriek rôznorodosti a osobitostiam rol sociálnej práce v PSSDS identifikovaných na základe výpovedí NE, sa na prie-

niku jednotlivých zistení nášho výskumu ukázalo, že môžu byť niekedy skôr výrazom ich očakávaní, než obrazom toho, ako sa sociálna práca v PSSDS v súčasnosti bežne vykonáva. Za najčastejšie zastávanú totiž označili administratívnu rolu spájanú s ustálenou tradíciou v PSSDS. Je zameraná na výkon administratívno-správnych činností, ktoré označili spravidla za „nepatriace“ do originálneho rolového portfólia sociálnej práce a svojím rozsahom brániace možnosti intenzívneho vykonávania iných, pre sociálnu prácu podstatnejších rol. V kombinácii s nízkym zastúpením sociálnych pracovníkov a pracovníčok na celkovom personáli možno potom o PSSDS uvažovať ako o zariadeniach opatrovateľsko-ošetrovateľských činností, v ktorých má sociálna práca realizovaná v súlade s jej hodnotami, teóriami a metódami zatiaľ skôr marginalizované postavenie.

Zistenú diskrepanciu medzi vysokým uznaním a očakávaniami od rol sociálnej práce v PSSDS a stavom jej vykonávania v reflexii NE, možno interpretovať v kontexte viacerých podmieňujúcich faktorov. Aj keď bola v roku 2011 na Slovensku prijatá národná stratégia deinštitucionalizácie sociálnych služieb a s ňou súvisiace akčné plány, pre rezidenčných poskytovateľov z nej nevyplývajú explicitné záväzky k transformácii vymedzené nejakým konkrétnym časovým obdobím. Doterajšie projektové iniciatívy v oblasti deinštitucionalizácie sa týkali len malého počtu rezidenčných poskytovateľov bez zásadnejšieho prenosu pilotnej praxe na ostatných. Navyše, doposiaľ nebola zabezpečená kontinuita projektovej činnosti tak, aby sa pilotné skúsenosti zhodnotili a rozvíjali ďalej. Za všeobecný rámec potrebných transformačných zmien sa tak považuje systém kvality sociálnych služieb, od ktorého sa očakáva „prirodzený tlak“ na ich prijímanie v praxi poskytovateľských subjektov. Vyvíjanie tlaku na zmeny smerom k vyššej kvalite garantovanej aj intenzívnejším zastúpením „rozvojových“ odborností a činností v PSSDS, sa

však oslabuje opakovaným odkladaním zavedenia systému hodnotenia podmienok kvality sociálnych služieb. Rovnako predĺžovaním termínu prijatia a začiatku realizácie národného projektu zameraného na otázky kvality sociálnych služieb, v rámci ktorého by sa mala poskytovateľom ponúknuť systematická podpora pri zavádzaní zákonom stanovených štandardov do svojej praxe.

Prijatie zdieľanej predstavy o rolách sociálnej práce v PSSDS komplikuje aj skutočnosť, že doposiaľ nebol ustanovený personálny štandard, ktorý by bližšie vymedzil úlohy sociálnych pracovníkov a pracovníčok v jednotlivých druhoch PSSDS, garantoval by ich podiel na celkovom odbornom personáli rezidenčných poskytovateľov a vo vzťahu k početnosti klientely. Je zrejmé, že súčasné právne nastavenie subsumujúce sociálnych pracovníkov a pracovníčky do celkovej kategórie odborných zamestnancov poskytovateľa, rovnako nie vždy jednoznačná špecifikácia ich činností v zákone, nie sú postačujúce a jasné, na čo kriticky poukázala aj väčšina NE nášho výskumu. To všetko vysvetľuje protirečenie medzi ich vysokými očakávaniami na roly sociálnej práce v PSSDS a ich obrazom v poskytovateľskej praxi.

4.3 Sociálna práca vo vybraných sociálnych službách krízovej intervencie

Vplyvom dynamicky sa meniacich spoločenských podmienok v súčasnosti pristupujú k tradičným sociálnym rizikám (napr. strata práce, choroba, invalidita, odchod do dôchodku) také, ktoré sa označujú ako „nové“ (angl. *new social risks*). Zimmermann (2017) na základe dostupných medzinárodných zdrojov poukázala na rizikové aspekty potreby zosúlaďovania povinností vyplývajúcich z pracovného a rodinného života, single rodičovstva, prítomnosti zraniteľnej osoby v rodine

(zraniteľnej najmä zo zdravotných príčin), nízkych alebo zastaralých pracovných zručností človeka, dočasného alebo sporadického stavu relatívnej chudoby, či nedostatočnej sociálnej ochrany človeka pri výkone atypickej práce. Podľa Ondrejko-
viča a Kasanovej (2007) sa v podmienkach Slovenska podpisujú pod vznik a nárast chudoby a sociálneho vylúčenia ľudí, okrem všeobecne známych príčin, aj nerovnováhy vyplývajúce z pretrvávania až bezradnosti v riešení problémov rómskeho obyvateľstva, z nedoriešenosti otázok kritérií prerozdeľovania spoločenského bohatstva či z protichodnosti názorov na hodnotenie jeho tvorby. Podľa praktikov v oblasti sociálnych služieb to následne vedie k zvýšenej potrebe práve takých služieb, ktoré majú povahu krízovej intervencie. Poukazujú na dôležitosť ich dostupnosti a profesionalizácie, so silným zastúpením expertízy v oblasti sociálnej práce, vplyvom ktorej sa povaha sociálnych služieb krízovej intervencie začína postupne meniť (Repková, 2017b; Repková, Bobáková a Čierna, 2018).

Pre esenciálny význam sociálnej práce v sociálnych službách krízovej intervencie sme do výskumu zaradili aj druhovú štúdiu zameranú na tento osobitný výsek sociálnych služieb. Z celého spektra sociálnych služieb krízovej intervencie (ďalej len SSKI) sa budeme z dôvodov, ktoré uvedieme neskôr, osobitne venovať rolám sociálnej práce v službách krízového centra, nízkoprahového denného centra a v nízkoprahovej sociálnej službe pre deti a rodinu.

4.3.1 Kľúčové podmienky sociálnej práce v SSKI

Na základe analýzy legislatívy, relevantných dokumentov a stavu výskumu v SSKI sme identifikovali niekoľko možných **kľúčových podmienok** systémovo determinujúcich roly sociálnej práce v SSKI:

- *SSKI ako objavujúci sa verejný záujem*
Cieľovým skupinám SSKI nebola doposiaľ venovaná pozornosť porovnateľná napr. s cieľovými skupinami služieb dlhodobej starostlivosti, neboli sociálno-politickou prioritou na národnej, regionálnej, ani lokálnej úrovni (Repková, 2017b). Zo stavu ich životných podmienok nezvykne byť verejnosť znepokojená (Džambazovič, 2011), pripisujú sa spravidla individuálnemu zlyhaniu, lenivosti, nevhodným životným návykom ľudí (najmä alkoholizmu, požívaniu iných omamných látok) či ich zlej pracovnej morálke (Oorschot a Halman, 2000; Strapcová, 2005). To znižuje citlivosť verejnosti na potreby ľudí v krízových situáciách a na nevyhnutnosť investovať verejné zdroje na ich podporu a pomoc. Dlhodobou tak doposiaľ dochádzalo k nerovnováhe medzi potrebou podpory a pomoci a jej rozsahom, zdôvodňovanou aj problematizovanou návratnosťou zdrojov investovaných do podpory riešenia krízových situácií ľudí v extrémnych životných podmienkach. Aj z uvedených dôvodov sa súčasťou dokumentu „Národné priority rozvoja sociálnych služieb na roky 2015-2020“ (2014) stala prioritou zabezpečovania dostupnosti sociálnych služieb v súlade s potrebami cieľových skupín a komunity (priorita 2.1), rovnako prioritou podpory rozvoja sociálnych služieb dostupných pre osoby v segregovaných lokalitách s prítomnosťou koncentrovanej a generačne reprodukovanej chudoby (priorita č. 2.3).
- *Uznanie významu sociálnej práce a spoločenského výskumu v SSKI*
Aj na SSKI sa vzťahuje základná premisa zákona o sociálnych službách deklarujúca postavenie sociálnej práce ako primárnej odbornej cesty vykonávania sociálnych služieb, podporenej postupmi zodpovedajúcimi poznatkom spoločenských vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb. Aj v SSKI dáva tejto premise konkrétnej-

šiu podobu systém kvality, a to ako z perspektívy poskytovateľskej (výkon kvalitných SSKI v praxi poskytovateľov), tak z perspektívy hodnotiteľskej (hodnotenie kvality SSKI zodpovednou autoritou). Osobitnú úlohu v praktickom napĺňaní záväzkov kvality zohrávajú relevantné národné projekty, ktoré zmienime ďalej.

- *Cieľové skupiny SSKI*

Podľa platného zákona o sociálnych službách sú cieľovými skupinami SSKI osoby vyskytujúce sa v situáciách, kedy nemá človek zabezpečené nevyhnutné podmienky na uspokojovanie svojich životných potrieb; kedy je ohrozené jeho začlenenie do spoločnosti pre ohrozujúce životné návyky, závislosti alebo škodlivé činnosti; pre ťažké zdravotné postihnutie alebo nepriaznivý zdravotný stav; pre ohrozenie správaním niekoho iného; pre zotrvávanie v priestorovo segregovanej lokalite s prítomnosťou koncentrovanej a generačne reprodukovanej chudoby; najnovšie aj pre stratu bývania alebo riziko jeho straty. Druhový repertoár SSKI je pomerne široký. Zahŕňa terénnu sociálnu službu, nízkoprahovú sociálnu službu pre deti a rodinu a potom služby v zariadeniach, konkrétne nízkoprahové denné centrum, integračné centrum, komunitné centrum, nocľaháreň, útulok, domov na polceste a zariadenie núdzového bývania. Ich spoločnou charakteristikou je nízkoprahový charakter, t.j. poskytujú sa anonymne, sú ľahko dostupné vzhľadom na miesto, kde sa osoby v riziku krízy nachádzajú, rovnako na výšku úhrady za sociálnu službu. Napriek bezprostrednému prepojeniu niektorých SSKI na komunitný rozvoj, komunitnú prácu a komunitnú rehabilitáciu (napr. služieb komunitného centra), stále ťažko sa nachádza prístup ku komunite ako ku klientovi sociálnej práce, resp. klientovi krízovej intervencie (Rosinský, Matulayová a Rusnáková, 2015). To komplikuje

vytváranie zdieľanej predstavy o tom, čo komunitný rozvoj, komunitná práca a komunitná rehabilitácia v skutočnosti znamenajú, ako sa majú realizovať a na čo majú slúžiť.

- *Verejná podpora a financovanie*

Komunitné centrá (ďalej len „KC“), nízkoprahové denné centrá (ďalej len „NDC“) aj nízkoprahová sociálna služba pre rodinu a deti (ďalej len „NSSDR“), na ktoré zameriame svoju výskumnú pozornosť, sa financujú zo zdrojov miestnych samospráv. Doposiaľ nepriaznivá situácia v ich dostupnosti a poskytovaní pramenila z prevažne stereotypného stotožňovania SSKI so „službami pre Rómov“, so službami na riešenie „rómskej otázky“, čo tiež prispievalo k problémom s ich financovaním samosprávnymi orgánmi. Zrejme aj preto sa v tejto oblasti už niekoľko rokov intenzívne využíva stratégia ich spolu/financovania cez národné projekty a príslušné operačné programy. V programovacom období 2007-2013 to bol v rámci operačného programu „Zamestnanosť a sociálna inklúzia“ národný projekt „Terénna sociálna práca v obciach“ (2015) a národný projekt „Komunitné centrá“ (2015). V súčasnosti, v programovacom období 2014-2020, oba národné projekty pokračujú v rámci operačného programu „Ľudské zdroje“ ako národný projekt „Terénna sociálna práca v obciach I.“ (2016) a národný projekt „Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni“ (2016).

- *Povaha projektovej podpory*

Možno považovať za určitý paradox, že s doposiaľ marginalizovanou oblasťou sociálnych služieb sa spájajú národné projekty s vysokými pridanými hodnotami pre cieľové skupiny SSKI, rovnako s pridanými hodnotami pre ich poskytovateľov (na rozdiel napr. od doterajších projektových iniciatív zameraných na oblasť podpory domácej opatrovateľskej

služby). Boli v rámci nich spracované druhové štandardy terénnej sociálnej práce, služieb KC, NDC a NSSDR (Štandardy, 2014; Ondrušková a Pružinská, 2015; Čerešníková et al., 2017), vrátane ustanovených personálnych štandardov s explicitne formulovanými očakávaniami na pozície a výkon sociálnej práce. Ďalej boli pripravené kompletne sady metodických materiálov usmerňujúcich zapojených poskytovateľov v riadení a vykonávaní vlastnej činnosti, vo využívaní individuálneho prístupu k prijímateľom a prijímateľkám SSKI a individuálneho plánovania, so súčasným zabezpečením supervízie (individuálnej i skupinovej) a ich ďalšieho vzdelávania.

- *Odborné a ďalšie činnosti v SSKI*

Na rozdiel od služieb dlhodobej starostlivosti a v súlade s nízkoprahovým charakterom SSKI sa pred začatím ich poskytovania nevykonáva komplexná sociálna posudková činnosť, nevydáva sa posudok/rozhodnutie o odkázanosti na konkrétnu SSKI, čo však neznamená, že sa v nich neuplatňuje individuálny prístup k potrebám ich prijímateľov a prijímateľiek. V SSKI sa poskytujú osobám v rozličných typoch krízových situácií odborné a ďalšie činnosti a ich kombinácie, vždy v závislosti od potrieb ľudí, skupín a komunít a cieľového nastavenia sociálnej služby. Osobitne ide o sociálne poradenstvo (základné i špecializované), sociálnu rehabilitáciu, pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov. Cez vybrané SSKI sa podporuje rozvoj pracovných zručností, záujmovej činnosti ľudí, poskytuje sa pomoc pri príprave na školské vyučovanie a sprevádzanie dieťaťa do školy. V niektorých SSKI sa vytvárajú podmienky pre prípravu stravy, vykonávanie základnej osobnej hygieny či inú bežnú údržbu vecí. Poskytuje sa prístrešie na účely prenocovania či dočasné ubytovanie; rovnako nevyhnutné ošatenie

a obuv. V rámci terénnej sociálnej práce sa realizuje vyhľadávacia činnosť a mnohé iné odborné aktivity zamerané aj na prevenciu sociálnych problémov ľudí.

- *Kvalifikačné predpoklady*

V zmysle profesijnej legislatívy v oblasti sociálnej práce, v kombinácii s legislatívou v oblasti sociálnych služieb účinnej od januára 2018, je len odborná činnosť špecializovaného sociálneho poradenstva vykonávaného v rámci SSKI explicitne podmienená vysokoškolským vzdelaním v odbore sociálna práca ako kvalifikačným predpokladom pre jej výkon, v kombinácii s minimálne ročnou praxou s cieľovou skupinou. Ostatné činnosti môžu vykonávať aj osoby s iným zameraním vzdelania alebo s nižšou kvalifikáciou. V rámci prebiehajúceho národného projektu „Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni“ sa vzdelanie v odbore sociálna práca spravidla spája s pozíciou riadiaceho pracovníka/odborného garanta KC, NDC či NSSDR. Ide o pracovníka, ktorý garantuje kvalitu poskytovaných sociálnych služieb, plánovanie a vyhodnocovanie efektivity činnosti poskytovateľa. Zastupuje organizáciu navonok pri komunikácii s inými subjektmi na úrovni sídelnej komunity s cieľom pomoci sociálne vylúčeným skupinám. Je zodpovedný za víziu organizácie, kvalitu a efektivitu poskytovaných služieb a aktivít. Vykonáva aj priamu prácu s užívateľmi a užívateľkami služieb, k čomu však postačuje kvalifikačný predpoklad pre prácu odborného pracovníka. V prípade garanta sa neočakáva len druhostupňové vzdelanie preferenčne v odbore sociálna práca, ale aj minimálne 3-ročná prax s cieľovou skupinou (Čerešníková et al., 2017).

- *Stav dostupných dát a výskumného poznania*

Zastúpenie sociálnych pracovníkov a pracovníčok v SSKI nie je v súčasnosti predmetom bežne dostupnej sociálnej

štatistiky a výkazníctva, okrem SSKI rezidenčnej povahy, kde sú subsumovaní do celkovej kategórie zamestnancov a zamestnankýň rezidenčných poskytovateľov vykonávajúcich sociálnu prácu. Za ostatné obdobie je však k dispozícii niekoľko výskumných prác, ktoré sa venujú aj personálnym otázkam SSKI, vrátane špecifikácie obsahu sociálnej práce vykonávanej v tomto sektore sociálnych služieb. Práce sa často vzťahujú aj k výsledkom výskumno - evaluačnej činnosti vykonávanej v rámci relevantných národných projektov. Vo výskumoch Ondrušovej et al. (2015; 2016) zameraných na mapovania opatrení k predchádzaniu bezdomovectvu či na výskum populácie ľudí bez domova v meste Bratislava sa profesionálna pomoc cieľovým skupinám neoznačovala explicitne pomenovaním sociálna práca, ale sa na ňu dalo uvažovať z kontextu komplexnosti výkonu podpory a pomoci (bola zameraná na riešenie rôznorodých problémov ľudí na škále od „veľkých životných domén“ - práca, stabilné bývanie, vzťahy, identita, zdravie, vzdelávanie - až po „drobné“ bežné problémy - okradnutia, dostupnosť teplého jedla, sprevádzanie). Na nevyhnutnosť komplexnosti pomoci v SSKI, a to aj v kontexte personálnych štandardov ich zabezpečovania, poukazujú vo svojich prácach aj ďalší autori a autorky (napr. Rosinský, Matulayová a Rusnáková, 2015; Škobla, 2015; Škobla, Grill a Hurrle, 2015). Škobla (2015) za typické oblasti pôsobenia terénnych sociálnych pracovníkov/pracovníčok a ich asistentov/asistentiek považoval pomoc a podporu v oblasti sociálneho zabezpečenia ľudí v krízových situáciách (najmä poradenstvo týkajúce sa verejných príspevkov); v oblasti hospodárenia s financiami (poradenstvo o splátkových kalendároch, pomoc pri riešení exekúcií); v oblasti spolupráce so školou a podpory detí zo segregovaných komunit pri plnení školskej dochádzky;

v oblasti podpory zdravia (spolupráca so zdravotníckymi zariadeniami); v oblasti bývania (poradenstvo v súvislosti s príspevkom na bývanie či riešením odvozu jednotlivých druhov odpadov); či v oblasti hľadania zamestnania a spolupráce so zamestnávateľmi. Doterajšie výskumy naznačujú, že generálne vzťahovanie sociálnej práce ku komplexnosti ako k jej základnej profesijnej charakteristike, doposiaľ viedlo k rizikám nevyjasnenosti, čo je opodstatnené od sociálnych pracovníkov a pracovníčok očakávať a čo už nie, a to aj v kontexte kvalifikačných predpokladov pre výkon profesie sociálna práca. Často sa vo výskumoch výkon sociálnej práce v SSKI prelína s výkonom širšie poňatej komunitnej práce (Bodnárová, 2013; Škobla, 2015; Janebová a Celá, 2015; Škobla, Grill a Hurrle, 2015), s činnosťami, ktoré sú už pre sociálnu prácu atypické, resp. do nej nepatria (napr. poskytovanie odborných rád a právneho poradenstva, angažovanie sa v predvolebnej kampani, pri spracovávaní výsledkov volieb či v presvedčaní obyvateľov osád k nejakým činnostiam; roznáška pošty a listov pre Rómov či fungovanie v pozícii predĺženej ruky obce). Škobla, Grill a Hurrle (2015), Škobla (2015) to interpretujú ako prejav nepochopenia originálnych úloh terénnych sociálnych pracovníkov a pracovníčok v pomoci ľuďom v segregovaných osídleniach zo strany vedenia miest a obcí, zároveň ako spôsob spracovania vlastnej zraniteľnosti sociálnych pracovníkov a pracovníčok vyplývajúcej z ich dočasnej pozície v rámci národných projektov. Všetky tieto disproporcie sú, podľa Škoblu (2015, s. 38), prejavom „...disparity medzi teoretickými definíciami výkonu ich práce a sociálnymi praktikami v každodennosti“. Ďalšie výskumné bádanie v otázkach špecifickej pozície a rol sociálnej práce v SSKI je v tejto situácii vysoko aktuálne a žiaduce.

4.3.2 Roly sociálnej práce vo vybraných SSKI – hlavné výskumné zistenia

Pre účely druhej štúdie sa osobitne zameriame na služby KC, NDC a NSSDR, s ohľadom na previazanosť metodiky výskumu na národný projekt „Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni“ (2015).

V otázke č. 1 dotazníka sme sa zaujímali o to, **ako interpretujú regionálni koordinátori a koordinátorky** zapojení do národného projektu (ďalej len „RK“) **všeobecnú tézu, že sociálne služby sa vykonávajú v SSKI najmä prostredníctvom sociálnej práce**. Odpovede na takto formulovanú otázku boli veľmi rôznorodej povahy, od kritického vzťahovania SSKI k „službám na riešenie rómskej otázky“, cez popisy toho, čo sociálni pracovníci a pracovníčky v SSKI robia, až po kritickú reflexiu neustálených predstáv o tom, čo od sociálnej práce v SSKI očakávať (či niečo veľmi konkrétne, predpísané alebo skôr niečo „otvorené“ reflektujúce rôznorodosť cieľových skupín SSKI a ich životných situácií). Napriek konštatovaniu o rôznorodosti prístupov RK k úvodnej otázke bolo možné napokon identifikovať integrujúcu líniu ich úvah o postavení a úlohách sociálnej práce v SSKI. Bol ňou poukaz na *komplexnosť výkonu*, ktorú ilustrujú viaceré výroky RK:

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

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

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

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

Komplexnosť výkonu ako charakteristickú črtu sociálnej práce v SSKI odvodzovali RK od komplexnosti potrieb ich prijímateľov a prijímateľiek, pričom ju nevzťahovali len „dovnútra“ konkrétneho druhu SSKI, ale aj do ich medzidruhového priestoru. Tento pohľad na komplexnosť výkonu viedol niekedy k skúsenostiam s prekrývaním charakteru odborného pôsobenia sociálnych pracovníkov a pracovníčok v rozličných druhov SSKI (napr. prekrývanie ich činností a klientely v prípade služieb KC a terénnej sociálnej služby).

V rámci otázky č. 2 dotazníka sme sa RK pýtali, **či sú postavenie a úlohy sociálnych pracovníkov a pracovníčok v KC, NDC a NSSDR jasné**. Prakticky všetci uviedli, že áno (aj keď s poukazom na to, že sú stanovené pomerne široko), pričom sa odvolávali na vymedzenia národnou legislatívou, pravidlami národného projektu, pracovnými pozíciami ustanovenými v druhových štandardoch a im prislúchajúcimi pracovnými náplňami. Niektorí však pripomenuli, že spôsob, akým sociálni pracovníci a pracovníčky stanovené úlohy vykonávajú, napokon aj tak závisí od ich ukotvenosti v danom prostredí, u konkrétneho poskytovateľa a v pracovnom tíme, v ktorom pôsobia.

Na základe odpovedí RK k **vymedzeniu úloh, ktoré sociálni pracovníci a pracovníčky v KC, NDC a NSSDR vykonávajú** (otázka č. 3 dotazníka), bolo možné identifikovať roly sociálnej práce v SSKI, ktoré sa však, s ohľadom na jej komplexnosť, často významne prekrývajú, čo dokumentujú aj výroky využité pre účely ilustrácie obsahu týchto rol. Identifikovali sme:

- *rolu odbornej garancie činnosti poskytovateľa* (sociálny pracovník/pracovníčka zabezpečuje dodržiavanie procesov súvisiacich s poskytovanými SSKI, ktoré vyžadujú organizačné, niekedy i manažérske zručnosti; garantuje poskytovanie služieb zodpovedajúcich hodnotám, princípom, metódam či postupom „...vymedzujúcim hranice sociálnej práce“). Garančnú rolu sociálnej práce dokumentuje napríklad výrok:

„Úlohy sociálnych pracovníkov a pracovníčok sú v službách KC/NSSDR presne zadefinované v pracovnej náplni požadovanej od IA MPSVR SR. Postavenie je dominantné a veľmi prospešné - sú zastúpení na pozíciách odborných garantov“.

- *sprostredkujúcu a sieťujúcu rolu* (sociálny pracovník/pracovníčka „distribuuje“ a sprevádza prijímateľov a prijímateľky SSKI k rôznym odborníkom/odborníčkam a organizáciám, zabezpečuje s nimi spoluprácu, koordinuje a sieťuje ich činnosť). Obsah tejto roly ilustrujú napríklad výroky:

„...v prípade potreby ‚distribuuju‘ užívateľov k rôznym odborníkom, sprevádzajú ich na rôzne inštitúcie a organizácie, ako aj zabezpečujú komunikáciu a spoluprácu s nimi“.

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

- *sociálne – diagnostickú / posudkovú rolu* (sociálny pracovník/ pracovníčka posudzuje sociálnu situáciu a problém prijímateľa/prijímateľky). Posudková rola sa chápe ako:

„... základ pre stanovenie cielenej a efektívnej sociálnej terapie“.

- *poradenskú rolu* (sociálny pracovník/ pracovníčka poskytuje základné i špecializované, individuálne i skupinové sociálne poradenstvo). Na jej význam poukazujú napríklad tieto výroky:

„Pozícia sociálneho pracovníka je nenahraditeľná v oblasti poskytovania kvalitného sociálneho poradenstva“.

„Poskytujú sociálne poradenstvo užívateľom služieb v rôznych oblastiach...“.

- *terapeutickú rolu* (sociálny pracovník/ pracovníčka poskytuje rozličné druhy a formy sociálnych intervencií zameraných na primeranú pomoc človeku v akútnej kríze). Zachytávajú ju výroky typu:

„...ide aj o poskytovanie okamžitej odbornej pomoci (jednotlivcom, skupine)...“.

„Čo chcem vyzdvihnúť, jednou z činností, ktorú vykonávajú, je ventilácia klienta, ventilačný rozhovor s klientom KC...nie každá SS má časový a pracovný priestor na takúto činnosť. Je nevyhnutná v procese diagnostikovania sociálnej situácie, problému klienta“.

- *advokačnú rolu* (sociálnemu pracovníkovi/ pracovníčke umožňuje táto rola pristupovať k človeku z hľadiska jeho autentických zdrojov, potenciálu a predstáv o vlastnom živote; je zameraná na pomoc pri uplatňovaní jeho práv a právom

chránených záujmov, na podporu potenciálu k svojpomoci a na využívanie viacúrovňových zdrojov k prijímaniu riešení). Ilustrujúce výroky:

„ Sociálna práca v KC a NDC pozostáva najmä z poskytovania sociálneho poradenstva a poskytovania pomoci pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov (najmä v oblasti riešenia exekúcií a pri uplatnení sa na trhu práce)“.

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

- *preventívnu rolu* (na individuálnej úrovni v nej ide napr. o podporu osvojovania si zručností ľudí pre oblasť vzdelávania, práce či bežného občianskeho života; na skupinovej úrovni o organizovanie skupinových aktivít, ktoré umožňujú nielen zmysluplné trávenie voľného času, ale aj prevenciu pred vznikom nepriaznivých situácií jednotlivca, rodiny, komunity; na komunitnej úrovni o prevenciu pred patologickými javmi, o priame pôsobenie v komunite). Niekoľko ilustrujúcich výrokov:

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

„Ide o činnosti-aktivity (v zariadení aj mimo neho) zamerané na prevenciu vzniku alebo zmiernenie nepriaznivej sociálnej situácie jednotlivca, rodiny alebo komunity“.

„Funkcia sociálnych pracovníkov je nenahraditeľná najmä v možnosti práce so skupinami, nielen jednotlivcom“.

„...organizujú komunitné aktivity“.

Aj keď RK identifikovali bohatý rolový repertoár sociálnej práce v KC, NDC a NSSDR, podľa vyjadrenia jedného z nich to automaticky neznamená, že sa komplexne v týchto službách uplatňuje, resp. uplatňuje spôsobom zodpovedajúcim princípom sociálnej práce. Ako uviedol:

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

Výrok RK poukazuje na to, že aj keď boli v oblasti SSKI aktuálne vykonané viaceré pozitívne kroky k ich profesionalizácii a zvýšeniu odbornosti, neznamenajú v činnosti sociálnych pracovníkov a pracovníčok SSKI automaticky ich praktické uplatňovanie. Reflektuje tak na potrebu posunu z prístupu založenom na vnímaní prijímateľov a prijímateľiek SSKI ako objektov odkázaných na pomoc k prístupu vychádzajúcemu z ich autentických zdrojov k svojpomoci.

S touto úvahou súviseli aj vyjadrenia RK k tomu, **čo nemožno považovať za výkon sociálnej práce v SSKI**, aj keď k nemu v praxi z rozličných dôvodov dochádza (otázka č. 4 dotazníka). Niektorí RK nepripúšťali, že činnosti, ktoré robia aj nad rámec povinností definovaných zákonom, by neboli opodstatnené, keďže vždy musí ísť o komplexné riešenie situácie jednotlivca, rodiny, skupiny či komunity. Dokumentujú to výroky ako:

„...každý kontakt s jednotlivcom má svoje opodstatnenie...“.
„ Všetky vykonávané činnosti súvisia so sociálnou prácou“.

Ak niečo označili za také, čo nemožno považovať za výkon sociálnej práce, išlo najmä o činnosti súvisiace so vzdelávaním detí (ich doučovanie, prípravu na vyučovanie, zapájanie sa do procesu vzdelávania priamo v školách v pozícii „akoby“ asistentov učiteľov, najmä v situáciách, kedy škola nemá dostatočné personálne kapacity venovať sa deťom zo sociálne slabšieho prostredia). Ďalej o poskytovaní právnych, príp. iných služieb s odôvodnením, že si ich prijímatelia a prijímateľky inak nemôžu dovoliť; či o fundraising a iné služby pre obec (napr. zabezpečovanie starostlivosti o pracovníkov aktívnych prác či vedenie obecnej agendy). Jeden RK vzťahoval vykonávanie prác nad rámec sociálnej práce k postojom zamestnávateľov a k subordinovanej pozícii sociálnych pracovníkov a pracovníčok k nim, najmä v prípade, ak sú angažovaní na projektovej báze:

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

Napokon sme sa zaujímali o osobitný **príspevok sociálnych pracovníkov a pracovníčok k zvyšovaniu kvality SSKI** a k plneniu povinností poskytovateľov na tomto úseku (otázka č. 5 dotazníka). Najčastejšie RK komunikovali kvalitu ako *otázku zdieľanej zodpovednosti aktérov*, kde centrálnou požiadavkou je tvorba externých podmienok kvality vymedzených povinnosťami poskytovateľov na úseku kvality či ich prípravou na jej budúce hodnotenie. RK kriticky poukazovali na to, že mnohí poskytovatelia a prevádzkovatelia SSKI (vrátane starostov a starostiek malých obcí) kompletne prenášajú zodpovednosť za otázky kvality

na svojich zamestnancov a zamestnankyne a že absentuje ich záujem o spoluprácu a participáciu pri vytváraní potrebných podmienok v tejto oblasti. Dokumentujú to napríklad takéto výroky:

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

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

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

Z výpovedí RK bolo možné identifikovať aj ďalšiu interpretáciu príspevku sociálnych pracovníkov a pracovníčok ku kvalite SSKI. Vzťahovali ju ku kvalite ako k *otázke rozvoja a vzdelávania sociálnych pracovníkov a pracovníčok v SSKI*. Zdôrazňovali, že títo nebudú môcť prispievať ku kvalite bez potrebného vzdelávania, neustáleho zvyšovania motivácie rozvíjať sa a nestagnovať. Jedna RK poukázala na to, že:

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

RK zmieňovali význam metodického riadenia Implementačnej agentúry MPSVR SR, vzdelávania samotného metodického tímu národného projektu či RK k otázkam kvality, čo následne vplýva na podmienky kvality administratívnych i procedurál-

nych aspektov poskytovaných SSKI. Determinovanosť kvality metodickým riadením činnosti poskytovateľov (a teda aj ich sociálnych pracovníkov a pracovníčok) ilustrujú výroky:

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

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

Napokon RK popisovali príspevok sociálnych pracovníkov a pracovníčok ku kvalite SSKI v kontexte *kvalitného plnenia si bežných povinností*, keď uvádzali napríklad, že:

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

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

Je však potrebné dodať, že aj v situácii, kedy RK poukazovali na kľúčovú individuálnu zodpovednosť sociálnych pracovníkov a pracovníčok za napĺňanie kritérií a štandardov kvality SSKI, neopomínali zdôrazniť konečnú zodpovednosť samotného poskytovateľa za kvalitu služieb, ktoré ponúka a zabezpečuje.

4.3.3 Súvislosti (paralely) medzi podmienkami a rolami sociálnej práce vo vybraných SSKI

Druhovú štúdiu zameranú na roly sociálnej práce v SSKI (konkrétne v službách KC, NDC a NSSDR) odhalila viacero zaujímavých

„protirečení“, ktoré pomáhajú bližšie pochopiť systémové vzťahy medzi stavom sociálnej práce v tomto sektore sociálnych služieb a širšími podmienkami, ktoré uvedený stav determinujú. V úvode druhej štúdie sme konštatovali, že SSKI majú voči „tradičným“ druhom a sektorom sociálnych služieb zatiaľ skôr marginalizovanú pozíciu vyplývajúcu (aj) z dešpektu majoritnej spoločnosti k potrebám ľudí v krízových životných situáciách a extrémnych životných podmienkach, v kombinácii s komunikovanými problémami miestnej samosprávy financovať druhy sociálnych služieb určených na ich podporu a pomoc. Aj z uvedených dôvodov sú vybrané SSKI (terénna sociálna práca, komunitné centrá, nízkoprahové denné centrá či nízkoprahová sociálna služba pre deti a rodinu) dlhodobo podporované národnými projektmi s preukázateľnými „pridanými hodnotami“ pre postavenie sociálnej práce v SSKI. Pod pridanými hodnotami sa myslí skutočnosť, že ide o národné projekty, ktoré nie sú zamerané „len“ na financovanie výkonu príslušného druhu sociálnej služby za účelom zvýšiť jej dostupnosť pre cieľové skupiny, ale aj na poskytovanie systematickej podpory budovania potrebných kapacít (najmä ľudských) pre ich udržateľný rozvoj. V rámci doterajších národných projektov zameraných od roku 2014 na vybrané SSKI boli vypracované (v niektorých prípadoch dokonca už aj aktualizované) ich druho- vé štandardy kvality, vrátane personálnych štandardov a bližšieho popisu pracovných pozícií tohto štandardu; boli vydané rozličné metodiky pre zlepšenie chápania podmienok výkonu SSKI a výkonu samotného. Zamestnanci a zamestnankyne zapojených poskytovateľov boli edukovaní v otázkach štandardov kvality sociálnych služieb s osobitným zameraním na ich vlastné druho- vé špecifiká, bola a je im poskytovaná supervízia. Predpokladáme, že za konštatovaním prakticky všetkých RK, že úlohy sociálnej práce sú v SSKI jasné, bol aj vplyv týchto priaznivých podmienok (okolností). Svoje tvrdenia a popisy RK neopierali len o existujú-

cu legislatívu, ale najmä o pripravené a implementované dokumenty a podporné metodické materiály. V ich rolových popisoch sociálnej práce sa významne odrážala skôr „rétorika“ druhových štandardov SSKI, bližších popisov pracovnej náplne ľudí na rozličných pozíciách v KC, NDC a NSSDR, než formulácia samotného zákona.

RK identifikovali bohatý rolový repertoár sociálnej práce vo vybraných SSKI, ktorý sa odvíjal od interpretácie sociálnej práce ako komplexného výkonu vyplývajúceho z komplexných potrieb klientely SSKI. Popisy sa pohybovali od garančných, sprostredkovacích, sieťujúcich a koordinačných rol dovnútra poskytovateľa i v rámci medziorganizačného priestoru, cez diagnostické, poradenské a preventívne aktivity, až na úroveň aplikácie čiastkových terapeutických techník v priamej kontaktovej práci s prijímateľmi a prijímateľkami SSKI (napr. ventilačného rozhovoru). V súlade s požiadavkami definovanými v zákone bola intenzívne komunikovaná aj advokačná rola, ktorá je dištinktívnou charakteristikou SSKI voči iným sektorom (oblastiam) sociálnych služieb. Na rozdiel od vymedzenia zákona však bola táto rola v interpretácii RK poňatá komplexnejšie. Pokiaľ v zákone je upravená predovšetkým ako inštrumentálna pomoc ľuďom pri vybavovaní úradných záležitostí, pomoc s písomnosťami a v kontakte s inými organizáciami, z popisov RK bolo možné vystopovať aj jej širšie zameranie na prístup k človeku z hľadiska jeho autentických zdrojov, potenciálu a predstáv o vlastnom živote; na podporu jeho potenciálu k svojpomoci a k využívaniu viacúrovňových zdrojov k prijímaniu riešení. Samotná inštrumentálna pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov ľudí v bežných komunikáciách s inými (jednotlivcami, organizáciami) bola vymedzovaná len ako súčasť advokačnej roly sociálnej práce v SSKI. Za „rozšírenými výkladmi“ a popismi rol sociálnej práce v SSKI, ktoré nám vo výskume RK sprostredkovali, možno

vnímať vplyv tvorivej práce odborných tímov národného projektu zameranej na bližšiu špecifikáciu všeobecných ustanovení zákona do prostredia SSKI, a to aj využitím teórií a metód sociálnej práce a aplikovaním najnovších poznatkov pomáhajúcich disciplín pre potreby tohto sektora sociálnych služieb. Zrejme aj vďaka takémuto odbornému vkladu možno situáciu sociálnej práce v SSKI v súčasnosti označiť ako prehľadnejšiu a čitateľnejšiu (minimálne na základe interpretácií RK) ako v prípade iných sektorov sociálnych služieb, v rámci ktorých sa doposiaľ rozsiahlejšia metodická podpora nerealizovala.

Napriek viacerým pozitívnym signálom k rolám sociálnej práce v SSKI podmienených najmä intenzívnou metodickou podporou tých poskytovateľov, ktorí boli a sú zapojení do národných projektov, výskum poukázal aj na niektoré rizikové aspekty situácie v tomto sektore sociálnych služieb. Napr. na to, že existencia priaznivých rámcových podmienok (zákon, národné priority, druhové štandardy, metodiky, vzdelávanie, supervízia) ešte nemusí automaticky znamenať stotožnenie sa s nimi a ich implementovanie v praktickom výkone poskytovateľov. Často sa tak deje aj pod vplyvom vysokých (až bezmedzných) očakávaní ľudí, organizácií, iných profesií na sociálnu prácu v SSKI ako na komplexný výkon, v zmysle intervenovania bez akýchkoľvek obmedzení (časových, kompetenčných či iných). Silný vplyv stále majú, podľa vyjadrení RK, aj spoločenské predsudky, pretrvávajúci dešpekt majority k potrebám minorít sýtený postojmi, že SSKI sú predovšetkým sociálnymi službami „pre Rómov“. Výsledky ďalej naznačili prenášanie zodpovedností miest, obcí a zriaďovateľov za kvalitu SSKI na najnižšiu úroveň, teda na zamestnancov a zamestnankyne poskytovateľov (často práve so vzdelaním v odbore sociálna práca), namiesto preberania zodpovednosti za vytváranie systémových organizačných podmienok pre napĺňanie štandardov

kvality v bežnej praxi poskytovateľov. Napokon je potrebné zmeniť jeden z najzraniteľnejších aspektov vývoja sociálnej práce v SSKI. Je ním otázka udržateľnosti dosiahnutého pokroku v prípade ukončenia podpory zo štrukturálnych fondov a potreby prevzatia zodpovednosti za ich financovanie a ďalší rozvoj miestnou samosprávou (Repková, Bobáková a Čierna, 2018).

4.4 Zhrnutie výskumných zistení a diskusia

V kvalitatívnom výskume sme sa zaoberali vzťahmi sociálnej práce a sociálnych služieb cez aplikáciu *systémovej (inštitucionálizačnej) optiky*, pri ktorej nie je dôležité skúmať len to, čo sa v rámci sociálnej práce v sociálnych službách vykonáva (takúto optiku sme označili za „konatívnu“), ale aj to, aké podmienky pre výkon sociálnej práce určujú legislatívne pravidlá sociálnych služieb, prípadne iné dôležité systémové okolnosti a ako samotný výkon sociálnej práce ovplyvňujú. Aplikáciu systémovej optiky sme tak poňali ako skúmanie súvislostí medzi podmienkami vymedzujúcimi očakávané roly sociálnej práce v sociálnych službách a ich praktickým výkonom v interpretácii informátorov a informátoriek výskumu. Súčasťou výskumného konceptu bolo aj uplatňovanie druhej dimenzie sociálnych služieb, t.j. systémové skúmanie vzťahov sociálnej práce a sociálnych služieb v rámci vybraných druhov sociálnych služieb. Vychádzali sme z toho, že sociálne služby svojou druhovou povahou prinášajú do vzťahov sociálnej práce a sociálnych služieb mnohé podmieňujúce aspekty, pomocou ktorých je možné tieto vzťahy skúmať a interpretovať dôslednejšie, než v prípade zamerania sa na sociálnu prácu v sociálnych službách ako takých.

Za cieľ výskumu sme si stanovili zisťovanie a analyzovanie roly/rol sociálnej práce vo vybraných druhoch sociálnych slu-

žieb za účelom dospieť k širšiemu porozumeniu, aké sú súvislosti medzi podmienkami pre aplikáciu sociálnej práce vo vybraných druhoch sociálnych služieb a rolami sociálnej práce, ktoré sa v nich vykonávajú. Formulovali sme *hypotézu*, že roly sociálnej práce sa v jednotlivých druhoch sociálnych služieb líšia, pričom rozdiely nesúvisia len s podmienkami určenými všeobecnými a medzidruhovými špecifikami podľa zákona o sociálnych službách, ale aj s ďalšími okolnosťami implementácie sociálnej práce v sociálnych službách a v ich jednotlivých druhoch (napr. s deklarovými sociálno-politickými prioritami v oblasti sociálnych služieb, s druhovými štandardmi kvality, s rozsahom metodologickej podpory poskytovateľov pri ich praktickom výkone či so stavom dostupných dát a relevantného sociálneho výskumu, osobitne výskumu v sociálnej práci). V ďalšom texte zosumarizujeme výskumné poznatky a dôkazy (skôr indície), na základe ktorých považujeme formulovanú hypotézu za potvrdenú. Sumarizáciu výskumných zistení a diskusiu k nim budeme organizovať v rámci viacerých *domén*:

- doména východiskových podmienok pre aplikáciu sociálnej práce vo vybraných druhoch sociálnych služieb,
- doména línie porozumenia sociálnej práci (misie sociálnej práce) v sociálnych službách a v ich vybraných druhoch,
- doména rolového repertoáru sociálnej práce vo vybraných druhoch sociálnych služieb.

V rámci jednotlivých domén budeme priebežne aplikovať aj medzidruhovú komparáciu zistení (o východiskových podmienkach, o misii, o rolovom repertoáre), pomocou ktorej preukážeme na opodstatnenosť kombinácie systémovej optiky s druhovou dimenziou výskumu vzťahov sociálnej práce a sociálnych služieb. Východiskovú sumarizáciu hlavných zistení v rámci stanovených domén sprehľadňuje tabuľka č. 1.

Tabuľka č.1: Podmienky výkonu a misia sociálnej práce - medzidruhová komparácia

Domény komparácie	DOS	PSSDS	SSKI (KC, NDC, NSSDR)
<i>Uznanie za sociálno-politickú prioritu</i>	dlhodobo (v dokumentoch)	dlhodobo (najnovšie v dokumentoch cez transformáciu a deinštitucionalizáciu)	postupne (v dokumentoch - dostupnosť sociálnych služieb v súlade s potrebami cieľových skupín a komunity; služby pre osoby v segregovaných lokalitách s prítomnosťou koncentrovanej a generačne reprodukovanej chudoby)
<i>Uznanie významu sociálnej práce</i>	priamo v zákone (§2 ods. 6)	priamo v zákone (§2 ods. 6)	priamo v zákone (§2 ods. 6)
<i>Cieľové skupiny a aktéri</i>	implicitne integrované (posudzovanie jednotlivca, rodiny aj okolia)	implicitne integrované (posudzovanie jednotlivca, rodiny aj okolia)	implicitne integrované (napr. cez komunitnú prácu)
<i>Verejná podpora a financovanie</i>	zdroje miestnej samosprávy, úhrada	zdroje štátu, zdroje miestnej samosprávy, úhrada	zdroje miestnej samosprávy
<i>Projektová podpora</i>	národný projekt (opakovaný)	národný projekt (pilotný)	národný projekt (opakovaný)
<i>Širšia metodická podpora (ohľadom sociálnej práce)</i>	absentujúca	úzko špecializovaná a implementovaná	boгато rozpracovaná a implementovaná
<i>Odborné činnosti sociálnej práce (podľa zákona)</i>	sociálne posudzovanie, sociálne poradenstvo	sociálne posudzovanie, sociálne poradenstvo, sociálna rehabilitácia, koordinácia poskytovania sociálnej rehabilitácie	sociálne poradenstvo, sociálna rehabilitácia, pomoc pri ochrane práv a právom chránených záujmov, preventívna aktivita, komunitná rehabilitácia a komunitná práca
<i>Stav dostupných štatistík a dát o sociálnej práci</i>	absentujúce	agregované	absentujúce (len v rámci projektu)
<i>Výskumný fokus (všeobecne na druh sociálnej služby)</i>	nízky	intenzívny	silnejúci
<i>Výskumný fokus na sociálnu prácu</i>	absentujúci	nízky	silnejúci
<i>Kľúčová misia sociálnej práce</i>	podpora medzigeneračnej solidarity	ochrana ľudských práv a dôstojnosti	komplexnosť výkonu

Zdroj: vlastné

4.4.1 Komparácia východiskových podmienok pre aplikáciu sociálnej práce vo vybraných druhoch sociálnych služieb

Pre účely analýzy východiskových podmienok sociálnej práce vo vybraných druhoch sociálnych služieb sme sa zamerali na otázky:

- formálneho uznania potrieb cieľových skupín vybraného druhu/sektora sociálnych služieb ako sociálno-politickej priority,
- formálneho uznania významu sociálnej práce pre výkon daného druhu sociálnej služby,
- spôsobu financovania daného druhu sociálnej služby,
- odborných činností vymedzených pre daný druh sociálnej služby podľa zákona,
- metodickej podpory poskytovateľov daného druhu sociálnej služby (najmä cez národné projekty),
- stavu dostupných štatistických dát o sociálnej práci vykonávanej v danom druhu sociálnej služby a výskumných prác v tejto oblasti.

Na základe analýzy dostupných a predmetu analýzy relevantných dát možno konštatovať, že viaceré všeobecné (formálne) podmienky pre aplikáciu sociálnej práce v skúmaných druhoch sociálnych služieb boli rovnaké, minimálne porovnateľné. Aktuálne strategické dokumenty v oblasti sociálnych služieb a z nich vychádzajúce akčné plány reflektujú na potreby cieľových skupín terénnych (DOS) i rezidenčných sociálnych služieb dlhodobej starostlivosti pre staršie osoby a osoby so zdravotným postihnutím (PSSDS), rovnako na potreby osôb v krízových životných situáciách a vo vysokom riziku sociálneho vylúčenia (SSKI) a vymedzujú ich ako národné priority pre ďalší rozvoj a podporu sociálnych služieb. Na všetky tieto

druhy sociálnych služieb sa následne vzťahuje zákonom definované očakávanie, že sa vykonávajú najmä prostredníctvom sociálnej práce, postupmi, ktoré zodpovedajú aktuálnym poznatkom spoločenských vied a poznatkom o vývoji sociálnych služieb. A to bez ohľadu na charakter cieľových skupín, rozsah a povahu odborných a iných činností, ktoré má každá individuálna sociálna služba osobitne stanovené podľa zákona, rovnako bez ohľadu na ich financovanie.

Napriek týmto spoločným východiskovým podmienkam ustanoveným zákonom sme medzi jednotlivými druhmi sociálnych služieb zistili rozdiely, ktoré interpretujeme mimo ich vplyvu. Rozdiely v popisoch informátorov a informátoriek o postavení a úlohách sociálnej práce v posudzovaných druhoch sociálnych služieb interpretujeme najmä cez ne/prítomnosť systematickej metodologickej podpory poskytovateľov a ne/rozvinutosť druhovo orientovaného výskumu. Práve tieto faktory na strane podmienok sa ukázali ako nástroj praktického uchopenia všeobecnej zákonnej požiadavky, aby sa sociálne služby vykonávali najmä prostredníctvom sociálnej práce a postupmi overenými spoločenským výskumom a poznatkami. Bližšie vysvetlíme tento náš záver.

DOS a PSSDS patria k tradičným sociálnym službám poskytovaným absolútnej väčšine klientely sociálnych služieb, dlhodobo sú komunikované ako sociálno-politické priority viažuce na seba priazeň širokej verejnosti z hľadiska investovania verejných zdrojov do ich financovania (Džambazovič, 2011). Spájajú sa s niekoľkoročnými projektovými iniciatívami zameranými na transformáciu a deinštitucionalizáciu sociálnych služieb či na zvyšovanie dostupnosti služieb v domácnosti odkázanej osoby. Napriek ich pevnej etablácii v systéme a štruktúre sociálnych služieb, hodnotili v nich informátori a informátorky úlohy sociálnej práce častejšie ako nejasné, s prevahou tradičných admi-

nistratívno – správnych a kontroných činností. Bohatý rolový repertoár sociálnej práce, ktorý pri DOS a PSSDS identifikovali, reprezentoval skôr to, čo by od nej v tomto sektore služieb očakávali, než to, čo sa v nich reálne vykonáva. Inú situáciu vzťahov podmienok a praxe sme zaznamenali pri sociálnej práci v SSKI. Potreby ich cieľových skupín boli dlhodobo marginalizované (Džambazovič, 2011), len postupne sa im priznáva status sociálno-politickej priority na rozličných úrovniach riadenia a vykonávania sociálnych služieb a len postupne sa etablujú v rámci druhového portfólia sociálnych služieb. Niekoľko rokov prebiehajúce národné projekty „s pridanou hodnotou“ však vedeli do SSKI vniesť väčšie porozumenie pre osobitné postavenie sociálnej práce. Pridaná hodnota projektov sa predmetnila v systematickej činnosti odborných tímov, vo vydaných druhových štandardoch kvality, vrátane ustanovených personálnych štandardov a špecifikácie pozície a úloh sociálnej práce v SSKI. Ďalej v metodikách k rozličným aspektom implementácie SSKI, na základe ktorých sa edukujú zapojení poskytovatelia a superviduje ich činnosť či vo výskumoch realizovaných aj v rámci evaluácie prislúchajúcich národných projektov. Súčasťou je aj pravidelný kontakt informátorov a informátoriek výskumu so sociálnymi pracovníkmi a pracovníčkami zapojených poskytovateľov SSKI, ktorý uviedli v rámci nášho zisťovania. Sme toho názoru, že aj vďaka všetkým týmto mimo legislatívnym východiskovým okolnostiam považovali v našom výskume pozíciu a úlohy sociálnej práce v SSKI spravidla za jasné, rovnako to, že vo svojich popisoch viac zachytávali jej reálne obrazy (aj keď nie vždy uspokojujivé), než ich vlastné predstavy a očakávania.

Na základe výsledkov nášho výskumu sa dá na prítomnosť praktických problémov so sociálnou prácou usudzovať najmä v DOS. Napriek tomu, že v rokoch 2014 - 2017 na Slovensku prebiehal dvojkoľový národný projekt „Podpora opatrovateľs-

kej služby“, jeho primárne cieľové zameranie na zvýšenie dostupnosti DOS pre čo najväčšiu skupinu odkázaných starších ľudí, bez pridanej hodnoty do zabezpečovania kvalitatívnych aspektov tejto služby, si vyberá svoju odbornú daň. Regionálni koordinátori a koordinátorky vystupujúci v pozícii informátorov a informátoriek nášho výskumu koordinovali v čase jeho realizácie takmer 250 organizácií DOS zapojených do národného projektu, boli v kontakte s vyše 3 tisíc opatrovatelkami, ale len necelá polovica z nich uviedla, že prichádza pravidelne alebo častejšie do kontaktu aj so sociálnymi pracovníkmi a pracovníčkami angažovanými v DOS. Neprekvapuje potom, že podľa väčšiny z nich sú postavenie a úlohy sociálnej práce v DOS nejasné, že DOS sa stále považuje najmä za službu opatrovania, pričom akékoľvek ďalšie odborné činnosti (vrátane úloh sociálnej práce) nie sú pri tomto druhu sociálnej služby zákonne uchopiteľné. Doposiaľ neboli pre DOS spracované druhové štandardy kvality, vrátane štandardov personálnych, na základe čoho necítia zamestnávateľa - poskytovateľa záväzky systematického angažovania sociálnych pracovníkov a pracovníčok v súvislosti s DOS alebo ich angažujú len na ad-hoc báze (napr. pre účely úvodného posúdenia odkázanosti na DOS). Ak sú s nimi v pracovnom vzťahu, tak im zverujú aj rozličné iné obecné agendy nesúvisiace primárne s výkonom sociálnej práce v DOS. Pre poskytovateľov DOS nebolo doposiaľ zabezpečené vzdelávanie k otázkam kvality a výskum so zameraním na postavenie sociálnej práce v DOS prakticky neexistuje. To všetko môže vysvetľovať výskumný poznatok, že vyjadrenia informátorov a informátoriek k postaveniu a úlohám sociálnej práce v DOS boli prevažne mixom reálnych popisov administratívno-správnych úloh, zároveň očakávaní, čo všetko ďalšie by mohli sociálni pracovníci a pracovníčky v DOS vykonávať alebo vykonávať intenzívnejšie.

Na rozdiely v stave a porozumení sociálnej práce v jednotlivých sektoroch sociálnych služieb poukazujú aj výskumy z ČR. Vo výskume Hubíkovej a Havlíkovej (2017) síce bola pracovná pozícia sociálneho pracovníka najčastejšie zastúpenou v organizáciách služieb sociálnej starostlivosti (v našom ponímaní v DOS, v ambulantných a PSSDS). Na základe vyjadrení vedúcich zamestnancov týchto organizácií k rolám sociálnej práce však autorky neidentifikovali žiadnu odbornú činnosť, ktorá by bola pre sociálnych pracovníkov a pracovníčky v týchto službách špecifická (či už z titulu ich funkcie alebo odbornej kompetencie). Podľa povahy vykonávanej činnosti sa považovali za zastupiteľných buď pracovníkmi priamej starostlivosti alebo vedúcimi pracovníkmi sociálnej služby. Naopak, služby sociálnej prevencie (v našom ponímaní SSKI) autorky označili za doménu sociálnej práce, nezastupiteľnú inou pracovnou pozíciou alebo odbornosťou, s vysokými očakávaniami najmä v oblasti poznania a praktickej aplikácie metód sociálnej práce v práci s klientelou služieb sociálnej prevencie.

Výsledky výskumov indikujú, že tradične etablované druhy a sektory sociálnych služieb môžu vo svetle nových poznatkov spoločenských vied a požiadaviek na ich transformovaný „ľudsko-právny dizajn“ začať trpieť rigidnou naviazanosťou na svoju tradičnú misiu a zotrvačnosť ľudí v jej udržiavaní. Naopak, pri nových druhoch sociálnych služieb naviazaných na nové druhy sociálnych rizík ľudí (Zimmermann, 2017), ktoré sa v súčasnej architektúre sociálnych služieb len etablujú, môžu byť aktéri sociálnych služieb otvorenejší novým prístupom a požiadavkám. Sú to poznatky, ktoré si zasluhujú reflektovanie pri nastavovaní *podporných programov, mechanizmov a zdrojov* k zabezpečeniu štandardizácie podmienok sociálnej práce v jednotlivých druhoch a sektoroch sociálnych služieb všeobecne ustanovených v zákonoch.

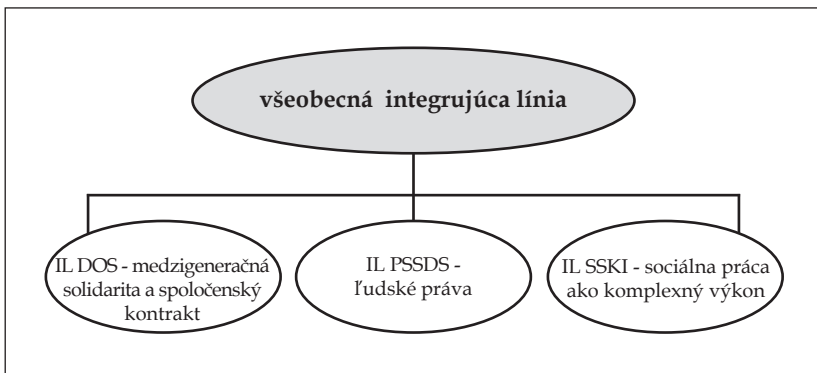
4.4.2 Komparácia misie sociálnej práce vo vybraných druhoch sociálnych služieb

Prvotným štúdiom vyplnených dotazníkov o postavení a rolách sociálnej práce v jednotlivých sledovaných druhoch sociálnych služieb sme získali (skôr nezámerné) zaujímavé výskumné porozumenie spôsobu, akým uvažujú informátori a informátorky výskumu o posudzovaných sociálnych službách (ako takých) a ako interpretujú misiu sociálnej práce v nich. Na základe tohto porozumenia sme identifikovali dve úrovne (línie), v rámci ktorých sa ich úvahy integrovali. Prvou bola **všeobecná integrujúca línia** zahŕňajúca vyjadrenia informátorov a informátoriek k rolám sociálnej práce v sociálnych službách ako k *nástroju odbornosti a kvality sociálnych služieb* naprieč ich jednotlivým druhom. Vstupom sociálnej práce do sociálnych služieb sa podľa nich transformovala podstata sociálnych služieb: z pomoci jednotlivcom, rodinám a skupinám zameranej na zabezpečovanie ich základných životných potrieb (teplo, jedlo, hygiena, oblečenie) na nástroj sociálneho investovania do ich lepších budúcich vyhlíadok a zlepšenia kvality ich života.²¹ Všeobecná integrujúca línia odráža základné poslanie a cieľ sociálnej práce ako profesie, ktorým je, podľa Levickej a Levickej (2015, s. 64), „...úsilie zamerané na zlepšovanie primeranej kvality života pre všetkých“. Na mikroúrovni sa toto úsilie naplňa zameraním na zlepšovanie ich sociálneho fungovania, na mezoúrovni prepájaním ľudí na potrebné zdroje, na skvalitňovanie a zlepšovanie ich dostupnosti k sociálnym službám a na makroúrovni ide o podporu sociálnej spravodlivosti a o dosahovanie všeobecného blahobytu ľudí snahou o odstraňovanie ich chudoby a sociálneho vylúčenia.

21 Oprávnenosť takéhoto záveru intenzívne podporujú aj skúsenosti z vlastnej evaluačnej činnosti v rámci národného projektu „Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni“.

Autorky súčasne pripúšťajú, že jednotlivé teoretické koncepty a im zodpovedajúce intervenčné nástroje môžu k dosahovaniu týchto cieľov prispievať sebe vlastným spôsobom. Tento sa v našom výskume spredmetnil vo forme integrujúcich úvah informátorov a informátoriek vzťahujúcich sa k osobitostiam sociálnej práce v jednotlivých druhoch sociálnych služieb. Nazvali sme ich ako **druhovú integrujúcu líniu**. Kým všeobecnú integrujúcu líniu bolo možné odvodiť z kombinácie rozličných vyjadrení informátorov a informátoriek formulovaných naprieč jednotlivými otázkami dotazníka a jednotlivým druhom sociálnych služieb, existencia druhových integrujúcich línií sa vyprofilovala predovšetkým na základe ich interpretácie, čo znamená ustanovenie zákona, že sociálne služby sa vykonávajú najmä prostredníctvom sociálnej práce (otázka č. 1 dotazníka). Vzťah všeobecnej a druhových integrujúcich línií interpretácie postavenia a úloh sociálnej práce v sociálnych službách znázorňuje schéma č. 4.

Schéma4: Subordinovaná pozícia druhových integrujúcich línií postavenia sociálnej práce v sociálnych službách a všeobecnej integrujúcej línie



Vysvetlivka: IL = integrujúca línia

Zdroj: vlastný

Druhovou integrujúcou líniou výpovedí informátorov a informátoriek v prípade *domácej opatrovateľskej služby* bolo jej vnímanie ako služby medzigeneračnej solidarity a spoločenského kontraktu, vďaka ktorej by mali mať odkázané (najmä staršie) osoby možnosť zotrvať čo najdlhšie vo svojom domácom prirodzenom prostredí. K tomu by sa mala metódami a postupmi sociálnej práce zabezpečovať odborná podpora a pomoc ako starším opatrovaným ľuďom, tak ich rodinám, ale aj opatrovateľkám, ktoré vykonávajú praktickú opatrovateľskú činnosť. Uplatňovanie sociálnej práce v prostredí *rezidenčných sociálnych služieb dlhodobej starostlivosti*, ktoré sa často vymedzujú ako „opak“, „antiobraz“ opatrovania v domácom prostredí, má znamenať predovšetkým integrujúce úsilie sociálnych pracovníkov a pracovníčok k ochrane dôstojnosti a ľudských práv ich prijímateľiek a prijímateľov. Pripúšťa sa totiž ich osobitná zraniteľnosť najmä z dôvodu narušenia kontinuity zotrvania v prirodzenom prostredí a rizika skupinového zaobchádzania v kolektívnom prostredí sociálnych zariadení. V prípade *sociálnych služieb krízovej intervencie* výpovede informátorov a informátoriek integroval dôraz na komplexnosť výkonu sociálnej práce, ktorá prestupuje prakticky všetky sféry života prijímateľov a prijímateľiek, vyžaduje intenzívnu spoluprácu rozličných aktérov a mobilizáciu komunitných zdrojov.

Identifikovanie všeobecnej a druhových integrujúcich charakteristík (línií) nemusí znamenať, že sú exkluzívne vlastné sociálnej práci len v nejakom druhovom prostredí sociálnej služby, a nie v inom. Rovnako to nemusí znamenať, že existujú v danom druhu sociálnej služby všeobecne, „objektívne“, a že predstavujú to, čo by v nej mala sociálna práca (ideálne) znamenať. Nepovažujeme ich za „paradigmy“ výkladu postavenia a úloh sociálnej práce v sociálnych službách, skôr k nim pristupujeme ako k výrazu dosiahnutého odborového poznania, ak-

tuálnej situácie v sociálnych službách ako pomáhajúcom sektore a v sociálnej práci ako pomáhajúcej profesii. Najmä ich však vzťahujeme k expertíze či skúsenostiam, s ktorými vstupovali informátori a informátorky do výskumu a ktoré determinovali ich porozumenie jednotlivým otázkam dotazníka. Keďže sú však osobami, ktoré v súčasnosti metodicky ovplyvňujú prax sociálnych služieb, vrátane podmienok výkonu sociálnej práce v nich, považovali sme ich pre výskumné účely za významné (relevantné) subjekty (Musil, Bareš a Havlíková (Eds.), 2017).

Identifikovanie spoločných línií integrujúcich vyjadrenia informátorov a informátoriek k postaveniu a úlohám sociálnej práce naprieč jednotlivým druhom (všeobecná integrujúca línia) alebo vo vnútri jednotlivých druhov sociálnych služieb (druhové integrujúce línie) považujeme za dôležitý rámec hlbšieho porozumenia rolám, ktoré sme na základe týchto vyjadrení v rámci analyzovaných sociálnych služieb identifikovali. Budeme sa im venovať v poslednej časti kapitoly.

4.4.3 Komparácia rolového repertoáru sociálnej práce vo vybraných druhoch sociálnych služieb

Doterajšie sumarizácie a formulované odborné závery indikovali v podmienkach aplikácie sociálnej práce vo vybraných druhoch sociálnych služieb isté podobnosti, ale aj rozdiely. Zistenia, že podľa informátorov a informátoriek výskumu sú roly sociálnej práce jasnejšie v prípade SSKI ako v DOS a v PSSDS, sme nepripisovali primárne rozdielnostiam východiskových legislatívnych pravidiel (podmienok) či zásadne inému statusu týchto služieb v národných dokumentoch stanovujúcich priority rozvoja sociálnych služieb. Interpretovali sme ich skôr cez rozličnú dostupnosť metodickej podpory poskytovateľov SSKI,

DOS a PSSDS a rozvinutosť druhovo tematizovaného výskumu, ktoré im poskytujú bližšiu odbornú-metodickú navigáciu k porozumeniu, ako chápať jednotlivé ustanovenia zákona v kontexte vlastného druhu sociálnej služby, ako ich implementovať do praxe, príp. ako odborne argumentovať v komunikácii s inými zainteresovanými aktérmi.

Konštatovanie o tom, že informátori a informátorky hodnotili jasnosť úloh sociálnej práce v jednotlivých druhov sociálnych služieb rozdielne, ešte neznamená, že boli medzi nimi výraznejšie rozdiely v schopnosti identifikovať roly, ktoré by sa od sociálnej práce v posudzovaných druhoch sociálnych služieb očakávali. Prežívanie nejasnosti jej úloh totiž vzťahovali skôr k zamestnávateľom, prípadne ku kolegom a kolegyniam s iným odborným zameraním, ktorí často nevedia, čo majú od sociálnej práce v sociálnych službách očakávať. Zistenie korešponduje s opakovanými tvrdeniami Musila (2012; 2014; 2017a), že nejasnosť vzťahu sociálnej práce a sociálnych služieb sa následne premieta do problémov zamestnávateľov jasne formulovať, čo od sociálnych pracovníkov a pracovníčok očakávajú, v čom by sa ich výkon mal líšiť od výkonu iných odborníkov a odborníčok v sociálnych službách. To sťažuje, podľa autora, plnú inštitucionalizáciu sociálnej práce ako rutinne využívanej pomáhajúcej praxe.

Výskum ďalej ukázal, že rozsah i štruktúra rolových repertoárov sociálnej práce v DOS, PSSDS a SSKI, ktoré sme zostavili na základe popisov informátorov a informátoriek výskumu, boli porovnateľné (tabuľka č. 2), aj keď sa za nimi skrývali mixy s rozličným zastúpením reálnych a želaných rolových obrazov sociálnej práce v konkrétnom druhu sociálnej služby. Súčasťou tejto rozdielnosti bolo aj zistenie, že v rámci DOS a PSSDS sa na základe výpovedí dala identifikovať dominantná rola sociálnej práce, ktorá potláčala praktický výkon ďalších rol, zatiaľ čo v prípade SSKI boli jednotlivé roly rozložené rovnomernejšie.

Tabuľka2: Rolový repertoár sociálnej práce – medzidruhová komparácia

Doména komparácie	DOS	PSSDS	SSKI (KC, NDC, NSSDR)
<i>Identifikované roly sociálnej práce</i>	<ul style="list-style-type: none"> • koordinačno/metodicko/kontrolná (dominantná) • administratívna (dominantná) • sociálno-posudková (diagnostická) • poradenská • sprostredkujúca/zladiujúca • advokačná 	<ul style="list-style-type: none"> • garancia kvality • administratívna (dominantná) • poradenská • posudková, plánovacia (individuálne plánovanie) • terapeutická • sprostredkujúca 	<ul style="list-style-type: none"> • odborná garancia činnosti poskytovateľa • sprostredkujúca a sieťujúca • posudková • poradenská • terapeutická • advokačná • preventívna

Zdroj: vlastný

Z názvoslovía arbitrárne ustanovených rol sociálnej práce v jednotlivých druhoch sociálnych služieb vyplýva, že niektoré boli definované cez identitu odbornosti a jej vlastné metódy a techniky práce (napr. sociálno-diagnostická, poradenská, animačno-terapeutická, administratívna či advokačná rola), zatiaľ čo iné skôr cez organizačný, projektový a zamestnanecký kontext výkonu sociálnej práce (napr. garančná, koordinačná, sieťujúca, sprostredkujúca). Prvá skupina rol spravidla reprezentovala očakávania na priamy odborný kontakt sociálnych pracovníkov a pracovníčok s prijímateľmi a prijímateľkami sociálnych služieb, príp. ich rodinami (kontaktná sociálna práca), ktoré zvykneme tradične vzťahovať k terapeutickému a poradenskému paradigmatu sociálnej práce. V druhej skupine rol šlo skôr o očakávania na sprostredkovávanie odborných kontaktov a interakcií v širšom okruhu aktérov sociálnych služieb, a to ako dovnútra poskytovateľa (medziodborové vzťahy), tak

v medzi- organizačnom priestore, niekedy spojených aj s iniciatívou k sociálnej zmene na rozličných úrovniach. V odbornej literatúre sa takéto roly vzťahujú najmä k reformnej paradigme sociálnej práce (Levická et al., 2016; Baláž, 2017).

Na základe výrokov (popisov) informátorov a informátoriek bolo možné vo všetkých analyzovaných druhoch sociálnych služieb identifikovať sprostredkujúcu rolu/koordináciu/ garančnú rolu, sociálno-posudkovú (sociálno-diagnostickú) rolu a poradenskú rolu. V DOS a v PSSDS bola intenzívne, dokonca dominujúco, zastúpená administratívno-kontrolná rola (významne determinovaná tradíciou administratívneho poňatia sociálnej práce v sociálnych službách), zatiaľ čo v SSKI sa jasnejšie vyprofilovali činnosti sociálnej práce spadajúce do aktivizačno - advokačnej roly a preventívnej roly (v súlade s požiadavkami zákona). Najviac zastúpeným rolovým kategóriám sa budeme venovať podrobnejšie, vrátane medzidruhovej komparácie ich stvárnenia vo výskume.

Sprostredkujúca a sieťujúca rola sociálnej práce

„Sprostredkovateľský“ koncept sa objavuje v diskurzívnom priestore k otázkam objasňovania vzťahov sociálnej práce a sociálnych služieb, systematického popisovania rol sociálnej práce v sociálnych službách, stále intenzívnejšie, a to aj v kontexte potreby inštitucionalizácie podmienok pre ich vykonávanie. Musil, Bareš a Havlíková (Eds.) (2017) vo svojom reprezentatívnom výskume výkonu sociálnej práce v systémoch sociálnej ochrany v ČR ho vzťahujú ku kľúčovej „role sociálneho pracovníka v praxi“ (nie k rolách), obsahovo vymedzeným poskytovaním pomoci jedincom, skupinám a komunitám, ktorí sa dostali do nepriaznivej životnej situácie z dôvodu nerovnováh a narušených interakcií so širším sociálnym prostredím. Podľa Musila (2017a) je, resp. by malo byť, práve sprostredkovávanie interakcií medzi aktérmi sociálnych služieb esenciálnou úlohou sociál-

nej práce v kontexte sociálnych služieb. V sprostredkovaní interakcií vidí autor zásadný rozdiel medzi výkonom sociálnej práce v sociálnych službách a priamym výkonom sociálnych služieb, ktorý zabezpečujú iní odborníci a odborníčky (napr. výkonom priameho opatrovania, terapií, aktivizácie, podpory dieťaťa vo vzdelávaní, pomoci pri kontakte človeka s úradmi). Nenahraditeľnou a nezameniteľnou úlohou sociálnej práce v sociálnych službách má byť sprostredkovanie komplexnej pomoci človeku koordináciou činnosti rozličných aktérov pomoci, asistovaním jednotlivcom a rodinám pri vyjednávaní o podobe služby, pri jej plánovaní a realizovaní. Za sprostredkovaciu pomoc je možné považovať aj podporovanie jednotlivcov, rodín a celých skupín pri vyjednávaní s lokálnymi či regionálnymi autoritami o využití lokálnych/regiónálnych zdrojov či v procese participatívneho rozpočtovania. V tejto podobe sa už sprostredkovacia úloha sociálnych pracovníkov a pracovníčok prelína s úlohami v oblasti aktivizmu a advokácie.

Pre rolu sprostredkovávania interakcií medzi aktérmi sociálnych služieb v prípade, že došlo medzi nimi k nerovnováham, čo viedlo k potrebe poskytnutia sociálnej služby ako nástroja podpory návratu k rovnováhe, neexistuje v zákone o sociálnych službách zodpovedajúci terminologický korelát. Keď však zoberieme do úvahy vymedzenie obsahovej stránky sprostredkovávania, potom ho možno považovať za centrálny nástroj naplňovania misie sociálnej práce v sociálnych službách, a to cez uplatňovanie komplexu záväzkov vyplývajúcich z kritérií a štandardov kvality, ktoré prestupujú jednotlivé druhy sociálnych služieb a činností, ktoré sa v nich vykonávajú. Aj cez činnosti sprostredkovávania sa udržiavajú a podporujú prirodzené (rodinné) a komunitné vzťahy prijímateľa/prijímateľky sociálnej služby, podporuje sa kontinuita a integrita jeho/jej života, realizuje sa individuálne plánovanie (či uplatňovanie individuál-

neho prístupu k potrebám ľudí). Zároveň, sprostredkovávanie interakcií aktérov sociálnych služieb nástrojmi a technikami sociálnej práce umožňuje preventovať vznik závislosti človeka, rodiny na sociálnej službe udržiavaním ich vzťahov so službami bežne dostupnými pre verejnosť.

V rámci jednotlivých druhov sociálnych služieb sa rola sprostredkovávania realizuje na základe procesu a výsledkov sociálnej posudkovej činnosti, kedy sa posudzuje a vyhodnocuje životná situácia človeka v kontexte jeho osobných, rodinných i širších spoločenských vzťahov, okolností a možných nerovnováh. Zároveň sa posudzujú a zhodnocujú zdroje k aktuálnemu riešeniu problémovej situácie a k budúcej svojpomoci. Na sprostredkovaní je založená celá architektúra odborných, obslužných a ďalších činností a ich kompozícií v jednotlivých druhoch sociálnych služieb, ktoré vyžadujú spoluprácu odborného personálu poskytovateľov s rozličných profesijným, kvalifikačným i kompetenčným zázemím smerom k uspokojovaniu potrieb ľudí. Pre účely sprostredkovávania je v zákone ustanovený aj inštitút partnerstva (s inými sociálnymi subjektmi), komunitného rozvoja, komunitnej práce a komunitnej rehabilitácie či záväzky poskytovateľov sociálnych služieb k aplikácii ich informačnej stratégie (Repková et al., 2015).

Cez očakávania na plnenie sprostredkujúcich úloh sociálnej práce možno uvažovať o cieľových skupinách sociálnych služieb v širšom kontexte zainteresovaných aktérov sociálnych služieb, medzi ktorými sa predpokladá komunikácia, aktívne vťahovanie a spolupráca za účelom riešenia nepriaznivej sociálnej situácie jednotlivca, rodiny, skupiny či komunity. Okrem cieľovej skupiny explicitne vymedzenej pre konkrétny druh sociálnej služby v zákone, uplatňovanie vyššie uvedených inštitútov predpokladá pracovať aj s celými rodinami, susedstvami, poskytovateľmi, dobrovoľníkmi, komunitami, zodpovednými verejnými autoritami, dokonca aj s médiami (Repková, 2012; Musil, 2017a).

Ako sa úlohy sociálnej práce na úseku sprostredkovávania interakcií medzi aktérmi sociálnych služieb premietli v našom výskume? Mali vyjadrenia informátorov a informátoriek, ktoré sme zaradili do sprostredkujúcej roly, nejaké špecifická s ohľadom na druh sociálnej služby?

V predchádzajúcom texte sme uviedli, že pri všetkých troch druhoch sociálnych služieb sa v rámci rolových popisov sociálnej práce vyskytli aj také, ktoré svojim obsahom korešpondovali s úlohami v oblasti sprostredkovávania, aj keď ich tak nemuseli informátori a informátorky pomenovávať. Intenzívne a pomerne zrozumiteľne bola táto rola sociálnej práce komunikovaná v *domácej opatrovateľskej službe*, aj keď skôr v rovine ich očakávaní, než bežnej praxe. Na základe autentických vyjadrení informátorov a informátoriek sme ju bližšie špecifikovali ako *zlad'ujúcu rolu*, v rámci ktorej sociálni pracovníci a pracovníčky sprostredkovávajú interakcie a viacsmerne zlad'ujú rozličné očakávania a predstavy kľúčových aktérov domácej opatrovateľskej služby – prijímateľov a prijímateľiek, ich rodín, opatrovateľiek a samotných poskytovateľov - na výkon opatrovania a celkovej pomoci.

V prípade *pobytových sociálnych služieb dlhodobej starostlivosti pre staršie osoby a osoby so zdravotným postihnutím* sa očakávania na sprostredkovávanie komunikovali najmä ako podpora sociálnych pracovníkov a pracovníčok pri adaptácii aktérov na nové životné okolnosti a spôsoby riešenia, konkrétne podpora adaptácie prijímateľov a prijímateľiek na nové prostredie a ľudí v ňom, adaptácie rodín na novú situáciu, rovnako adaptácie zamestnancov a zamestnankýň poskytovateľov na plnenie náročných úloh komplexnej starostlivosti. Podľa informátoriek a informátorov uspôsobuje sociálnych pracovníkov a pracovníčky k podpore adaptačných procesov a interakcie aktérov ich „odbornosť pre prácu s ľuďmi“. Táto sa uplatňuje v službách dlhodobej rezidenčnej starostlivosti najmä cez procesy individuálneho plánovania.

Sprostredkovateľská rola sociálnej práce bola veľmi intenzívne prítomná aj v popisoch informátorov a informátoriek druhej štúdie k vybraným *sociálnym službám krízovej intervencie*. V dôraze na potrebu sprostredkovávania komunikácie a služieb (intervencií) rozličných aktérov smerom k riešeniu nepriaznivej sociálnej situácie jednotlivca, rodiny či komunity v kríze sa koncentrovaným spôsobom prejavila druhová integrujúca línia nazerania na sociálnu prácu v SSKI ako na komplexný pomáhajúci výkon. Takéto chápanie malo však aj svoju opačnú stránku, kedy zameranie na „všeobjímajúcu komplexnosť“ sociálnej práce v SSKI znižovalo kritický odstup a citlivosť niektorých informátorov a informátoriek na profesijné rozhrania v tomto sektore sociálnych služieb a na skutočné osobitosti sociálnej práce voči iným profesiám v SSKI. Nezriedka považovali všetko, čo sa v nich vykonáva, za sociálnu prácu, resp. za činnosť, ktorá súvisí so sociálnou prácou.

Nad rámec spracovaných druhových štúdií sme zaznamenali intenzívny dôraz na procesy sprostredkovávania a sieťovania vzťahov medzi aktérmi sociálnych služieb aj v našom predchádzajúcom výskume zameranom na postavenie a úlohy sociálnej práce v *službách včasnej intervencie* (intervencie pre deti so zdravotným postihnutím do sedem rokov veku a pre ich rodiny). Účastníčky fokusovej skupiny považovali sociálnych pracovníkov a pracovníčky fungujúcich v rámci multidisciplinárnych tímov včasnej intervencie za prípadových manažérov, u ktorých je rozsah sprostredkovávania pomoci malým deťom, no najmä ich rodinám kaskádovito usporiadaný (od identifikačnej fázy - cez sieťovanie dieťaťa a rodiny na lokálnu komunitu, jej systémy a zdroje - ku koučovaniu a sprevádzaniu na partnerskom princípe). Súčasťou sprostredkovávania a sprevádzania je aj postupná emancipácia rodiny od formálnej podpory, ktorá však závisí od stupňa zrelosti rodiny a od au-

tentických a disponibilných zdrojov podpory fungujúcich v ich prirodzenom prostredí (Repková, 2017c). Vysoké očakávania účastníčok fokusovej skupiny od sprostredkujúcej roly sociálnej práce v službách včasnej intervencie odrážali ich praktické skúsenosti z predchádzajúceho pilotného obdobia vedúce k inštitucionalizácii pozície sociálnej práce v službách včasnej intervencie v zákone o sociálnych službách od januára 2018. Ide o ďalší príklad ujasnenosti pozície sociálnej práce vo vybranom druhu sociálnej služby založenej na systematickej metodologickej práci a príprave, rovnako na zvyšovaní odborného povedomia aktérov aj mimo rámca explicitných ustanovení zákona, ideálne v kombinácii s ním.

V rámci českej odbornej spisby je k dispozícii viacero prác poukazujúcich na komplikujúce aspekty naplňania integrujúcej sprostredkovateľskej misie sociálnej práce v sociálnych službách alebo v ich kontexte. Podľa Musila (2017a, s. 20) patrí k *„okolnostiam sťažujúcim uznanie a rutinné užívanie vzorov sociálnej práce v kontexte sociálnych služieb“* vplyv dedičstva moderného vývoja v postmoderných podmienkach sociálnych služieb (nedostatok koordinácie a sieťovania, spoliehanie sa na autority, na jednotné metodiky a postupy, na tradičné disciplíny), sústreďenie pozornosti skôr na deficity jednotlivcov, než na problémové interakcie širších aktérov, rovnako procedurálny prístup manažérov k sociálnym službám založený na kontrolovateľných výstupoch činnosti sociálnych pracovníkov a pracovníčok. Za komplikujúcu okolnosť považuje autor aj identitu sociálnych pracovníkov a pracovníčok založenú skôr na zamestnaneckom statuse, lojalite k organizácii a jej pravidlám, než na špecializovanom odborovom vedení v sociálnej práci. Aj v kontexte pokročilého výskumu sociálnej práce v sociálnych službách v ČR uvažuje o možnosti angažovania sociálnych pracovníkov a pracovníčok v prospech klientely sociálnych služieb ich *„...vykroče-*

ním z rámca zamestnávateľskej organizácie do medziodborových sietí pomoci“ (Musil, 2017a, s. 39 – 40). V rámci takýchto úvah už ide o prienik roly sprostredkovávania do aktivizačno - advokačnej roly sociálnej práce, resp. o posun k vnímaniu roly sprostredkovávania ako „metaroly“ tejto profesie, v rámci ktorej sa striktne definované organizačné prostredie pre výkon sociálnej práce môže vnímať ako obmedzujúce, limitujúce viacsmerne interakcie aktérov sociálnych služieb.

K podobným zisteniam dospeli vo svojom výskume aj Janebová a Celá (2015), ktoré sa v rámci hĺbkových rozhovorov s vybranými poskytovateľmi služieb pre rómske komunity so zameraním na komunitnú prácu stretli s dištancom dotazovaného subjektu od toho, že by jeho organizácia vykonávala sociálnu prácu. Nie však z dôvodu, že by sa spochybňovalo teoretické vymedzenie a koncept sociálnej práce ako pomáhajúcej disciplíny, ako skôr z dôvodu nestotožňovania sa s jej súčasnou praxou v sociálnych službách. Konkrétne kritizovali paternalistický prístup sociálnej práce k osobám odkázaným na pomoc, individualizáciu dôvodov sociálnych problémov ľudí (že si za ne môžu sami) či neadekvátnosť výsledkov sociálnej práce vo vzťahu k vynaloženým finančným prostriedkom. Baláž (2017) vo svojom ostatnom výskume využil odborný kontext profesionality sociálnych pracovníkov a pracovníčok a viazanosti jej legitimacy na konkrétne podporné systémy (inštitucionalizované prostredia a organizácie). Na základe výsledkov výskumu sociálnej práce s migrujúcimi osobami poukázal na to, že nie všetci sociálni pracovníci a pracovníčky potrebujú k potvrdzovaniu vlastnej profesionality nejaké systémy, v rámci ktorých vstupujú do interakcií s prijímateľmi a prijímateľkami svojich služieb, najmä ak inklinujú k aktivistickému poňatiu sociálnej práce. Vyššiu mieru ústretovosti k viazaniu svojej profesionality na podporné systémy zistil autor u tých sociálnych pracov-

níkov a pracovníčok, ktorí inklinovali k poradenskému či terapeutickému poňatiu sociálnej práce (s migrujúcimi osobami).

V podmienkach Slovenska nie je doposiaľ v odbornej spisbe ustálené používanie pojmu sprostredkujúca rola sociálnej práce. Rovnako doposiaľ neexistuje zdieľaná odborná zhoda na jej interpretácii. Levická a Levická (2015); Levická (2017a) používajú skôr spojenie *manažment prípadu*, aj mimo vlastnú poskytovateľskú organizáciu. Vo vyjadreniach účastníčok fokusovej skupiny k sociálnej práci v službách včasnej intervencie sa používalo skôr pomenovanie *sieťujúca rola* (Repková, 2017c). V rámci nášho výskumu zaznievali aj iné označenia, napr. *koordináčna rola*. Za určitých okolností by bolo možné za sprostredkujúcu rolu sociálnej práce považovať aj rolu *garanta odborných činností poskytovateľa*, ktorú sme identifikovali v druhej štúdií SSKI, nakoľko súvisí, okrem iného, s koordináciou činností poskytovateľa smerom dovnútra i navonok organizácie. Isté limity a riziká vzťahovania obsahu sprostredkujúcej roly do prostredia nášho výskumu a jeho výsledkov vidíme v tom, že rolové popisy informátorov a informátoriek niekedy vychádzali z odbornej terminológie sociálnej práce (poradenská rola, terapeutická rola, administratívna rola, atď.), inokedy z terminológie národného projektu (koordináčna rola, garančná rola). Pri ich pripisovaní sprostredkujúcej roly tak mohli vzniknúť určité nepresnosti, ktoré nám použitá metodika výskumu v tejto fáze výskumnej činnosti neumožnila eliminovať.

Poradenská a posudková rola sociálnej práce v sociálnych službách

V prípade všetkých druhových štúdií bola intenzívne komunikovaná aj *poradenská rola* sociálnej práce v sociálnych službách. Sociálne poradenstvo sa v sociálnej práci uvádza v rozličných východiskových kontextoch – v kontexte paradigiem sociálnej

práce, ako osobitná rola, ktorú sociálni pracovníci a pracovníčky zastávajú či ako metóda ich práce. Poradenská paradigma patrí k tradičným malým paradigmám (kváziparadigmám) sociálnej práce (Payne, 2005; Levická et al., 2016) a očakávania, že sociálni pracovníci a pracovníčky budú v sociálnych službách plniť predovšetkým rolu poradcu, patria k najviac zastúpeným a výskumne preukázaným aj v domácej odbornej spisbe (napr. Levická a Levická, 2015; Levická, 2017b; Botek, Žáková a Bánovčinová, 2017).

Predpokladáme, že „univerzálna“, naprieč druhovým prostrediam prestupujúca, úloha sociálneho poradenstva v činnosti sociálnych pracovníkov a pracovníčok v sociálnych službách odráža významné postavenie, ktoré patrí tejto odbornej činnosti aj v zákone o sociálnych službách. Základné sociálne poradenstvo sa v ňom považuje za súčasť každého druhu sociálnej služby poskytovanej podľa zákona, pričom v sebe integruje posúdenie povahy problému človeka, rodiny alebo komunity, poskytovanie základných informácií o možnostiach riešenia, rovnako odporúčanie a sprostredkovávanie ďalšej odbornej pomoci v prípade, že je potrebná. V prípade priameho poskytnutia odbornej pomoci jednotlivcovi, rodine alebo komunitu už ide o špecializované sociálne poradenstvo. Z vymedzenia obsahu sociálneho poradenstva v zákone je zrejmé, že v sebe na účely poskytovania sociálnych služieb integruje poradenské a posudkové činnosti, a teda, že poradenská rola v sebe prirodzeným spôsobom subsumuje aj *rolu posudkovú*.

S ohľadom na univerzálnu pozíciu sociálneho poradenstva v sociálnych službách subsumujúcu v sebe aj výkon sociálneho posudzovania (sociálnej diagnostiky, zisťovania) môže mätúco pôsobiť skutočnosť, že v rámci zákona je osobitne upravená ako vysoko špecializovaná aktivita aj *sociálna posudková činnosť*. Podľa platných legislatívnych pravidiel sa vykonáva len v prí-

pade sociálnych služieb viazaných na odkázanosť jednotlivca na pomoc inej osoby (v našom prípade DOS a PSSDS), pričom je exkluzívnym výkonom sociálnej práce, nakoľko sociálnu posudkovú činnosť môžu vykonávať iba osoby s ukončením druhostupňovým vzdelaním v tomto odbore. Ďalšou kľúčovou okolnosťou je aj to, že sociálnu posudkovú činnosť pre sociálne služby „podmienené odkázanosťou“ vykonávajú obce, mestá (v prípade DOS, zariadenia pre seniorov a zariadenia opatrovateľskej služby) alebo vyššie územné celky (v prípade ostatných PSSDS). Verejným poskytovateľom DOS a PSSDS sa tak poskytuje určitá šanca byť v odbornom kontakte so sociálnymi pracovníkmi a pracovníčkami, ktorí vykonali úvodné sociálne posúdenie (najmä pri DOS), hoci samo o sebe nezávislé od sociálnej služby ako takej. Neverejní poskytovatelia však takúto šancu prakticky nemajú, do spolupráce vstupujú s už posúdenými jednotlivcami, čo ich významne vzdľahuje od porozumenia posudkovému procesu, jeho záverom a skutočného významu posudkovej práce pre ich služby. Potvrdzujú to bežné skúsenosti z praxe a vyjadrenia praktikov, podľa ktorých napr. „DOS nie je sociálna práca“. Na „odtrhnutosť“ sociálnej práce ako výkonu sociálnej posudkovej činnosti od bežného výkonu sociálnej služby indikoval aj náš výskum. Informátori a informátorky síce identifikovali význam priebežných procesov posudzovania životnej situácie prijímateľov a prijímateľiek DOS a ich rodín, hľadania nových riešení v prípade, že je zmena potrebná, nepovažovali ju však za bežnú prax. Z ich vyjadrení tak nebolo možné usudzovať na podobu, akou sa vykonáva sociálne poradenstvo ako bežná súčasť DOS (vrátane posudzovania povahy problému jednotlivca či rodiny podľa jednej časti zákona) a ako komplexná posudková činnosť pre sociálne služby podmienené odkázanosťou vo forme exkluzívneho výkonu sociálnej práce v sociálnych službách (podľa inej časti zákona).

V prípade vybraných SSKI sa sociálne poradenstvo (základné i špecializované) realizuje za rovnakých východiskových podmienok ako pri iných druhoch sociálnych služieb. Ako ukázali výsledky nášho výskumu, sociálno-diagnostické činnosti v nich sociálny pracovník/pracovníčka vykonáva ako základ pre následné poskytovanie rozličných druhov a foriem sociálnych intervencií zameraných na primeranú pomoc človeku, rodine, komunite v akútnej kríze. Informátori a informátorky osobitne vyzdvihovali kvalitné sociálne poradenstvo, a to ako základné, tak špecializované, ako individuálne, tak skupinové. Osobitosťou poskytovania sociálneho poradenstva v SSKI je jeho prepojenie na činnosti spojené s aktivisticko-advokačnou rolou sociálnej práce, ktorej sa budeme podrobnejšie venovať v ďalšom texte.

Aktivisticko-advokačná rola sociálnej práce v sociálnych službách

Musil (2008) pôvodne identifikoval aktivistickú rolu ako jadro jednej zo štyroch profesijných identít sociálneho pracovníka/pracovníčky. Zdôrazňoval pri nej vystupovanie v záujme utláčaných ľudí a ich podporovanie k svojpomoci. Takýto obsah sa však v sociálnej práci tradične pripisuje aj advokačnej roly (aj preto v texte používame spojenie aktivisticko - advokačná rola), ktorú Levická (2017b, s. 111) spája s: *„aktivitou, hlavným cieľom ktorej je pozitívne argumentovať v prospech iného a prezentovať sociálne problémy klientov s použitím konkrétnych faktov v čo najpriaznivejšom svetle“*.

V rámci aktivisticko - advokačnej roly sa očakáva, že sociálni pracovníci a pracovníčky budú kombinovať ich odborný angažmán v rámci zóny individualizovaného vzťahu s prijímateľom/prijímateľkou sociálnej služby s angažmánom aktívnej obhajoby ich práv a právom chránených záujmov voči „tretím stranám“ (rodinám, iným odborníkom a odborníčkam, iným

organizáciám, širšej verejnosti). V ideálnom prípade sa takýmto spôsobom sociálni pracovníci a pracovníčky v sociálnych službách rovnovážne zasadzujú za dva integrované ciele sociálnej práce: za pomoc ľuďom riešiť ich praktické problémy, na jednej strane, a za ovplyvňovanie širších podmienok ich života, činnosti širšieho okruhu aktérov sociálnych služieb, na strane druhej. Aktívnym ovplyvňovaním interakcií medzi aktérmi sociálnych služieb sa potom aktivisticko - advokačné roly stávajú súčasťou jadra rolového portfólia sociálnej práce v sociálnych službách. To sa spája, podľa Levickej (2017b), s intervenovaním na škále od individuálnej starostlivosti o konkrétneho človeka, rodinu na mikroúrovni (teda s prípadovou advokáciou), až po ovplyvňovanie vládnej politiky na makroúrovni (s tzv. systémovou advokáciou). V akčnom poli sociálnych služieb to znamená angažovanie sa v prospech človeka, rodiny či komunity v rámci vzťahu regulovaného právnym rámcom poskytovania sociálnej služby (intervenčná mikroúroveň) až po fungovanie sociálnych pracovníkov a pracovníčok v širších odborných tímoch (Musil, 2017a, hovorí o tzv. tematických medziodborových sieťach pomoci). V rámci nich sa stávajú advokátmi celých cieľových skupín sociálnych služieb na mezo - či makroúrovni v snahe zmeniť zabehnutú prax, organizačné usporiadanie pomoci, jej financovanie, mobilizovať alternatívne zdroje či priamo iniciovať zmeny v legislatíve. V takejto pozícii môžu sociálni pracovníci a pracovníčky reprezentovať konkrétnych poskytovateľov sociálnych služieb, strešné organizácie sociálnych služieb, užívateľské skupiny a organizácie, profesijné zoskupenia či nezávislé odborné iniciatívy.²²

22 Príkladom tematickej medziodborovej siete bola v rokoch 2015-2016 expertná pracovná skupina zameraná na metodickú podporu poskytovateľov sociálnych služieb pri zavádzaní kvality sociálnych služieb, neskôr na metodickú podporu budúcej hodnotiteľskej činnosti na tomto úseku.

Názory na zastúpenie aktivisticko - advokačnej roly v praktickej činnosti sociálnych pracovníkov a pracovníčok sa v odbornej spisbe rôznia. Podľa komparatívneho výskumu Levickej a Levickej (2015); Levickej (2017b) predstavuje v medzinárodnej odbornej spisbe jednu z najzastúpenejších rol vo výkone sociálnej práce (popri poradenskej role, role prípadového manažéra, posudzovateľa či inštruktora). Podľa starších zistení Růžičkovej a Musila (2009); Havlíkovej (2009) bola v českom prostredí sociálnych služieb tradične silno zastúpená skôr priama kontaktná práca so zraniteľnými jednotlivcami, rodinami a skupinami stelesnená v poradenskom a terapeutickom modeli sociálnej práce či v obraze sociálneho pracovníka/pracovníčky s identitou filantropa. Aj podľa neskorších zistení Valovej a Janebovej (2015), Janebovej a Celej (2016) zostáva aktivistická sociálna práca (niekedy chápaná aj ako kritická sociálna práca) prostrediu sociálnych služieb čiastočne cudzia. V českom prostredí hovoria dokonca o „antiradikalizme“ organizácií sociálnych služieb a českých sociálnych pracovníkov a pracovníčok, o ich prevažujúcej stratégii adaptovania sa na zmeny v organizácii a financovaní sociálnych služieb. Ďalej o ich snahe hľadať pre riešenie problémov v sociálnych službách skôr alternatívne zdroje (vrátane finančných), než vstupovať do aktivistických a advokačných sociálnych hnutí zameraných na zlepšovanie podmienok pre poskytovanie sociálnych služieb ako takých.

V podmienkach Slovenska doposiaľ absentovali systematickejšie výskumy, na základe ktorých by sme sa mohli kvalifikovanejšie vyjadrovať k ponímaniu a rozsahu zastúpenia aktivisticko - advokačnej roly v činnosti sociálnych pracovníkov a pracovníčok, osobitne v akčnom poli sociálnych služieb. Aj v kontexte tohto tvrdenia predpokladáme, že pre danú rolu nebude zatiaľ v slovenských sociálnych službách všeobecnejšie pochopenie, v zmysle prijatia jej podstaty, prejavov a dôležitos-

ti pre aktérov sociálnych služieb. Nenaplňa sa totiž klasickou kontaktnou prácou s prijímateľmi a prijímateľkami sociálnych služieb, prípadne s ich rodinami na mikroúrovni, ktorá sa v nich tradične považuje za jadro sociálneho pomáhania. Šimíková (2015, s. 31) v tejto súvislosti dokonca uvádza, že: „*Koncentrácia na poskytovanie služieb oslabuje ako sily potrebné pre advokáciu, tak všeobecné princípy spravodlivosti, aspoň v oblasti ochrany záujmu tých skupín, ktoré nie sú v sociálnych službách zahrnuté*“. S hypotézou o doposiaľ slabom pochopení a zastúpení advokačnej roly sociálnych pracovníkov a pracovníčok v národných podmienkach korešpondujú výsledky výskumu, ktorý vo svojej ostatnej publikácii uvádza Levická (2017a). Pokiaľ vyše 40 % respondentov a respondentiek výskumu uviedlo, že v praxi zastávajú poradenskú rolu, advokačné činnosti uviedlo len 2,3 % z nich. Ďalšiu evidenciu ponúkajú výsledky ostatného reprezentatívneho výskumu Boteka, Žákovej a Bánovčínovej (2017). Podľa nich považovala slovenská dospelá populácia úlohy na makroúrovni, v zmysle boja proti nespravodlivosti, nerovnakému zaobchádzaniu a za presadzovanie potrebných zmien v spoločnosti, za menej typické pre sociálnu prácu. Autorský tím pripísal takéto zistenia nižšiemu stavu akceptácie sociálnej práce medzi etablovanými profesiami, Musil (2017a) zasa dedičstvu moderného vývoja v postmoderných podmienkach, osobitne chápania pomoci v sociálnych službách primárne ako podpory zvládania osobných deficitov jednotlivcov, teda preferencie terapeutického modelu (paradigmy) sociálnej práce (Levická et al., 2016).

K neistotám viažucim sa k aktivisticko - advokačnej roly sociálnej práce v sociálnych službách nesporne prispieva aj spôsob, akým sú advokačné činnosti vymedzené (inštitucionalizované) priamo v zákone o sociálnych službách. Prvým problémom je ich úzky konatívny koncept. Odborná činnosť nazý-

vaná ako pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov (§20 zákona o sociálnych službách) je zameraná na plnoleté osoby, ktorým sa poskytuje najmä ako poradenstvo pri vybavovaní úradných záležitostí, osobných dokladov, pri spisovaní, vypisovaní a podávaní tlačív, teda najmä ako pomoc pri písomnej komunikácii v úradnom styku. Vymedzujúci dovetok: „...a pomoc pri vybavovaní iných vecí v záujme fyzickej osoby“ dáva síce sociálnemu pracovníkovi/pracovníčke v sociálnej službe možnosť vykonávať advokačnú činnosť v súlade s rozvinutejšími potrebami a osobnými cieľmi prijímateľov a prijímateľiek. Odborníci a odborníčky z praxe však avizujú, že im to neposkytuje jasnejšiu oporu pre širšie vykonávanú advokáciu (Repková, Bobáková a Čierna, 2018). Jej význam v sociálnych službách nemarginalizujú, poukazujú však skôr na absenciu širšej odbornej zhody v tom, čo advokačná rola v sociálnych službách skutočne znamená, k čomu poskytovateľov zaväzuje a ako sa líši od iných odborných činností, najmä od sociálneho poradenstva. Aj z týchto dôvodov považujú zatiaľ advokáciu skôr za súčasť administratívnej pomoci vykonávanej v sociálnych službách na mikroúrovni, než za nástroj posilňovania prijímateľov a prijímateľiek k svojpomoci, či za aktivity sociálnych pracovníkov a pracovníčok smerujúce k mezo – či makroúrovni.

Za ďalší problém širšieho uplatnenia advokačnej roly v sociálnych službách možno považovať úzko vymedzenú cieľovú skupinu, ku ktorej sa činnosť pomoci pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov podľa zákona vzťahuje. Okrem cieľovej skupiny sociálnej služby poskytovanej v zariadení podporovaného bývania, ide výlučne o cieľové skupiny sociálnych služieb krízovej intervencie, čím sa popiera jadrová pozícia advokačných činností v sociálnych službách ako takých. Hľadanie zdieľaného konceptu obsahu advokačnej roly (činnosti) ako súčasť sociálnej práce čelí aj ďalším komplikujúcim okolnostiam:

tomu, že advokáciu vykonávajú odborníci a odborníčky rozličných profesií a v rozličných prostrediach (Levická, 2017b); a ďalej, že v sociálnych službách sa poskytovanie advokačných činností nepovažuje za exkluzívny výkon sociálnej práce, nakoľko sú k nim, podľa zákona, kvalifikované aj osoby s iným zameraním vzdelania ako v oblasti sociálnej práce.

Inštitútom advokácie v sociálnych službách je aj *pomoc pri výkone opatrovníckych práv a povinností* (§55 zákona o sociálnych službách), ktorá je považovaná za osobitný druh podpornej služby pre opatrovníkov a pre fyzické osoby, ktoré si nedokážu uplatňovať a chrániť svoje práva a právom chránené záujmy. Viazá sa primárne na konania súvisiace s obmedzovaním alebo obnovovaním plnoletých osôb v spôsobilosti na právne úkony, k čomu sa využíva aj intenzívna spolupráca poskytovateľov tohto druhu sociálnej služby s inými sociálnymi subjektmi. Podporná služba pomoci pri výkone opatrovníckych práv a povinností sa zatiaľ na Slovenska aplikuje minimálne, keď ku koncu roka 2017 bolo na jej poskytovanie registrovaných len deväť poskytovateľov, prevažne neverejných (Centrálny register, [cit. 2017-12-13]).

V našom výskume sa aktivisticko - advokačné roly sociálnych pracovníkov a pracovníčok presadzovali v jednotlivých druhových štúdiách nerovnomerne. V rámci štúdie zameranej na *domácu opatrovateľskú službu* sa vyskytla skôr ojedinelá než systematická požiadavka smerovaná k zasadzovaniu sa sociálnych pracovníkov a pracovníčok za spravodlivé financovanie opatrovateľskej služby či za to, aby sa jej lokálna samospráva venovala systematicky, a to aj výkonom depistážnej činnosti (advokácia na mezo - a makroúrovni). Absenciu ambicióznějších očakávaní na advokačné úlohy sociálnych pracovníkov a pracovníčok v DOS sme vyhodnotili ako prekvapujúcu, najmä s ohľadom na výrazný prepád počtu ľudí, ktorým sa v ro-

koch 2006 - 2013 poskytovala a počtu zamestnancov a zamestnankýň, ktorí v nej pracovali. Tento sa podarilo od roku 2014 čiastočne zvrátiť vďaka národnému projektu zameranému na podporu DOS financovanému z európskych prostriedkov. Úlohu „advokáta“ spravodlivého financovania DOS v tejto situácii čiastočne prebrali zástupcovia strešných organizácií poskytovateľov sociálnych služieb, najmä neverejných, ktorí poukazovali na neudržateľnosť takejto stratégie do budúcnosti.²³ V rámci *pobytových sociálnych služieb dlhodobej starostlivosti* rezonovala najmä požiadavka advokácie na mikroúrovni (vyjednávania o podmienkach na poskytovanie sociálnej služby v širšom tíme poskytovateľa, pri súčasnom vťahovaní prijímateľa/prijímateľky a rodiny do rozhodovania).

Pri *sociálnych službách krízovej intervencie* sa popisy úloh sociálnej práce na úseku advokácie vyskytovali častejšie, čo opäťovne vysvetľujeme okolnosťami (podmienkami) podpornej legislatívy, v kombinácii s odborným zvyšovaním povedomia poskytovateľov SSKI a ich metodickou podporou v rámci prebiehajúcich národných projektov. Najčastejšie sa vyskytovali popisy advokácie na mikro - a mezoúrovni (aj v súlade s nastavením právnych podmienok pre poskytovanie pomoci pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov), skôr ojedinele boli komunikované aj požiadavky, aby sa sociálni pracovníci a pracovníčky angažovali v širších otázkach riešenia „rómskej problematiky“ (teda advokácie na makroúroveň). Podľa jedného informátora je však advokácia v SSKI komplikovaná rizikom zneužívania moci, vďaka ktorej sa ľahko môže zmeniť na nástroj kontroly.

23 Svoju nespokojnosť vyjadrovali napr. pre nemožnosť bratislavského regiónu zapojiť sa do NP POS v jeho prvom cykle (v rokoch 2014-2015), rovnako v rámci prípravy veľkej novely zákona o sociálnych službách v roku 2017, pri ktorej sa opätovne neriešili otázky financovania DOS.

Mimo rámca druhových štúdií sme v predchádzajúcom výskume získali zaujímavé poznatky o aktivisticko - advokačnej roly sociálnej práce v *službách včasnej intervencie*. Účastníčky fokusovej skupiny pomerne jasne identifikovali jednotlivé úrovne advokácie sociálnych pracovníkov a pracovníčok, od mikroadvokácie (sociálna práca s konkrétnou rodinou), cez mezoadvokáciu (sociálna práca s komunitou, kde rodina žije a jej zdrojmi), až po makroadvokáciu (snaha ovplyvňovať verejné systémy v oblasti zdravotníctva, vzdelávania a sociálnych vecí). Navyše, na úrovni mikroadvokácie identifikovali jej vývinový aspekt ako výraz postupného emancipovania rodiny od formálnych foriem pomoci smerom k sebamanažmentu života so zdravotne postihnutým dieťaťom.

Aj na základe výsledkov našej doterajšej výskumnej činnosti sa otvára otázka, *kto by mal byť v sociálnych službách nositeľom aktivizmu a advokácie?* Či samotní poskytovatelia sociálnych služieb (cez svojich sociálnych pracovníkov a pracovníčky) alebo je to skôr úloha osobitných organizácií zastrešujúcich určité skupiny užívateľov a poskytovateľov, v komunikácii s miestnymi, regionálnymi či národnými tvorcami politik. S ohľadom na trojúrovňovú kompozíciu advokácie v sociálnych službách považujeme za oprávnené očakávať, že sa sociálni pracovníci a pracovníčky budú angažovať v advokačných činnostiach ako z úrovne poskytovateľských organizácií, tak z úrovne profesijných a užívateľských skupín či z úrovne strešných organizácií, ktoré sa často zakladajú práve na účely advokácie v prospech užívateľov sociálnych služieb, príp. ich rodín. Na každej tejto úrovni ide totiž o špecifický výraz prepojenosti sociálnej práce na sociálnu politiku organizácií, obcí a miest, regiónov, celých národných a medzinárodných spoločenstiev, na normatívy a normotvorbu, cez ktoré môžu sociálni pracovníci a pracovníčky reálne ovplyvňovať podmienky života ľudí a podporovať tak sociálnu zmenu (Levická a Levická, 2015; Repková, 2016a; 2016c; Levická, 2017b).

Administratívna rola sociálnej práce v sociálnych službách

Napokon sa budeme venovať administratívnej role, ktorá je aj v odbornej spisbe pomerne kontroverznou a preto zaujímavou témou pre skúmanie súvislostí sociálnej práce a sociálnych služieb v systémovej optike. Určite presahuje zjednodušujúce tvrdenie, že sociálni pracovníci a pracovníčky sú v sociálnych službách predovšetkým administratívnymi pracovníkmi, čo im bráni vykonávať skutočnú misiu sociálnej práce v tomto špecifickom inštitucionálnom prostredí.

Musil (2008) navrhol identitu *administrátora* ako ďalšiu súčasť štyroch identít sociálnych pracovníkov a pracovníčok (filantrop, administrátor, aktivista, profesionál). Vymedzil ju rutinným ovládaním záväzných postupov dôležitých pre vybavovanie žiadostí ľudí o nejakú formu pomoci, teda ako pomoc realizovanú cez dopredu stanovené inštrukcie. Identita administrátora kladie dôraz na organizačné a administratívne procedúry pri poskytovaní sociálnych intervencií (Růžicková a Musil, 2009) a súvisí tak s uplatňovaním procedurálneho prístupu v sociálnej práci (Musil, 2013c). Hutchinson (2012) hovorí o deduktívnom prístupe, kedy sa potreby ľudí prispôbujú dopredu nadefinovaným formám pomoci a podpory. Poňatie roly sociálnej práce primárne cez plnenie administratívnych úloh je potom vnímané ako konanie v rozpore s tým, čo sa od nich očakáva v rámci reflexívneho výkonu pomáhajúcej praxe reagujúcej na autentickosť sociálnej situácie konkrétneho človeka či rodiny a autentickosť jemu dostupných zdrojov (vrátane širších komunitných).

Aj v sociálnych službách sa bežne považuje administratívna rola sociálnej práce za „antiobraz“ filantropickej sociálnej práce založenej na priamej kontaktovej práci s ľuďmi. Administratívna a filantropická rola sa vykladajú dualisticky, až antagonisticky, čo má svoje korene už v pôvodnej spisbe z oblasti sociálnej práce. Matoušek (2003) delil sociálne služby na služby posky-

tované klientom (klientske služby) a služby administratívne, so zámerom poukázať na potrebu zmeny tradičného administratívneho poňatia sociálnych služieb v prospech priamej kontaktovej práce s ich cieľovými skupinami. Administratívne činnosti súvisiace s výkonom sociálnej práce v sociálnych službách sa tradične vnímali ako niečo nesúvisiace s potrebami a sociálnym blahobytom ľudí, ako nepotrebná, až nežiaduca záležitosť, ktorá oberá profesionálnych pracovníkov a pracovníčky o čas a energiu vykonávať to, čo je naozaj potrebné. S takýmto názorom sme sa intenzívne stretli aj v našom nedávnom výskume zameranom na implementáciu podmienok kvality sociálnych služieb, osobitne v rezidenčných službách dlhodobej starostlivosti (Repková, 2016a). Na neprirodzenosť spájania sociálnej práce s administratívou a „papiermi“ poukázali aj najnovšie zistenia Boteka, Žákovej a Bánovčinovej (2017) o tom, že dospelá verejnosť na Slovensku nepovažuje administratívne činnosti za charakteristické pre sociálnu prácu. Autorský kolektív považoval takéto zistenia za prekvapivé, nakoľko vychádzal z poznatkov praxe, rovnako z iných výskumov, podľa ktorých je administratívna rola sociálnej práce v sociálnych službách jednou z tradičných (Musil, 2008; Růžičková a Musil, 2009; Levická a Levická, 2015; Musil, 2017a; Levická, 2017b).

Inšpirujúce poznatky k administratívnej role sociálnej práce v sociálnych službách priniesol aj náš výskum vzťahujúci sa k trom druhovým prostrediam sociálnych služieb. Ak by sme za východiskový problém pre diskusiu považovali to, že administratívne činnosti tvoria dominujúci obsah sociálnej práce v sociálnych službách, tak potom to neplatilo v jednotlivých druhových štúdiách rovnomerne. Minimálne na základe toho, ako sa v nich o úlohách sociálnych pracovníkov a pracovníčok vyjadrovali informátori a informátorky. Problém s vysokým zastúpením ich administratívnych činností avizovali najmä v *domácej opatrovateľ-*

skej službe a v *pobytových sociálnych službách dlhodobej starostlivosti*. Sociálni pracovníci a pracovníčky sa v nich často označovali za administratívnych pracovníkov, sociálna práca za výkon administratívno-správnej agendy, so silnými tradíciami v zabezpečovaní takýchto úloh z predchádzajúceho obdobia. V DOS niektorí dokonca aj koordinačno-garančné a kontrolné činnosti sociálnych pracovníkov a pracovníčok považovali za súčasť administratívy, najmä ak v nich išlo o proces pridelovania opatrovateliek konkrétnym starším osobám tak, aby poskytovateľ pokryl čo najväčší počet odkázaných ľudí.

Ako protiváha administratívno-správnej agendy sa vo vyjadreniach informátorov a informátoriek uvádzala potreba „priamej práce s prijímateľmi/prijímateľkami“ sociálnych služieb, na ktorú im pre nadmerné zaťaženie administratívou nezostáva dostatok času. Z výpovedí sa však nedalo presnejšie určiť, čo mali informátori a informátorky pri priamej práci s prijímateľmi a prijímateľkami sociálnych služieb, príp. ich rodinami na mysli. Či im šlo o intenzívnejšie vykonávanie rozličných druhov terapií a aktivizačných praktík, pre ktoré sa sociálni pracovníci a pracovníčky často snažia získať príslušné certifikáty, a teda o posilňovanie filantropickej sociálnej práce v sociálnych službách opierajúcej sa o jej terapeutický model. Alebo im šlo skôr o aktivity zamerané na zmocňovanie prijímateľov a prijímateľiek, na zvýšenie ich spôsobilostí a zručností k emancipovaniu sa od formálnej pomoci a na ich sprevádzanie v tomto procese; o rozvíjanie portfólia ich sociálnych rol, o identifikovanie podporných zdrojov a doterajších prekážok k ich efektívnemu využívaniu; či o realistické stanovovanie osobných cieľov ľudí a o hľadanie spôsobov ich naplnenia²⁴. Nezodpovedané

24 Tejto otázke sme sa podrobne venovali v predchádzajúcej práci v kontexte podpory zmysluplnej každodennosti v sociálnych službách (Repková, 2017d).

otázky výskumu považujeme za zaujímavé inšpirácie pre ďalšiu výskumnú prácu zameranú na hlbšie poznávanie očakávaní odborníkov a odborníčok k obsahu „priamej/kontaktovnej práce“ s klientelou sociálnych služieb.

Zistenie, že kritika administratívnej zaťažnosti sociálnych pracovníkov a pracovníčok sa v jednotlivých druhových štúdiách vyskytla v rozličnej intenzite, interpretujeme aj rozličnými východiskovými podmienkami ich fungovania v jednotlivých druhových prostrediach sociálnych služieb. Podľa výskumných zistení má administratívna sociálna práca *v rezidenčných sociálnych službách dlhodobej starostlivosti* dlhodobú a silnú tradíciu, ktorej sa rezidenčné prostredie ťažko zbavuje aj v súčasných podmienkach pokročilého sociálneho poznania a nových výziev, ktorým čelí aj v kontexte deinštitucionalizácie (Repková, 2016a; 2017d). Je pritom zaujímavé, že v PSSDS kritické poznámky na tento problém neoslabujú, ani napriek existencii osobitnej kategórie „zamestnancov zaoberajúcich sa sociálnou agendou“, ktorých absolútny počet sa v priebehu rokov zvyšoval. Výskum však neumožnil bližšie špecifikovať obsah ich činnosti a uvedenú otázku ponúka ako ďalšiu inšpiráciu pre pokračujúci výskum.

V prípade sociálnej práce *v domácej opatrovateľskej službe a v sociálnych službách krízovej intervencie* interpretujeme výsledky o prítomnosti zvýšených administratívnych úloh pri výkone sociálnej práce inak. Vzťahujeme ich aj do kontextu prebiehajúcich národných projektov financovaných z európskych zdrojov, ktorý prináša pre zapojené subjekty vždy dodatočnú administratívnu prácu. Táto sa vzťahuje ako k samotnému národnému projektu²⁵, tak k využívaniu expertízy projektovo zapojených

25 Pri návštevách vybraných poskytovateľov služieb krízovej intervencie v rámci výkonu evaluačnej činnosti títo spravidla uvádzali obavu z nadmernej administratívy ako faktor, ktorý sťažoval ich rozhodovanie zapojiť sa do národného projektu. Aj keď niektorí napokon priznali, že ich obavy sa nenaplnili, väčšina z nich (najmä v prípade malých obcí) aj po určitom čase implementácie národného projektu považuje jeho administratívnu stránku za problematizujúci faktor.

sociálnych pracovníkov a pracovníčok pre iné sociálne agendy miest a obcí (v prípade verejných poskytovateľov) či neverejných poskytovateľov. Riziko ich „zneužívania“ aj pre plnenie iných povinností, predovšetkým administratívnej povahy, avizovali informátori a informátorky výskumu najmä v prípade malých obcí s veľmi limitovanými personálnymi kapacitami. Musil (2017a) dáva takéto zistenia do kontextu budovania odbornej identity sociálnych pracovníkov a pracovníčok, ktorá sa v sociálnych službách často rozvíja skôr v kontexte zamestnaneckej lojality, než v kontexte sociálnej práce ako odbornej disciplíny.

Zistenia o intenzívnej prítomnosti administratívnych úloh sociálnych pracovníkov a pracovníčok v sociálnych službách majú aj širšie odborné súvislosti. V odbornej literatúre sa zvyknú vysvetľovať novým riadením organizácií verejnej správy (tzv. *New Public Management*), potrebami preukazovania ich ekonomickej efektívnosti, zavádzaním trhových a obchodných praktík do činnosti týchto organizácií (Holasová a Musil, 2013; Šimíková, 2015). Ako sme uviedli vyššie, bujneniu administratívy v ostatnom období „napomáha“ aj kombinované financovanie sociálnych služieb, ich naviazanosť na európske štrukturálne fondy cez formáty národných či dopytovo orientovaných projektov a s tým spojenou niekoľkostupňovou procedurálnou a finančnou kontrolou. Administratíva a kontrola sa tak stávajú „prirodzenou“ súčasťou procesov poskytovania sociálnych služieb, nástrojom vonkajšej regulácie ich praktického výkonu, vrátane výkonu sociálnej práce. Podľa Hutchinsova (2012) je to medzinárodný fenomén prispôsobovania sa sociálnych pracovníkov a pracovníčok pravidlám organizácií, v ktorých pôsobia a schém, ktoré ich financujú. Janebová (2013), Janebová, Truhlářová (2017) rovnako spájajú administratívnu sociálnu prácu s problematikou kontroly, vyzývajú však prijať tento fenomén ako dvojitý záväzok sociálnych pracovníkov

a pracovníčok pri výkone svojej činnosti. Uvádzajú, že čím ďalej, tým intenzívnejšie budú, a to nielen v sociálnych službách, viazaní k preberaniu dvoch typov záväzkov: na jednej strane záväzkov spájaných s bezprostrednými potrebami ľudí, ktorým poskytujú svoje odborné služby; na strane druhej, záväzkov voči organizáciám, v ktorých pôsobia a ich pravidlám. Ambivalenciu medzi pomocou a kontrolou (v rámci výkonu komplexnej administratívy organizácií sociálnych služieb) považujú autorky nielen za súčasť sociálnej práce, ale dokonca za niečo, čo ju môže odlišovať od iným pomáhajúcich profesií. Odporúčajú nevnímať ich ako protikladné kategórie, nakoľko sa tým potiera diverzita životných situácií ľudí a nástrojov, ktoré má sociálna práca k dispozícii, aby si plnila svoje úlohy ako na úseku priameho pomáhanie, tak na úseku administratívy (kontroly). Aktéri sociálnych služieb i široká verejnosť by mali byť k takémuto poňatiu rol sociálnej práce v sociálnych službách senzibilizovaní, osobitne tí, ktorí do nich vstupujú v záujme spojiť s nimi svoj profesionálny život.

Záver

V rozličných častiach monografie sme alternatívne používali rozličné slovné spojenia, ktorými sme chceli označiť centrálny predmet nášho výskumného záujmu a premietnuť ho aj do titulovania monografie. Raz to boli „vzťahy sociálnej práce a sociálnych služieb“, potom „sociálna práca v sociálnych službách“ či „druhovú štúdiu sociálnej práce v sociálnych službách“. Na základe realizovanej výskumnej činnosti a naakumulovaného odborného poznania sme napokon monografiu titulovali spojením „sociálna práca v sociálnych službách“, ktoré považujeme za primeranú špecifikáciu širšieho konceptu, ktorým sú „vzťahy sociálnej práce a sociálnych služieb“. Sme toho názoru, že spojenie „sociálna práca v sociálnych službách“ integrovane zachytáva dve dôležité systémové okolnosti: že ide o stvárnenie sociálnej práce primárne v inštitucionalizovanom prostredí sociálnych služieb (a nie v inom); a zároveň, že sociálna práca sa v inštitucionalizovanom prostredí sociálnych služieb považuje (uznáva, minimálne formálne) za osobitný odborný výkon odlišný od iných odborných výkonov realizovaných v tomto prostredí.

Domáca odborná spisba zatiaľ systematickejšie neriešila otázku postavenia a osobitných úloh sociálnej práce v sociálnych službách. Ak aj boli nejaké výskumné zistenia k dispozícii, týkali sa skôr všeobecných poznatkov o postavení, rolách a úlohách „sociálnej práce ako takej“, prípadne cielenejších poznatkov o postavení, rolách a úlohách sociálnej práce v „sociálnych službách ako takých“. Všeobecné zistenia sa potom aplikovali aj vo vzťahu k osobitným cieľovým skupinám sociálnych služieb a typom ich sociálnych núdzností. Monografiou sme chceli reagovať na možné limity a riziká zovšeobecnení. V tejto fáze výskumu síce zostávalo naším zámerom prispieť k celkovému

pochopeniu systémovo determinovaných vzťahov sociálnej práce a sociálnych služieb, nie však cez akčné pole (inštitucionálne prostredie) sociálnych služieb ako takých, ale posunutím výskumnej optiky k ich súvislostiam na druhej úrovni sociálnych služieb. V tomto vnímame pridanú hodnotu monografie voči predchádzajúcim dielam venujúcim sa predmetnej problematike.

Na základe zvolenej výskumnej metodiky a použitím kombinácie výskumných metód (štúdium legislatívy, rozličných relevantných dokumentov, poznatkového prehľadu relevantnej literatúry a dotazníka s otvorenými otázkami) sme indikovali systémové súvislosti medzi podmienkami pre výkon sociálnej práce vo vybraných druhoch sociálnych služieb a jej rolami v interpretácii informátorov a informátoriek výskumu. Na základe ich odpovedí na otázky dotazníka sa však ukázalo, že rozdiely nespočívali natoľko v identifikovaných rolových repertoároch sociálnej práce v jednotlivých druhoch sociálnych služieb, ako skôr v tom, či sú v nich úlohy sociálnej práce jasné. V prípade sociálnych služieb krízovej intervencie ich informátori a informátorky považovali za jasné (aj keď nie vždy v praxi uspokojivé), zatiaľ čo pri domácej opatrovateľskej službe a v pobytočných sociálnych službách dlhodobej starostlivosti prevažne nie. Nejasné najmä pre zamestnávateľov, ale aj pre odborníkov a odborničky v sociálnych službách s iným odborným zázemím. Zistené rozdiely sme interpretovali najmä rozličnou dostupnosťou metodickej podpory poskytovateľov pri vykonávaní príslušného druhu sociálnej služby sprostredkovanánej najmä cez národné projekty či cez výskumnú a evaluačnú činnosť zameranú na daný sektor sociálnych služieb.

Na základe diverzifikovaných popisov úloh sociálnej práce vo vybraných druhoch sociálnych služieb sme vytvorili arbitrárne rolové sety (repertoáre), ktoré sa v skúmaných druhoch

sociálnych služieb zásadnejšie nelíšili. Vo všetkých troch prípadoch boli zastúpené popisy zodpovedajúce role sprostredkovávania vzťahov aktérov sociálnych služieb (prijímateľov a prijímateľiek, ich rodín, poskytovateľov, pomáhajúcich profesií vo vnútri organizácií, iných organizácií), alternatívne označovanej aj ako zlad'ujúcej, sieťujúcej, koordinačnej či garančnej. Rovnako sa pri všetkých troch druhoch sociálnych služieb vyskytli popisy zodpovedajúce poradenskej role, ktorá v sebe subsumuje aj sociálno - diagnostickú/posudkovú rolu. V domácej opatrovateľskej službe a v pobytových sociálnych službách dlhodobej starostlivosti k nim pristúpila dominantná administratívno-kontrolná rola, v sociálnych službách krízovej intervencie sa intenzívnejšie vyprofilovala aktivisticko-advokačná rola. Čím sa však rolové repertoáre v interpretáciách informátorov a informátoriek výskumu medzidruhovo líšili, bol pomer, akým v nich boli mixované reálne opisy rol (čo sa vykonáva) a očakávania na roly (čo by sa malo vykonávať alebo malo vykonávať intenzívnejšie). Kým v sociálnych službách krízovej intervencie sme z povahy rolových popisov dedukovali na vyššie zastúpenie reálnych (vykonávaných) rol, vo zvyšných dvoch druhoch sociálnych služieb vystupovala ako reálna a dominantná najmä administratívno-kontrolná rola, ostatné mali voči nej marginalizovanú pozíciu a boli interpretované skôr v rovine požiadaviek (očakávaní).

Aj keď sa výskumom potvrdil náš predpoklad, že roly sociálnej práce sa v jednotlivých druhoch sociálnych služieb líšia nielen podmienkami ich legislatívneho nastavenia, ale aj ďalšími podmieňujúcimi okolnosťami (najmä dostupnosťou metodologickej podpory poskytovateľov a stavom tematizovaného výskumu), mnohé otázky nielen že zostali nezodpovedané, ale boli vďaka výskumu identifikované. Zmienime len niektoré.

Ukazuje sa ako nevyhnutné prehĺbiť poznávanie, ako ponímajú poskytovatelia sprostredkujúcu rolu sociálnej práce v sociálnych službách ako takých, rovnako v jej jednotlivých druhoch a sektoroch. Jej postupné prezentovanie ako „metaroly“ sociálnej práce v sociálnych službách otvára totiž otázku pozície ďalších rol sociálnej práce, najmä poradenskej a terapeutickej, ktoré sa v sociálnych službách tradične spájajú s tzv. „kontaktovou sociálnou prácou“, po intenzívnejšom zastúpení ktorej volali najmä informátori a informátorky v službách dlhodobej starostlivosti.

V kontexte tohto poznatku možno hovoriť o ďalšej výskumnej inšpirácii. Ak má byť intenzívna kontaktovej práca jadrom sociálnej práce v sociálnych službách, ak sa má od nej odvíjať metodické usmerňovanie výkonu sociálnej práce v tomto sektore (akčnom poli), potom sa vyžaduje bližšie výskumne odhaľovať, čo sa ňou myslí, a to aj v kontexte globálnej definície sociálnej práce. Takto zameraný budúci výskum by bolo pritom možné konceptualizovať rôznym spôsobom: napr. ako otázku podpory zmysluplnej každodennosti v sociálnych službách (Repková, 2017d); alebo ako otázku inštitucionalizácie sociálnej práce v kontexte sociálnych služieb, hľadania špecifik tejto profesie voči iným profesiám v sociálnych službách (Musil, 2017a); či ako hlbšie rozpracovanie druhej dimenzie vo výskume sociálnej práce v sociálnych službách (Repková, 2017a; 2017b).

V rámci sektora sociálnych služieb podmienených odkázanosťou (sociálne služby dlhodobej starostlivosti) vyvstáva ako výskumne zaujímavá otázka dištinkčnosti, resp. prienikov posudkových/diagnostických/zisťovacích činností vykonávaných ako súčasť kontinuálneho sociálneho poradenstva poskytovateľa ktorejkoľvek služby dlhodobej starostlivosti a osobitného systému sociálnej posudkovej činnosti vykonávanej mimo pôsobnosti poskytovateľa (obcou, mestom, vyšším územným celkom). Na

základe realizovaného výskumu nebolo možné tieto dištinkcie, či naopak funkčné prieniky, identifikovať, čo znižuje porozumenie pre postavenie posudkových činností ako súčasti sociálnej práce u poskytovateľa sociálnej služby alebo ako odbornej činnosti sociálnej práce vykonávanej v súvislosti so sociálnou službou.

K inšpiráciám pre ďalší výskum uvedieme ešte jeden. Súvisí s prienikmi roly sprostredkovávania vzťahov aktérov sociálnych služieb s aktivisticko-advokačnou rolou sociálnej práce v sociálnych službách. Nielenže v národných podmienkach absentuje zdieľané porozumenie tejto role, ale jej misia otvára aj otázku formovania podmienok k jej napĺňaniu v situácii, keď sa výkon sociálnej práce v sociálnych službách dôsledne viaže na organizačné prostredie poskytovateľov a mechanizmy medziorganizačnej spolupráce, koordinácie a sieťovania nie sú zatiaľ inštitucionalizované.

V monografii sme k štúdiu vzťahov sociálnej práce a sociálnych služieb pristúpili cez systémovú optiku, kedy sme predpokladali podmieňujúci vplyv inštitucionalizovaného prostredia sociálnych služieb na podobu rol sociálnej práce, ktorá sa v ňom vykonáva. Na konatívnu optiku, ktorá na takomto podmieňovaní nestavia, nakoľko ho pre sociálnu prácu vníma skôr ako limitujúce, sme nahliadali ako na opozičnú kategóriu výkladu týchto vzťahov. Na základe štúdia dostupnej literatúry najmä z českého odborného prostredia, rovnako na základe výsledkov vlastného realizovaného výskumu (aj keď zatiaľ skôr mapujúcej povahy), sa ukazuje, že viac ako na vyriešení opozitného postavenia konatívnej a systémovej optiky výskumu vzťahov sociálnej práce a sociálnych služieb by nám malo ísť o proces tvorby zdieľanej predstavy a porozumenia, čo osobitné môže sociálna práca do sociálnych služieb priniesť. Ako sme monografiou ukázali, systematické výskumné poznávanie môže k tvorbe tohto porozumenia významne prispieť.

Executive summary

In the monography „*Social Work in Social Services*“ the author pays her attention to relations between social work and social services, that seem in Slovakia unclear and poorly theoretically elaborated in the relevant literature.

In *theoretical chapters* terminology which frames social work and social services (particularly in Slovakia), is introduced and discussed. According the author this terminology also contributes to unclear relations between social work and social services. Additionally, these chapters contain conceptualisation of current academic discourse on the topic of relations between social work and social services. In particular, three concepts are discussed: a) relations in the context of academic studies and science; b) relations in the context of various areas and environments in which social work takes place; c) relations in the context of roles performed by professional social workers in social services.

The core part of the monography focuses on the *qualitative research* conducted by the author to map and explain relations of social work and social services by applying the system – based research concept (to explain roles of social work in social services in context of conditions under which the roles are performed). She presents the research’s methodological framework, design and its results. The aim of the reserach was to answer the following *questions*: How professionals (informants) in different types of social services deal with the statement set out in the law on social services, which says that social services are provided/performed mainly through social work? What is a status/position of social work in the field of social services? What roles and tasks are performed by social workers in social services,

with a special emphasis on their responsibilities with regards to quality of social services? Informants did not relate their views and experience to social services in general, but rather to the type/branch of social services which they represented. Their responses were elaborated into *three type-based studies* about roles and tasks of social work in selected social services, namely: a) study on home care service; b) study on residential care services for care dependent disabled and older persons; c) study on crisis intervention services. The selected types of social services cover presently majority of users of social services in Slovakia.

Based on the research, the author has identified *general integrating line* which was common for majority of statements by the informants about the roles of social work in social services across all three types. The general integrating line refers to a gradually changing paradigm of social services: from services to meet basic needs of people in social need (warm - fed - and - clean - care/services) towards services focused on support of quality of their lives. And, it is just the social work which should fundamentally contribute to incorporating this changing paradigm as a common practice in social services. In an ideal case, the social work is a guarantee of human rights and dignity for users in social services, likewise, it aims at the support of quality of their lives, as well as satisfaction of all stakeholders (users, their families, providers, helping professionals, funders, communities). Moreover, social workers are (should be) competent to mediate interactions among social services' actors, ensure coordination of their actions in addressing social problems of individual users, families or communities. Social workers are trained to carry out such tasks as they are educated to be "specialists in working with people".

Besides the general integrated line of the social work in social services, the author identified *type-based integrated lines* that

refer to specificities of social work in different types or branches of social services in accordance with specificities of their target groups. In case of social work in home care service, intergenerational solidarity and societal contract in supporting older care dependent persons to stay in their natural living environment as long as possible, has been highlighted. In residential long-term care services for care dependent disabled and older persons a special attention of social work has to be paid to ensure their human rights and freedoms, dignity and protection of their civil status in a variety of their social roles and living tasks. Social work in crisis intervention services should strongly take into account a complexity of social needs of their users. In this way, the main focus of social work has been moving towards additional tasks such as coordination and mediation of actions performed by different types of actors operating in both, inside and outside the system of social services.

Within informants' statements, descriptions of both, real experience/practice as well as expected (desirable) practice, have overlapped, mainly in case of home care service and residential long-term care services for care dependent persons. In a role-portfolio of social workers across all kinds of the analysed social services, counselling and administrative roles have been mentioned as dominant. Informants were strongly critical to a wide range of administrative tasks which social workers have to perform: to a demanding paper – work “about people” instead of intense contact-based work “with people”, mainly with service users and their families, as well as with their colleagues and other stake-holders. The current practice was criticised mainly by informants who reported about social work in home care service and in residential long-term care services. They considered status and tasks of social workers in this field as unclear because they are unclear to their employers (social

service providers) who often burden social workers with tasks beyond their original professional mission and competences. The roles of social workers in advocacy of service users at different levels (micro-, mezzo-, macro advocacy) were mentioned by the informants only rarely, what the author interprets as a possible consequence of a narrow concept of advocacy in the national law on social services.

Based on the mapping research the author suggests to focus further research on social work in single types of social services rather than social services in general. On the other hand, she admits justification of other possible research approaches, depending on the purpose of the research. Finally, some ideas the following research could be focused in the near future, are placed.

Zoznam bibliografických odkazov

- ALIEVA, Dilbar, 2015. *Sociológia každodennosti*. Bratislava : Sociologický ústav SAV. ISBN 978-80-85544-89-3.
- BALÁŽ, Roman, 2017. Profesionalita sociálnych pracovníkov: Známková kvalita, alebo procedurálna berlička. In: *Sociálna práca/Sociálna práca*, roč. 17, č. 6, s. 131-151.
- BALOGOVÁ, Beáta, 2017. Heslo „Laické poradenstvo“. In: B. BALOGOVÁ a E. ŽIAKOVÁ. *Vademecum sociálnej práce. Terminologický slovník*. Košice : FF UPJŠ v Košiciach. ISBN 978-80-8152-483-7, s. 126.
- BALOGOVÁ, Beáta a Eva ŽIAKOVÁ (eds.), 2017. *Vademecum sociálnej práce. Terminologický slovník*. Košice : FF UPJŠ v Košiciach. ISBN 978-80-8152-483-7.
- BALOGOVÁ, Beáta a Eva ŽIAKOVÁ, 2017. Úvod. In: B. BALOGOVÁ a E. ŽIAKOVÁ. *Vademecum sociálnej práce. Terminologický slovník*. Košice : FF UPJŠ v Košiciach. ISBN 978-80-8152-483-7, s. 19.
- BARTKOVÁ, Lucia, 2017. *Sociálne intervencie pre adolescentov s onkologickým ochorením* (Dizertačná práca). Prešov : FF PU v Prešove.
- BEDNÁRIK, Rastislav a Kvetoslava REPKOVÁ, 2005. *Riešenie odkázanosti na pomoc inej osoby vo vybraných zariadeniach sociálnych služieb*. Bratislava : SŠPR.
- BERGER, Peter. L. a Thomas LUCKMANN, 1999. *Sociálna konštrukcia reality. Pojednání o sociologickém vědení*. Plzeň : Centrum pro studium demokracie a kultury. ISBN 80-95959-46-1.
- BOCK, Teresa, 1993. Sozialarbeit/Sozialpädagogik. In: *Fachlexikon der sozialen Arbeit*. Frankfurt am Main : Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge - Eigenverlag. ISBN 3-17-006716-8, s. 835-838.

- BODNÁROVÁ, B., GERBERY, D. a J. FILADELFIOVÁ, 2005. *Výskum potrieb a poskytovania služieb pre rodiny zabezpečujúce starostlivosť o závislých členov*. Bratislava : SŠPR.
- BODNÁROVÁ, Bernardína, 2013. *Pomáhajúce profesie v práci s rómskou komunitou*. Bratislava : IVPR.
- BOTEK, O., ŽÁKOVÁ, M. a A. BÁNOVČINOVÁ, 2017. *Sociálna práca očami verejnosti*. Trnava : FZaSP TU v Trnave. ISBN 978-80-568-0028-7.
- BRICHTOVÁ, Lýdia, 2011. *Sociálne služby pre starších ľudí a ľudí so zdravotným postihnutím na Slovensku* (Dizertačná práca). Trnava : FZaSP TU v Trnave.
- BURIANOVÁ, Iva, 2010. Je sociálna práca realizovaná sociálnymi službami v rámci zamestnávania osôb znevýhodnených na trhu práce legitímna? In: M. SMUTEK, F. W. SEIBEL a Z. TRUHLÁŘOVÁ, Z. (eds.). *Rizika sociálnej práce*. Hradec Králové : Gaudeamus. ISBN 978-80-7435-086-3, s. 266-271.
- CANGÁR, Miroslav (ed.), 2015. *Riadenie a manažment prechodu z inštitucionálnej na komunitnú starostlivosť*. Bratislava : Implementačná agentúra MPSVR SR. ISBN 978-80-970110-7-9.
- Centrálny register poskytovateľov sociálnych služieb, 2009. [online]. [cit. 2017-12-15]. Dostupné z: <https://www.employment.gov.sk/sk/centralny-register-poskytovatelov-socialnych-sluzieb/>
- CREE, Vivien a Ann DAVIS, 2007. *Social work. Voices from the inside*. New York : Routledge. ISBN 978-0-415-35683-1.
- ČEREŠNÍKOVÁ, Miroslava et al., 2017. *Štandardy komunitných centier*. Bratislava : Implementačná agentúra MPSVR SR.
- DUŠEK, Karel a Zdeněk TERBR, 2010. Využití metody benchmarkingu při trvalé zlepšování kvality v sociálních službách. In: *Fórum sociální politiky*, roč. 4, č. 5, s. 19-20.
- DŽAMBAZOVIČ, Roman, 2011. Legitimita sociálneho štátu: názory verejnosti na princípy a fungovanie sociálnej politiky. In: D. GERBERY (ed.). *Potrebuje sociálny štát? Úvahy (nielen) o sociálnej politike*. Bratislava: Fridrich Ebert Stiftung. ISBN 978-8089149162, s. 131-161.

- ELICHOVÁ, Markéta a Anna SÝKOROVÁ, 2015. Kompetence sociálního pracovníka: co učí školy a co vyžadují zaměstnavatelé. In: *Sociální práce/Sociálna práca*, roč. 15, č. 1, s. 79-95.
- Etický kódex sociálních pracovníků a asistentů sociální práce*, 2015. [online]. [cit. 2017-09-15]. Dostupné z: https://www.employment.gov.sk/files/slovensky/rodina-socialna-pomoc/socialna-praca/eticky-kodex_final-3.pdf
- GÖPPNER, Hans, 2017. *Damit „Hilfe“ Hilfe sein kann*. Wiesbaden : Springer VS. ISBN 978-3-658-14360-2.
- GÖPPNER, Hans a Juha HÄMÄLÄINEN, 2004. *Die Debate um Sozialarbeitswissenschaft. Auch der Suche nach Elementen für eine Programmatik*. Freiburg im Breisgau : Lambertus-Verlag. ISBN 3-7841-1488-1.
- GURÁŇ, Peter, 2010. *Sociálne služby pre starších občanov – kvalita a prístup*. Bratislava : Fórum pre pomoc starším – národná sieť a Slovenské národné stredisko pre ľudské práva.
- HAVLÍKOVÁ, Jana, 2009. Koexistence rozdílných pojetí sociální práce uvnitř jednoho zařízení. In: *Sociální práce/Sociálna práca*, Vol. 9, č. 3, s. 59-68.
- HEALLY, Lynne M. a Rosemary J. LINK (Eds.) *Handbook of International Social Work*. Oxford: Oxford University Press, 459 - 463.
- HOLASOVÁ, Viera a Libor MUSIL, 2013. Manažerizmus. In: O. MATOUŠEK a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha : Portál. ISBN 978-80-262-0366-7, s. 246 – 247.
- HOLÚBKOVÁ, Soňa a Radovan ĎURANA, 2013. *Odvaha na nové sociálne služby*. Bratislava : INESS. ISBN 978-80-969765-3-9.
- HUBER, Manfred, 2006. *Social and Health Services of General Interest in the European Union*. Vienna : General Assembly of the ECSWPR 2006.
- HUBÍKOVÁ, Olga a HAVLÍKOVÁ, Jana, 2017. In: L. MUSIL, BAREŠ, P. a HAVLÍKOVÁ, J. (Eds.) *Výkon profese sociální práce v systémech sociální ochrany ČR*. Praha : VÚPSV, v.v.i. ISBN 978-80-7416-240-4, s. 393-443.

- HUTCHINSON, Gunn Strand, 2012. Human Rights of People With Disabilities. In: L. M. HEALLY a R. J. LINK (Eds.) *Handbook of International Social Work*. Oxford: Oxford University Press, 459 - 463.
- ISFW. *Global definition of Social Work*, 2014. [online]. [cit. 2017-09-15]. Dostupné z: <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>
- JANEBOVÁ, Renáta, 2013. Moc. In: O. MATOUŠEK et al. *Encyklopedie sociální práce*. Praha : Portál. ISBN 978-80-262-0366-7, s. 208-210.
- JANEBOVÁ, Renáta a Barbora CELÁ, 2016. Kritická praxe mezi „jinou“ sociální prací a aktivizmem. In: *Sociální práce/Sociálna práca*, Vol. 16, č. 2, s. 22-38.
- JANEBOVÁ, Renáta a Zuzana TRUHLÁŘOVÁ, 2017. Janusova tvář sociální práce: Tři pohledy na pojetí kontroly v sociální práci. In: *Sociální práce/Sociálna práca*, Vol. 17, č. 6, s. 116-130.
- JANKOVSKÝ, Jiří, 2007. Možnosti a podmínky mezioborové spolupráce v rámci multidisciplinárního týmu. In: *Sociální práce/Sociálna práca*, Vol. 7, č. 1, s. 97-106.
- KAMANOVÁ, Irena a Beáta BALOGOVÁ, 2017. Heslo „Opatrovatelská služba“. In: *Vademecum sociálnej práce. Terminologický slovník*. Košice : FF UPJŠ v Košiciach. ISBN 978-80-8152-483-7, s. 294.
- KAPPL, Miroslav, 2006. Úvod. In: SMUTEK, M. a M. KAPPL (eds.) *Proměny klienta služeb sociální práce*. Hradec Králové : Gaudeamus. ISBN 80-7041-716-1, s. 12.
- KONEČNÝ, Stanislav a Bruno KONEČNÝ, 2009. *Otvorená komunálna politika. Teória a prax*. Bratislava : Mayor. ISBN 978-80-969133-3-6.
- KORIMOVÁ, Gabriela a Jana ŠTRANGFELDOVÁ, 2014. *Ekonomika sociálnych služieb*. Banská Bystrica : Belianum. ISBN 978-80-557-0741-9.
- KRUPA, Slavomír et al., 2007. *Transformácia domovov sociálnych služieb s cieľom sociálnej a pracovnej integrácie ich obyvateľov*. Bratislava : Rada pre poradenstvo v sociálnej práci.

- LEICHSENDRING, Kai et al., 2015. „Good Care“ from care workers views. *Preconditions, aims and perspectives for quality improvement in long-term care*. Vienna : GAM 2015 the European Centre for Social Welfare Policy and Research. 8-9 September, 2015.
- LEVICKÁ, Jana et al., 2007. *Sociálna práca I*. Trnava : Oliva. ISBN 978-80-969454-2-9.
- LEVICKÁ, Jana et al., 2009. *Sociálna práca II*. Trnava : Oliva. ISBN 978-80-89332-06-9.
- LEVICKÁ, Jana et al., 2013. *Sociálne služby – vývoj, súčasný stav a možnosti merania ich kvality*. Trnava : FZaSP TU v Trnave. ISBN 978-80-8082-738-0.
- LEVICKÁ, Jana a Katarína LEVICKÁ, 2015. Teoretické východiská identity sociálnej práce. In: J. LEVICKÁ et al. *Identita slovenskej sociálnej práce*. Trnava : TYPI UNIVERSITATIS TYRNAVIENSIS. ISBN 978-80-8082-872-1.
- LEVICKÁ, J., LEVICKÁ, K., BÁNOVČINOVÁ, A. a D. UHNÁKOVÁ, 2016. *Teoretické východiská sociálnej práce*. Trnava : FZaSP TU v Trnave. ISBN 978-80-8082-962-9.
- LEVICKÁ, Jana, 2017a. Včasná intervencia ako predmet akademického diskurzu. In: *Revue sociálnych služieb*, Vol. 9, č. 1, s. 15-32.
- LEVICKÁ, Jana, 2017b. *Poradenstvo a advokácia. Dva spôsoby profesionálnej intervencie*. Trnava : FZaSP TU v Trnave. ISBN 978-80-568-0038-6.
- LEVICKÁ, Katarína, 2017. Heslo „Posudková činnosť“. In: *Vademecum sociálnej práce. Terminologický slovník*. Košice : FF UPJŠ v Košiciach. ISBN 978-80-8152-483-7, s. 296 - 297.
- LITSKE, H., ANDERSON, R. a G. VERMEYLEN, 2006. *Employment in social care in Europe*. Dublin : European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. ISBN 92-897-0931-6.
- LUBELCOVÁ, Gabriela, 2017. *Sociológia sociálnych problémov*. Bratislava : STIMUL. ISBN 978-80-81271-76-2.

- MÁTEL, Andrej, 2017. Systémové a systemické teórie. In: B. BALOGOVÁ a E. ŽIAKOVÁ (eds.) *Vademecum sociálnej práce. Terminologický slovník*. Košice : FF UPJŠ. ISBN 978-80-8152-483-7, s. 74.
- MÁTEL, A., ONDREJKOVÁ, M. a N. ŠIMOVÁ, 2017. *Návrh systémového zabezpečenia opatrovateľskej služby a komparácia poznatkov cezhraničnej spolupráce v rámci národného projektu Podpora opatrovateľskej služby*. Bratislava : IA MPSVR SR.
- MATOUŠEK, Oldřich et al., 2001. *Základy sociální práce*. Praha : Portál. ISBN 80-7178-473-7.
- MATOUŠEK, Oldřich, 2003. *Slovník sociální práce*. Praha : Portál. ISBN 80-7178-549-0.
- MATOUŠEK, Oldřich et al., 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha : Portál. ISBN 978 80 26203667.
- MATOUŠEK, Oldřich, 2013. Mnohoproblémový klient. In: O. MATOUŠEK et al. *Encyklopedie sociální práce*. Praha : Portál. ISBN 978 80 26203667, s. 408-409.
- MATULAYOVÁ, Nataša, 2013. *Marketing rezidenčných sociálnych služieb pre seniorov* (Dizertačná práca). Prešov : FF PU v Prešove.
- MOŽNÝ, Ivo, 1975. Pojmový komplex teórie sociálnej role. Jeho vývoj a problémy hodnoty pro marxistickú sociológiu. In: *Sborník prací FF Brněnské univerzity*, G19. Brno : FF BU v Brne, s. 83-104.
- MPSVR SR (2017). *Správa o sociálnej situácii obyvateľstva Slovenskej republiky za rok 2016* [online]. Bratislava: MPSVR SR. [2017-08-07]. Dostupné z: <https://www.employment.gov.sk/files/slovensky/ministerstvo/analyticke-centrum/sprava-socialnej-situacii-2016.pdf>.
- MPSVR SR (2016). *Správa o sociálnej situácii obyvateľstva Slovenskej republiky za rok 2015* [online]. Bratislava: MPSVR SR. [25. 7. 2017]. Dostupné z: <https://www.employment.gov.sk/files/slovensky/ministerstvo/analyticke-centrum/sprava-socialnej-situacii-obyvateľstva-za-rok-2015.pdf>.

- MPSVR SR (2015). *Správa o sociálnej situácii obyvateľstva SR za rok 2014* [online]. Bratislava : MPSVR SR. [25. 7. 2017]. Dostupné z: <https://www.employment.gov.sk/files/slovensky/ministerstvo/analyticke-centrum/sprava-socialnej-situacii-obyvateľstva-za-rok-2013.pdf>.
- MPSVR SR (2014). *Správa o sociálnej situácii obyvateľstva Slovenskej republiky za rok 2013* [online]. Bratislava : MPSVR SR. [25. 7. 2017]. Dostupné z: <https://www.employment.gov.sk/files/slovensky/ministerstvo/analyticke-centrum/sprava-socialnej-situacii-obyvateľstva-za-rok-2013.pdf>.
- MPSVR SR (2013). *Správa o sociálnej situácii obyvateľstva Slovenskej republiky R za rok 2012* [online]. Bratislava : MPSVR SR. [25. 7. 2017]. Dostupné z: <https://www.employment.gov.sk/files/legislativa/dokumenty-zoznamy-pod/sprava-socialnej-situacii-obyvateľstva-slovenskej-republiky-za-rok-2012-revidovana.pdf>
- MPSVR SR (2012). *Správa o sociálnej situácii obyvateľstva Slovenskej republiky za rok 2011* [online]. Bratislava : MPSVR SR. [25. 7. 2017]. Dostupné z: <https://www.employment.gov.sk/files/slovensky/ministerstvo/analyticke-centrum/sprava-o-socialne-situacii-obyvateľstva-slovenskej-republiky-za-rok-2011.pdf>
- MPSVR SR (2008). *Správa o sociálnej situácii obyvateľstva Slovenskej republiky za rok 2007* [online]. Bratislava : MPSVR SR. [25. 7. 2017]. Dostupné z: <https://www.employment.gov.sk/files/slovensky/ministerstvo/analyticke-centrum/sprava-o-socialnej-situacii-obyvateľstva-za-rok-2007.pdf>.
- MUNDAY, Brian, 2007. *Integrated social services in Europe*. Strasbourg : Council of Europe. ISBN 978-92-871-6209-0.
- MUSIL, Libor, 2003. „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“. *Dilemanta práce s klienty v organizáciách*. Brno : Marek Zeman.

- MUSIL, Libor, 2008. Typologie pojetí sociální práce. In: A. TOKÁROVÁ a T. MATULAYOVÁ. *Sociální pedagogika, sociální práce a sociální andragogika – aktuálně otázky teorie a praxe*. Prešov : Spoločenskovedný zborník AFPh 238/320, 23, s. 42-49.
- MUSIL, Libor, 2012. Jak překonávat obtíže při zprostředkování souběžné pomoci pro klienta? In: *Sociální práce / Sociální práce*, Vol. 12, č. 1, s. 52-76.
- MUSIL, Libor, 2013a. Sociální intervence. In: O. Matoušek et al. *Encyklopedie sociální práce*. Praha : Portál, 238–241.
- MUSIL, Libor, 2013b. Identita oboru / profese sociální práce. In: O. MATOUŠEK et al. *Encyklopedie sociální práce*. Praha : Portál. ISBN 978-80-262-0366-7, s. 512-513.
- MUSIL, Libor, 2013c. Administrativní (procedurální) přístup.. In: O. MATOUŠEK et al. *Encyklopedie sociální práce*. Praha : Portál, 104-106.
- MUSIL, Libor, 2014. Anotace čísla 1/2015. In: *Sociální práce / Sociální práce*, Vol. 14, č. 4, s. 122.
- MUSIL, Libor, 2015. Editorial: Podmínky uplatnění a metafory sociální práce v sociálních službách. In: *Sociální práce / Sociální práce*, Vol. 15, č. 1, s. 3-4.
- MUSIL, Libor, 2017a. *Okolnosti postmoderní institucionalizace sociální práce v kontextu sociálních služeb* (Rukopis). Brno : FSS MU.
- MUSIL, Libor, 2017b. Pojetí role sociálního pracovníka v praxi a priměřenost pomoci sociálních pracovníků životní situací klientů. In: L. MUSIL, BAREŠ, P. a HAVLÍKOVÁ, J. (Eds.) *Výkon profese sociální práce v systémech sociální ochrany ČR*. Praha : VÚPSV, v.v.i. ISBN 978-80-7416-240-4, s. 17-37.
- MUSIL, L., BAREŠ, P. a J. HAVLÍKOVÁ (Eds.), 2017. *Výkon profese sociální práce v systémech sociální ochrany ČR*. Praha : VÚPSV, v.v.i. ISBN 978-80-7416-240-4.
- MUSIL, L., KUBALČÍKOVÁ, K. a J. HAVLÍKOVÁ, 2009. *Přístup pracovníků vybraného zařízení sociálních služeb ke klientům v kontextu implementace Standardů kvality*. Praha : VÚPSV, v.v.i.

- MYŠÍKOVÁ, Martina, 2006. Sociální práce jako služba orientovaná na životní svět. In: M. SMUTEK a M. KAPPL (eds.) *Proměny klienta služeb sociální práce*. Hradec Králové : Gaudeamus. ISBN 80-7041-716-1, s. 417-420.
- Národný program aktívneho starnutia na roky 2014-2020*, 2014. [online]. [cit. 2018-03-10]. Dostupné z: <https://www.employment.gov.sk/files/slovensky/ministerstvo/rada-vlady-sr-prava-seniorov/npas-2014-2020.pdf>
- Národné priority rozvoja sociálnych služieb na roky 2015-2020*, 2014. [online]. [cit. 2017-09-29]. Dostupné z: <https://www.employment.gov.sk/sk/rodina-socialna-pomoc/socialne-sluzby/narodne-priority-rozvoja-socialnych-sluzieb.html>
- Národný akčný plán prechodu z inštitucionálnej starostlivosti na komunitnú starostlivosť v systéme sociálnych služieb na roky 2016-2020*, 2016. [online]. [cit. 2018-03-10]. Dostupné z: <https://www.employment.gov.sk/files/rodina-soc-pomoc/soc-sluzby/narodny-akcny-plan-prechodu-z-institucionalnej-komunitnu-starostlivost-systeme-socialnych-sluzieb-roky-2016-2020.pdf>
- Národný projekt „Podpora procesu deinštitucionalizácie a transformácie systému sociálnych služieb“*, 2014. [online]. [cit. 2018-03-10]. Dostupné z: <https://www.ia.gov.sk/sk/narodne-projekty/programove-obdobie-2007-2013/narodny-projekt-di>
- Národný projekt „Podpora opatrovateľskej služby“*, 2015. [online]. [cit. 2017-09-30]. Dostupné z: <http://www.nppos.gov.sk/>
- Národný projekt „Komunitné centrá“*, 2015. [online]. [cit. 2017-09-30]. Dostupné z: <https://www.ia.gov.sk/sk/narodne-projekty/programove-obdobie-2007-2013/narodny-projekt-komunitne-centra>
- Národný projekt „Terénna sociálna práca v obciach“*, 2015. [online]. [cit. 2017-09-30]. Dostupné z: <https://www.ia.gov.sk/sk/narodne-projekty/programove-obdobie-2007-2013/narodny-projekt-tsp-v-obciach>

- Národný projekt „Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni“, 2016. [online]. [cit. 2017-09-30]. Dostupné z: <http://www.npkiku.gov.sk/o-projekte/zakladne-informacie-2/index.html>
- Národný projekt „Terénna sociálna práca v obciach I.“, 2016. [online]. [cit. 2017-09-30]. Dostupné z: <https://www.tsp.gov.sk/>
- ONDREJKOVIČ, Peter a Anna KASANOVÁ, 2007. Problém chudoby ako kategorický imperatív. In: M. ČAMBÁLIKOVÁ a T. SEDOVÁ. *Exklúzia a sociálna situácia na Slovensku*. Sládkovičovo : FSS VŠ v Sládkovičove. ISBN 978-80-89267-07-1, s. 207-220.
- ONDRUŠKOVÁ, Elena a Jana PRUŽINSKÁ, 2015. Štandardy terénnej sociálnej práce a terénnej práce v sociálne vylúčených spoločenských skupinách. Bratislava: IA MPSVR SR.
- OORSCHOT, van Win a Loek HALMAN, 2000. Blame or Fate, Individual or Social. In: *European Societies*, Vol. 2, č. 1, s. 1-28.
- PAYNE, Malcolm, 2005. *Modern Social Work Theory*. Third edition. London : Palgrave Macmillan. ISBN -13: 978-1-4039-1836-9. ISBN-10: 1-4039-1836-8.
- PILLINGER, Jane, 2001. *Quality in social public services*. Luxembourg : Office for Official Publications of the European Communities. ISBN 92-897-0066-1.
- REP KOVÁ, Kvetoslava, 2010. Sociálna práca ako tichá a nenápadná profesia. In: M. SMUTEK, F. W. SEIBEL a Z. TRUHLÁŘOVÁ (eds.). *Rizika sociální práce*. Hradec Králové : Gaudamus. ISBN 978-80-7435-086-3, s. 198-205.
- REP KOVÁ, Kvetoslava, 2011. *Dlhodobá starostlivosť v kontexte integrovanej sociálnej práce*. Bratislava : IVPR. ISBN 978-80-7138-132-7.
- REP KOVÁ, Kvetoslava, 2012. *Sociálne služby v kontexte komunálnej sociálnej politiky*. Bratislava : IVPR. ISBN 978-80-7138-135-8

- REP KOVÁ, Kvetoslava a Beáta BALOGOVÁ, 2013. *Prevenencia zlého zaobchádzania so staršími ľuďmi ako verejná politika. Terminológia, koncepty a diagnostika*. Bratislava : Kancelária Svetovej zdravotníckej organizácie na Slovensku. ISBN 987-80-97142-7-0.
- REP KOVÁ, Kvetoslava a Lýdia BRICHTOVÁ, 2014. *Sociálne služby: zacielené na kvalitu*. Bratislava : 2014. ISBN 978-80-7138-138-9.
- REP KOVÁ, Kvetoslava (ed.), 2015. *Implementácia podmienok kvality do praxe poskytovateľov sociálnych služieb*. IVPR : Bratislava.
- REP KOVÁ, Kvetoslava, 2016a. *Kvalita v kontexte transformácie sociálnych služieb*. Bratislava : IVPR. ISBN 978-80-7138-146-4.
- REP KOVÁ, Kvetoslava, 2016b. *Hodnotenie podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb – metodické východiská (návrh)*. Bratislava : IVPR.
- REP KOVÁ, Kvetoslava, 2016c. *Legitimita a pramene sociálnych intervencií v kontexte sociálnej práce*. Prešov : Prešovská univerzita. ISBN 978-80-555-1558-8.
- REP KOVÁ, Kvetoslava, 2017a. *Sociálna práca v domácej opatrovateľskej službe*. IVPR : Bratislava. ISBN 978-80-7138-157-0.
- REP KOVÁ, Kvetoslava, 2017b. *Sociálna práca vo vybraných sociálnych službách krízovej intervencie*. IVPR : Bratislava. ISBN 978-80-7138-158-7.
- REP KOVÁ, Kvetoslava, 2017c. *Inštitucionalizácia podpory neformálnej starostlivosti z perspektívy sociálnej práce – prípadová štúdia Slovensko*. In: *Sociální práce/Sociálna práca*, 17, č. 6, s. 60-79.
- REP KOVÁ, Kvetoslava, 2017d. *Sociálne služby. Podpora zmysluplnej každodennosti v ľudsko-právnej perspektíve*. Bratislava : IVPR. ISBN 978-80-7138-151-8.
- REP KOVÁ, K., LANGOVÁ, J. a Š. TVAROŽEK, 2015. *Vzdelávací program „Kompenzačná pomoc (EFEKOP)“*. Bratislava : IVPR.
- REP KOVÁ, K., BOBÁKOVÁ, M. a M. ČIERNA, 2018. *Správa z implementačnej evaluácie národného projektu „Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni“*. Bratislava : Implementačná agentúra MPSVR SR.

- ROSINSKÝ, R., MATULAYOVÁ, T. a J. RUSNÁKOVÁ, 2015. *Evalučná správa. Národný projekt Komunitné centrá. Bratislava : Implementačná agentúra MPSVR SR.*
- RŮŽIČKOVÁ, Daniela a Libor MUSIL, 2009. Hledají sociální pracovníci kolektivní identitu? In: *Sociální práce/Sociálna práca*, 9, č. 3, s. 79-92.
- Smernica č. 27/2006-R z 21. decembra 2006 o sústave odborov vedy a techniky a číselníku odborov vedy a techniky (Vrátane prílohy č.1). [online]. [cit. 2017-12-1]. Dostupné z: <https://www.minedu.sk/smernica-c-272006-r-z-21-decembra-2006-o-sustave-odborov-vedy-a-techniky-a-ciselniku-odborov-vedy-a-techniky-vratane-prilohy-c1/>
- SMUTEK, M., F. W. SEIBEL a Z. TRUHLÁŘOVÁ, Z. (eds.), 2010. *Rizika sociální práce. Hradec Králové : Gaudeamus. ISBN 978-80-7435-086-3.*
- SMUTEK, Martin a Miroslav KAPPL (eds.), 2006. *Proměny klienta služeb sociální práce. Hradec Králové : Gaudeamus. ISBN 80-7041-716-1.*
- SMUTEK, Martin, 2013. Systémová teorie. In: O. MATOUŠEK et al. *Encyklopedie sociální práce. Praha : Portál. ISBN 978-80-262-0366-7, s. 37-40.*
- Stratégia deinštitucionalizácie systému sociálnych služieb a náhradnej starostlivosti v Slovenskej republike*, 2011. [online]. [cit. 2018-03-10]. Dostupné z: <https://www.employment.gov.sk/files/legislativa/dokumenty-zoznamy-pod/strategia-deinstitucionalizacie-systemu-socialnych-sluzieb-nahradnej-starostlivosti-1.pdf>
- STRIEŽENEC, Štefan, 1999. Úvod do sociálnej práce. Trnava : Vydavateľstvo AD. ISBN 80-967758-6-9.
- STRAPCOVÁ, Katarína, 2005. Percepčia nerovností a príčin chudoby na Slovensku. In: *Sociológia*, Vol. 35, č. 5, s. 419-448.
- ŠIMÍKOVÁ, Ivana, 2015. Možné dôsledky implementácie zákona o sociálnych službách perspektívou kritiky modelu New Public Management. In: *Sociální práce / Sociálna práca*, Vol. 15, č. 1, s. 24-35.

- ŠKOBLA, Daniel, 2015. *Kvalitatívny prieskum pomáhajúcich profesií pri sociálnej inklúzii marginalizovaných rómskych komunití*. Bratislava : IVPR.
- ŠKOBLA, D., GRILL, J. a J. HURRLE, 2015. *Terénna sociálna práca na Slovensku*. Bratislava: Implementačná agentúra MPSVR SR.
- Štandardy komunitných centier NP Komunitné centrá* (2014). Bratislava : IA MPSVR SR.
- Študijný odbor Sociálna práca. [online]. [cit. 2017-12-1]. Dostupné z: <https://www.portalvs.sk/sk/studijne-odbory/zobrazit/30114>).
- Študijný odbor Sociálne služby a sociálne poradenstvo. UCM Trnava. [online]. [cit. 2017-12-01]). Dostupné z: <https://www.portalvs.sk/sk/studijny-program/socialne-sluzby-a-poradenstvo7#details-jobopportunities>).
- Študijný odbor Sociálne služby a sociálne poradenstvo. UKF Nitra. [online]. [cit. 2017-12-01]). Dostupné z: <https://www.fsvaz.ukf.sk/index.php/sk/2-uncategorised/169-odbor-socialne-sluzby-a-poradenstvo>
- TOMEŠ, Igor, 1996. *Sociální politika, teorie a mezinárodní zkušenost*. Praha : Socioklub. ISBN 80-902260-0-0.
- TOMEŠ, Igor et al., 2009. *Sociální správa. Úvod do teorie a praxe*. Praha : Portál.
- VALOVÁ, Hana a Radka JANEBOVÁ, 2015. „Antiradikálnost“ českých sociálních služeb aneb jak organizace sociálních služeb řeší pokles finančních prostředků. In: *Sociální práce/Sociální práce*, Vol. 15, č. 1, s. 5-23.
- VÁVROVÁ, Soňa a Šárka DORIČÁKOVÁ, 2016. Pseudosociální služby pro seniory v České republice: Výpomoc, nebo byznys? In: *Sociální práce/Sociální práce*, Vol. 16, č. 6, s. 109 - 125.
- VOJTÍŠEK, Petr, 2017. Sociální pracovníci o profesionalizaci sociální práce v SR. In: *Sociální práce/Sociální práce*, Vol. 17, č. 6, s. 152-159.

- ZÁHORCOVÁ, V., CANGÁR, M. a L. ROLLOVÁ (eds.), 2015. *Záverečná hodnotiaca správa. Národný projekt Podpora deinštitucionalizácie a transformácie systému sociálnych služieb v Slovenskej republike*. Bratislava : IA MPSVR SR. ISBN 978-80-970110-6-2
- ZIMMERMANN, Ann, 2017. Social Vulnerability as an Analytical Perspective. In: *Population Europe. Discussion paper*, February 2017, No. 4.
- ZITA, Jozef, 2008. Binární imaginace sociální práce. Sociální práce jako „tichá profese“, nebo morfológická společenská instituce. In: *Sociální práce/Sociálna práca*, Vol. 8, č. 2, s. 80-89.
- Zákon č. 195/1998 Z.z. o sociálnej pomoci.
- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon).
- Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach pre výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny.

Dotazník SP-DOS

Vážení koordinátori, Vážené koordinátorky,

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

V rámci svojej výskumnej činnosti a intenzívnej spolupráce s poskytovateľmi sociálnych služieb sa neraz stretávam s názormi, ktoré nasvedčujú nejasnej pozícii sociálnej práce v sociálnych službách, osobitne v sociálnych službách dlhodobej starostlivosti pre staršie osoby a osoby so zdravotným postihnutím, vrátane domácej opatrovateľskej služby. S ohľadom na Vašu špecifickú pozíciu a expertízu v rámci NP „Podpora opatrovateľskej služby“ (ďalej len „NP-POS“) by som rada poznala Váš odborný názor na úlohy sociálnej práce a sociálnych pracovníkov a pracovníčok v systéme domácej opatrovateľskej služby.

Pripravila som niekoľko „štartovacích“ otázok, ktoré Vám ponúknú priestor vyjadriť sa k tejto téme. Spôsob a rozsah vyjadrenia Vášho odborného stanoviska k položeným otázkam nechávam v plnom rozsahu na Vás. Vaše odpovede poslúžia ako základ pre hlbšiu špecifikáciu ďalšej výskumnej činnosti v tejto oblasti, a verím, že napokon aj pre zlepšenie celkovej situácie v domácej opatrovateľskej službe na Slovensku. Elektronicky vyplnené dotazníky zasielajte prosím na adresu: kvetoslava.repкова@centrum.sk. V prípade akýchkoľvek otázok som Vám k dispozícii na uvedenej adrese.

S úctou a vďakou za spoluprácu

Kvetka Repková

Otázka č. 1

V §2 zákona o sociálnych službách sa uvádza, že „*Sociálna služba sa vykonáva najmä prostredníctvom sociálnej práce...*“. Čo to podľa Vás znamená v súvislosti s domácou opatrovateľskou službou ako druhom sociálnej služby?

Otázka č. 2

Sú podľa Vás úlohy sociálnych pracovníkov a pracovníčok v domácej opatrovateľskej službe jasné? Aké je ich postavenie v NP-POS?

Otázka č. 3

Čo bežne vykonávajú a zabezpečujú sociálni pracovníci a pracovníčky v rámci domácej opatrovateľskej služby? Je v niečom ich pozícia pre tento druh sociálnej služby nenahradiateľná? Ak áno, v čom?

Otázka č. 4

Stáva sa, že sociálni pracovníci a pracovníčky robia aj samotný výkon opatrovania v domácnosti odkázanej osoby (v pozícii opatrovateľov a opatrovateliek)? Ak áno, kedy k takýmto situáciám dochádza, čím sú zdôvodnené?

Otázka č. 5

Prispievajú sociálni pracovníci a pracovníčky k zvyšovaniu kvality poskytovanej domácej opatrovateľskej služby podľa zákonom stanovených požiadaviek (prílohy č. 2 zákona o sociálnych službách)? Respektíve, ako by mohli prispievať pri plnení úloh poskytovateľov domácej opatrovateľskej služby, ktoré majú na úseku kvality?

Záverečná poznámka

V prípade, že som sa zabudla opýtať na niečo dôležité, čo súvisí s úlohou sociálnej práce pri poskytovaní kvalitnej domácej opatrovateľskej služby, neváhajte to prosím uviesť na tomto mieste.

Niekoľko základných identifikačných otázok

1. *Ste regionálnym koordinátorom / koordinátorkou za región (podčiarknite zodpovedajúce):*
 - bratislavský
 - trnavský
 - nitriansky
 - trenčiansky
 - žilinský
 - bansko-bystrický
 - prešovský
 - košický
2. *Aký počet poskytovateľov a aký počet opatrovateľov / opatrovateľiek domácej opatrovateľskej služby koordinujete? (vypíšte prosím čísla):*
3. *Ste vysokoškolsky vzdelaný/vzdelaná v odbore (podčiarknite zodpovedajúce):*
 - sociálna práca
 - sociálne služby a poradenstvo
 - opatrovateľstvo
 - sociológia
 - právo
 - psychológia
 - pedagogika (všeobecná, liečebná, špeciálna),
 - verejná politika/verejná správa,
 - iný /aký?

4. *So sociálnymi pracovníkmi a pracovníčkami v rámci NP POS*
(podčiarknite jedno, najviac zodpovedajúce Vašej situácii):
- neprichádzam do kontaktu takmer vôbec,
 - prichádzam len sporadicky,
 - prichádzam pomerne často,
 - prichádzam pravidelne,
 - iné (popíšte bližšie).....

Dotazník SP-PSSDS

Vážený expert, vážená expertka,

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

V rámci svojej výskumnej činnosti a intenzívnej spolupráce s poskytovateľmi sociálnych služieb sa neraz stretávam s názormi, ktoré nasvedčujú nejasnej pozícii sociálnej práce v sociálnych službách, prípadne nasvedčujú ich vzájomnému zamieňaniu. S ohľadom na Vašu dlhoročnú expertízu v oblasti pobytových sociálnych služieb dlhodobej starostlivosti (ďalej len „PSSDS“) by som rada poznala Váš odborný názor na úlohy sociálnej práce a sociálnych pracovníkov a pracovníčok v pobytových sociálnych službách dlhodobej starostlivosti o staršie osoby či o osoby so zdravotným postihnutím (ide najmä o služby zariadenia pre seniorov, zariadenia opatrovateľskej služby, špecializovaného zariadenia, domova sociálnych služieb či zariadenia podporovaného bývania).

Pripravila som niekoľko „štartovacích“ otázok, ktoré Vám ponúknú priestor vyjadriť sa k tejto téme. Spôsob a rozsah vyjadrenia Vášho odborného stanoviska k položeným otázkam nechávam v plnom rozsahu na Vás. Samozrejme, autentické vyjadrenia, ktoré „len nekopírujú“ to, čo hovorí zákon o sociálnych službách, ale skôr odrážajú Vašu neopakovateľnú skúsenosť, majú pre výskum osobitnú hodnotu. Vaše odpovede poslúžia ako základ pre hlbšiu špecifikáciu ďalšej výskumnej činnosti v tejto oblasti, a verím, že napokon aj pre zlepšenie celkovej situácie v sociálnych službách na Slovensku. Elektronicky vyplnené dotazníky zasielajte prosím na adresu: kvetoslava.repkoval@centrum.sk. V prípade akýchkoľvek otázok som Vám k dispozícii na uvedenej adrese.

S úctou a vďakou za spoluprácu

Kvetka Repková

Otázka č. 1

V §2 zákona o sociálnych službách sa uvádza, že „*Sociálna služba sa vykonáva najmä prostredníctvom sociálnej práce...*“. Čo toto ustanovenie podľa Vás znamená konkrétne v súvislosti s PSSDS pre staršie osoby a osoby so zdravotným postihnutím?

Otázka č. 2

Sú podľa Vás úlohy sociálnych pracovníkov a pracovníčok v PSSDS pre staršie osoby a osoby so zdravotným postihnutím v praxi jasné?

Otázka č. 3

Čo bežne vykonávajú a zabezpečujú sociálni pracovníci a pracovníčky v PSSDS pre staršie osoby a osoby so zdravotným postihnutím? Je v niečom ich pozícia pre tieto druhy sociálnych služieb nenahraditeľná? Ak áno, v čom?

Otázka č. 4

Stáva sa, že sociálni pracovníci a pracovníčky robia v PSSDS pre staršie osoby a osoby so zdravotným postihnutím aj také činnosti, ktoré, podľa Vášho odborného názoru, nesúvisia s výkonom sociálnej práce? Ak áno, o aké činnosti ide, kedy k takýmto situáciám dochádza, čím sú zdôvodnené?

Otázka č. 5

Prispievajú sociálni pracovníci a pracovníčky k zvyšovaniu kvality poskytovaných PSSDS pre staršie osoby a osoby so zdravotným postihnutím podľa zákonom stanovených požiadaviek (prílohy č. 2 zákona o sociálnych službách)? Respektíve, ako by mohli prispievať pri plnení úloh poskytovateľov týchto druhov sociálnych služieb, ktoré majú na úseku kvality?

Záverečná poznámka

V prípade, že som sa zabudla opýtať na niečo dôležité, čo súvisí s úlohou sociálnej práce pri poskytovaní kvalitných PSSDS pre staršie osoby a osoby so zdravotným postihnutím, neváhajte to prosím uviesť na tomto mieste.

Niekoľko základných identifikačných otázok

1. *Vaša aktuálna odborná expertíza sa viaže na* (podčiarknite zodpovedajúce):
 - priame poskytovanie PSSDS pre staršie osoby a osoby so zdravotným postihnutím; vypíšte prosím, ktorých:....
 - vzdelávanie a poradenstvo v oblasti PSSDS pre staršie osoby a osoby so zdravotným postihnutím,
 - konzultácie a audit kvality v oblasti PSSDS pre staršie osoby a osoby so zdravotným postihnutím,
 - tvorbu legislatívy sociálnych služieb,
 - plánovanie v oblasti sociálnych služieb na samosprávnej úrovni,
 - iné - špecifikujte prosím bližšie:
2. *Ste vysokoškolsky vzdelaný/vzdelaná v odbore* (podčiarknite zodpovedajúce):
 - sociálna práca,
 - sociálne služby a poradenstvo,
 - opatrovatel'stvo,
 - sociológia,
 - právo,
 - psychológia,
 - pedagogika (všeobecná, liečebná, špeciálna),
 - verejná politika/verejná správa,
 - iný /aký?

3. So sociálnymi pracovníkmi a pracovníčkami v rámci svojho odborného pôsobenia (podčiarknite jedno, najviac zodpovedajúce Vašej situácii):

- neprichádzate do kontaktu takmer vôbec,
- prichádzate len sporadicky,
- prichádzate pomerne často,
- prichádzate pravidelne,
- iné (popíšte prosím bližšie).....

Dotazník SP-SSKI

Vážení koordinátori, Vážené koordinátorky,

Volám sa Kvetoslava Repková, som zamestnankyňou Inštitútu pre výskum práce a rodiny a dlhoročnou vysokoškolskou učiteľkou v odbore sociálna práca. Dlhodobo sa venujem otázkam sociálnych služieb, v ostatnom období najmä v súvislosti so zavádzaním podmienok kvality sociálnych služieb a jej hodnotenia. V rámci svojej výskumnej činnosti a intenzívnej spolupráce s poskytovateľmi sociálnych služieb sa neraz stretávam s názormi, ktoré nasvedčujú nejasnej pozícii sociálnej práce v sociálnych službách, prípadne ich zamieňaniu. S ohľadom na Vašu špecifickú pozíciu a expertízu v rámci NP „Podpora vybraných sociálnych služieb krízovej intervencie na komunitnej úrovni“ (ďalej len „NP PVSSKI-KÚ“) by som rada poznala Váš odborný názor na úlohy sociálnej práce a sociálnych pracovníkov a pracovníčok vo vybraných službách krízovej intervencie, osobitne v službách KC, NDC a NSSDR. Pripravila som niekoľko „štartovacích“ otázok, ktoré Vám ponúknú priestor vyjadriť sa k tejto téme. Spôsob a rozsah vyjadrenia Vášho odborného stanoviska k položeným otázkam nechávam v plnom rozsahu na Vás. Samozrejme, autentické vyjadrenia, ktoré „len nekopírujú“ to, čo hovorí zákon o sociálnych službách, ale skôr odrážajú Vašu neopakovateľnú skúsenosť, majú pre výskum osobitnú hodnotu. Odpovede na jednotlivé otázky môžete uvádzať jednotlivo za každú sociálnu službu (KC, NDC a NSSDR) alebo spoločne, podľa toho, ako to lepšie zodpovedá Vašej odbornej skúsenosti. Vaše odpovede poslúžia ako základ pre hlbšiu špecifikáciu ďalšej výskumnej činnosti v tejto oblasti, a verím, že napokon aj pre zlepšenie celkovej situácie v sociálnych službách na Slovensku. Elektronicky vyplnené dotazníky zasielajte prosím na adresu: kvetoslava.repkova@centrum.sk. V prípade akýchkoľvek otázok som Vám k dispozícii na uvedenej adrese.

S úctou a vďakou za spoluprácu

Kvetka Repková

Otázka č. 1

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

Otázka č. 2

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

Otázka č. 3

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

Otázka č. 4

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

Otázka č. 5

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

Záverečná poznámka

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

Niekoľko základných identifikačných otázok

1. *Ste regionálnym koordinátorom / koordinátorkou za región (podčiarknite zodpovedajúce):*
 - bratislavský
 - trnavský
 - nitriansky
 - trenčiansky
 - žilinský
 - bansko-bystrický
 - prešovský
 - košický
2. *Aký počet poskytovateľov služieb KC, NDC a NSSDR koordinujete? (vypíšte prosím čísla jednotlivo podľa uvedených druhov sociálnych služieb):*
3. *Ste vysokoškolsky vzdelaný/vzdelaná v odbore (podčiarknite zodpovedajúce):*
 - sociálna práca
 - sociálne služby a poradenstvo
 - opatrovateľstvo
 - sociológia
 - právo
 - psychológia
 - pedagogika (všeobecná, liečebná, špeciálna),
 - verejná politika/verejná správa,
 - iný /aký?

4. *So sociálnymi pracovníkmi a pracovníčkami v rámci NP PVSSKIKÚ*
(podčiarknite jedno, najviac zodpovedajúce Vašej situácii):
- neprichádzam do kontaktu takmer vôbec,
 - prichádzam len sporadicky,
 - prichádzam pomerne často,
 - prichádzam pravidelne,
 - iné (popíšte bližšie).....

Menný register

A

Alieva, D.,
129, 201
Anderson, R.,
15, 205

B

Balogová, B.,
7, 39, 40, 41, 91, 201, 204, 206, 211
Bánovčinová, A.,
7, 47, 176, 181, 187, 202, 205
Bareš, P.,
36, 37, 91, 165, 168, 203, 208
Bartková, L.,
52, 53, 201
Bednárik, R.,
8, 116, 117, 201
Berger, P. L.,
42, 201
Bobáková, M.,
154, 212
Bock, T.,
17, 201
Bodnárová, B.,
8, 58, 91, 141, 202
Botek, O.,
7, 47, 176, 181, 187, 202
Brichtová, L.,
16, 19, 22, 26, 44, 202, 211
Burianová, I.,
27, 202

C, Č

Cangár, M.,
27, 202
Celá, B.,
7, 14, 22, 23, 26, 45, 141, 174, 180, 204
Cree, V.,
22, 202

Čerešníková, M.,
138, 139, 202
Čierna, M.,
154, 212

D, Ď, DŽ

Davis, A.,
22, 202
Doričáková, Š.,
92, 214
Dušek, K.,
24, 202
Ďurana, R.,
114, 203
Džambazovič, R.,
135, 158, 159, 202

E

Elichová, M.,
21, 202

F

Filadelfiová, J.,
91, 202

G

Gerbery, D.,

91, 202

Göppner, H.,

36, 37, 44, 50, 59, 62, 203

Grill, J.,

140, 141, 213

Guráň, P.,

91, 203

H

Hämäläinen, J.,

36, 37, 44, 50, 59, 62, 203

Halman, L.,

135, 210

Havlíková, J.,

7, 9, 12, 14, 20, 21, 36, 37, 48, 70, 91,
111, 161, 165, 168, 180, 203, 208, 209

Heally, L.,

38, 204

Holasová, V.,

190, 203

Holúbková, S.,

117, 203

Huber, M.,

15, 203

Hurrle, J.,

140, 141, 213

Hutchinson, G. S.,

186, 190, 204

J

Janebová, R.,

7, 14, 22, 23, 26, 45, 141, 174, 180, 190,
204, 213

Jankovský, J.

52, 204

K

Kamanová, I.,

91, 204

Kappl, M.,

27, 28, 204, 209, 2012

Kasanová, A.,

134, 210

Konečný, B.,

42, 204

Konečný, S.,

42, 204

Korimová, G.,

117, 204

Krupa, S.,

117, 204

L

Langová, J.,

63, 212

Leichsenring, K.,

130, 205

Levická, J.,

7, 14, 16, 19, 26, 27, 35, 36, 46, 47, 48,
87, 117, 168, 175, 176, 178, 181, 183,
185, 187, 205

Levická, K.,

7, 14, 35, 36, 46, 47, 48, 55, 87, 117, 168,
175, 176, 181, 185, 187, 205

Link, R. J.,

38, 203, 204

Litske, H.,

15, 205

Lubelcová, G.,

44, 205

Luckmann, T.,

42, 201

M

Mátel, A.,

26, 91, 206

Matoušek, O.,

18, 27, 39, 186, 203, 204, 206, 208, 212

Matulayová, N.,

87, 206

Matulayová, T.,

136, 140, 208, 212

Munday, B.,

16, 207

Musil, L.,

7, 12, 14, 15, 17, 19, 20, 21, 27, 28, 29,
36, 37, 42, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 61, 62,
65, 75, 76, 91, 165, 166, 168, 170, 173,
174, 178, 179, 180, 181, 186, 187, 190,
195, 203, 207, 208, 209, 212

Myšíková, M.,

16, 62, 209

O

Ondřejková, M.,

91, 206

Ondřejkovič, P.,

134, 210

Ondrušková, E.,

138, 210

Oorschot, van W.,

135, 210

P

Pillinger, J.,

15, 52, 210

Pružinská, J.,

138, 210

R

Repková, K.,

8, 11, 15, 16, 24, 42, 48, 51, 53, 63, 87,
91, 92, 107, 110, 111, 116, 117, 134, 135,
154, 170, 173, 175, 182, 185, 187, 188,
189, 195, 201, 210, 211

Rollová, L.,

117, 214

Rosinský, R.,

136, 140, 212

Rusnáková, J.,

136, 140, 212

Růžičková, D.,

14, 17, 48, 180, 186, 187, 212

S, Š

Seibel, F. V.,

27, 212

Smutek, M.,

24, 26, 27, 212

Strieženec, Š.,

18, 42, 213

Strapcová, K.,

135, 213

Sýkorová, A.,

21, 203

Šimíková, I.,

181, 190, 213

Šimová, N.,

91, 206

Škobla, D.,

8, 58, 59, 140, 141, 213

Štrangfeldová, J.,

117, 204

T

Terbr, Z.,

24, 202

Tomeš, I.,

16, 42, 213

Truhlářová, Z.,

27, 190, 201, 204, 211, 212

Tvarožek, Š.,

63, 212

U

Uhnáková, D.,

46, 181, 205

V

Valová, H.,

14, 213

Vávrová, S.,

92, 214

Vermeylen, G.,

15, 205

Z, Ž

Záhorcová, V.,

117, 214

Zimmermann, A.,

37, 133, 161, 214

Zita, J.,

48, 214

Žáková, M.,

176, 202

Žiaková, E.,

40, 41, 201, 206