

Služby v komunitě

Teória a prax zavedenia komunitných služieb, resp. transformácie existujúcich služieb na komunitné

SOCIA – Nadácia na podporu sociálnych zmien
január 2020

Predslov k slovenskému vydaniu

Pred pár rokmi sme boli oslovení maďarskou organizáciou Združenie pre rozvoj komunit (Közösségfejlesztők Egyesülete), aby sme sa pridali k ich projektu a prispeli svojimi skúsenosti s plánovaním komunitných služieb a prechodom z inštitucionálnej na komunitnú starostlivosť. Zdala sa nám to veľmi dobrá príležitosť spoznať sa navzájom a rozšíriť naše skúsenosti z oblasti komunitného plánovania sociálnych služieb a deinštitucionalizácie.

V novembri 2019 sme mali možnosť hovoriť o transformácii sociálnych služieb na Slovensku na konferencii v Maďarsku. Pozvali sme našich priateľov z Domova sociálnych služieb v Okoči – Opatovskom Sokolci, aby sami povedali o svojich skúsenostiach s transformáciou a poskytovaním služieb v komunite. Ešte raz touto cestou ďakujeme Andrei Csémi a Tiborovi Veresovi. Zvlášť si vážime, že na túto cestu sa s nami vydali aj klienti zariadenia, Štefan a Marcelka.

Prístup kolegov z Maďarska sa týka nielen oblasti sociálnych služieb, ale hovorí aj o podpore a posilnení zdrojov v komunite. Aj v profesionálnych sociálnych službách je potrebné v mnohých ohľadoch hľadať zdroje v komunite. Preto sme sa rozhodli preložiť do slovenčiny príručku, ktorú kolegovia z Maďarska pripravili. Nechajme sa teda inšpirovať.

Maria Machajdíkova

ÚVOD

Keď sa povie slovo služba, bežný človek si predstaví predajňu, poštu, banku alebo verejnú dopravu. Ľudia pracujúci v samospráve by hovorili najmä o verejných službách: zdravotnej starostlivosti, kultúre a vzdelávaní. Tieto služby uspokojujú základné potreby obyvateľov, pričom určujú kvalitu ich života. Bežný človek a zástupcovia samospráv by si priali, aby bolo v obci dostupných čo najviac služieb na najvyššej úrovni a pre najviac obyvateľov. Lenže ak je nedostatok kapacít, nie je dost' odborníkov a existujúci sú preťažení – ako to dosiahnuť? Neexistuje jednoduché riešenie, ktoré by jednoducho vyriešilo tento problém. Existuje však riešenie, pri ktorom je možné zvýšiť efektivitu a dostupnosť čo i len jednej služby v obci pre spokojnosť odborníkov i obyvateľov. Komunitné služby nevyriešia štrukturálne problémy, ale v strednodobom horizonte pomôžu vyriešiť nedostatok kapacít a zvýšiť dostupnosť služieb.

Ako príslušníkom rodiny, kamarátom či kolegom nám často vadí, že vykonávame úlohy druhých. Pýtame sa, prečo sa od nás očakáva, že máme odpratať neporiadok, robiť nadčasy, o všetkom rozhodovať. Prečo nie je prirodzené, že každý poupratuje, rozdelia sa úlohy a zodpovednosť za rozhodnutia. Ako občania však často aj my považujeme za samozrejmé, že nás obslúžia a rozhodnutia sa prijímajú bez nás. V úlohe poskytovateľa, ako vedúceho predstaviteľa či odborníka, je zase našou úlohou uspokojiť potreby obyvateľov. Komunitné služby vytvárajú vyváženú situáciu: vďaka nim sa obyvatelia stávajú zodpovednými a tým vytvárajú svoj vlastný kvalitný život.

Komunitné služby podľa prístupu používanom v tejto publikácii sú komunitné preto, lebo fungujú ako integrované do miestnej komunity. To znamená, že miestni obyvatelia, keďže sa na ich vytváraní podieľajú aj vlastnými zdrojmi, vnímajú danú službu ako vlastnú, a zároveň je služba je prispôbená miestnym potrebám a pri fungovaní sa využívajú aj miestne zdroje. Základnou charakteristikou a zároveň kritériom komunitných služieb je, aby pasívneho klienta nahradil partnersky spolupracujúci klient. Služby tohto typu nenahradzujú odbornú činnosť, ale odborníci spolupracujú s miestnou komunitou, ktorá sa musí naučiť novému typu prepojenosti.

Cieľom našej publikácie je poskytnúť podporu tým, ktorí by chceli sprítomniť predstavovanú budúcnosť a v záujme zavedenia komunitných služieb sú ochotní získať aktívnu podporu tých, ktorí týmto službám ešte nedôverujú.

Náš podtitul znie Teória a prax zavedenia komunitných služieb, resp. transformácie existujúcich služieb na komunitné. Toto určuje našu publikáciu. Definíciu a podrobnej prezentácii komunitných služieb predchádza teoretická časť o komunite a službách (a vzťahom medzi nimi). Následne pokračujeme praxou: predstavíme kroky, ktoré sú potrebné k zavedeniu komunitných služieb. Pre tých, ktorých zneistia výzvy, ponúkame argumenty a možnosti podpory na konci publikácie.

DEFINÍCIA KOMUNITNEJ SLUŽBY

Dvomi určujúcimi prvkami komunitnej služby sú **komunita a služba**. V ďalšej časti nielen rozoberieme tematiku komunity a služby, ale ich súvislosti si vysvetlíme aj z historického hľadiska.

Človek je spoločenský tvor, kdekoľvek a v akejkoľvek dobe žil, žil v komunite. Kým bolo prirodzené, že človek prežije svoj život na jednom mieste, komunita prirodzene znamenala komunitu ľudí žijúcich na jednom mieste. Táto komunita poskytovala ľuďom priestor a vzťahy, prepojenia, spolunažívanie, zvyklosti, pravidlá, kultúru, vytvárala aj hospodárske podmienky života, bola sebestačnou. Stačí len trochu preskúmať dejiny našej obce (za predpokladu, že nebývame vo veľkomeste), aby sme našli túto tradičnú existenciu v komunitách, pričom nemusíme zachádzať do ďalekej minulosti. Mohli by sme polemizovať, či to bolo dobré, pretože individuálne životy a slobodná vôľa mali výrazne obmedzený priestor, môžeme však uvažovať o tom, čo všetko by sa oplátilo vrátiť do súčasnosti. V každom prípade však platí, že miestne komunity poskytovali svojim členom fyzickú i psychickú istotu, pretože život bol jednoznačný, vypočítateľný a samozrejмый.

Tradičná komunita ponúka svojim členom jednotný výklad života, dobra a zla, želaného a odsúdeniahodného. Tieto základné hodnoty znamenajú bázu spoločných poznatkov, s ktorými sa spájajú príbehy, rozprávky, vedomosti odovzdávané ústnym podaním z generácie na generáciu. Tieto základné hodnoty sa objavujú v každej udalosti komunitného života, či už je to svadba, pohreb, žatva, driapanie peria, pradenie, šúpanie kukurice a ďalšie spoločne vykonávané práce alebo zábava. Z týchto základných hodnôt vychádzajú nielen tradície, zvyky, rituály, ale aj požiadavky a normy. Ako žiť tak, „aby sa nepovedalo“. Nešlo pritom o písanú príručku pravidiel vyučovaných v škole. Bola súčasťou života od detstva a každý sa nebadane priučil spoločnej kultúre na báze spoločných hodnôt a noriem, pretože svoj život žil v komunite nielen vtedy, keď bol v spoločnosti ostatných, ale aj keď pracoval, zabával sa – existoval sám alebo v kruhu rodiny.

Komunita predstavovala aj spôsob, ako zostať nažive. Ľudia pracovali spoločne nielen preto, aby „neboli sami“, ale aj preto, že napríklad rýchle spracovanie ošípanej si vyžadovalo koordinované aktivity viacerých ľudí. Dnes ti pomôžem na zabíjačke ja, budúci týždeň prídeš ty k nám. Ale spoločne spracúvali napríklad aj konope, z ktorého vyrábali šaty, spolu rozbíjali ľad na zamrznutej rieke, aby ho odviezli do „komunitnej chladničky“, do ľadovne. Rodina by v podstate sama nedokázala vykonať tieto práce. Spolupráca a solidarita sa prejavili nielen v týchto spoločných prácach, ale aj pri ťažkých životných situáciách. Keď bolo potrebné podporiť mamičku v šestonedelí, smútiacu vdovu, ak rodina potrebovala pomoc kvôli chorobe alebo kvôli starobe.

Je ťažké zodpovedať otázku, čo bolo skôr: sliepka či vajce. Teda či komunita bola postavená na vzájomnosti kvôli odkázanosti jedného na druhého, alebo o komunite nemôžeme hovoriť bez vzájomnosti a solidarity. Jedno je isté: tradičné komunity vytvorili podmienky a priestor pre celistvý ľudský život a pre zachovanie komunity. Vyššie uvádzaný príklad, ktorý bol síce o tradičnej dedinskej, sedliackej komunite, ale podobné komunity neboli len v dedinách a len v minulosti. Spoločná práca na základe vzájomnej pomoci bola obvyklou aj v čase socializmu, veľa domov na vidieku bolo postavených týmto spôsobom.

Funkcie komunity, ktorá je „tradičná“ a „zabezpečí podmienky pre život“, by sme mohli identifikovať nasledovne¹:

- socializácia, čiže hodnoty a odovzdávanie noriem, zvykov, tradícií a kultúry, čím sa členovia komunity jednoznačne priradia k (danej) komunite,
- hospodársky blahobyť: každý člen komunity nachádza živobytie v rámci komunity a tým zabezpečuje jednotu komunity,
- spoločenská účasť: komunita poskytuje možnosť, vytvára príležitosti, (očakáva) účasť na živote komunity vo všetkých oblastiach života, či už je to spoločná zábava, spoločná práca, odovzdávanie kultúry, dodržiavanie požiadaviek komunity, uvažovanie a rozhodovanie o spoločných veciach,
- spoločenská kontrola: komunita si uchováva svoje základné hodnoty a zabezpečuje dodržiavanie vlastných noriem, čím zabezpečuje aj zachovanie komunity,
- vzájomná podpora, solidarita: členovia komunity si pomáhajú a spolupracujú pri výkone individuálnych a spoločných úloh, pri riešení situácií a problémov.

Tradičné komunity teda naplňali vyššie uvedené funkcie svojou existenciou a fungovaním. Postupnou transformáciou hospodárskeho a sociálneho poriadku sa však tieto komunity oslabili a v stále sa rozrastajúcich mestách sa plne ani nevytvorili. Ľudia síce mali k dispozícii bývanie, ale nemali komunitu, ktorej by boli súčasťou.

Prirodzeným prínosom moderného života sú rozmanité služby. Aj v tradičných dedinských komunitách boli takí, ktorí svoje služby poskytovali v rámci komunity alebo z externého prostredia. Napríklad učiteľ, vedúci predajne s rôznym tovarom, hostinský, predajca zvierat alebo drotár, ktorý chodil z dediny do dediny, aby opravil deravé hlinené nádoby. Dnes však žijeme úplne iný život. Nie sme sebestační. Potraviny, šaty a všetko to, čo predtým ani neexistovalo, od chladničky po mobilný telefón, si nepestujeme a nevyrábame, ale nakupujeme v obchode alebo prostredníctvom internetu. Máme iný spôsob života, žijeme v inom prostredí s inými potrebami. Obchody, webshopy, donáškové firmy, reštaurácie a pouličné vývarovne, hotely a turistické ubytovne, letecké spoločnosti, taxíky a medzimestské autobusy nám poskytujú svoje služby. Táto zmena však priniesla aj to, že sme zostali sami. To, čo bolo predtým prirodzenou súčasťou života komunity: komunitné udalosti, spoločné vzdelávanie a zábava, starostlivosť o členov komunity od narodenia až po smrť, dnes väčšinou existuje v podobe služby. Využívame verejné školstvo, vzdelávanie, zdravotnú a sociálnu starostlivosť.

V zásade je každá služba založená na požiadavke. Uspokojenie potrieb jedincov a komunity sa môže uskutočniť na trhovom základe, keď klient zaplatí trhovú cenu ním využívanej služby, alebo sa môže uskutočniť mimo trhu, keď cenu služby nezaplatí priamo klient.

- Služby na trhovom základe poskytujú hospodárske spoločnosti.
- Základom služieb mimo trhu môže byť, ak štát (ústava) uznáva niektoré základné ľudské práva (napríklad právo na vzdelávanie a fyzické zdravie), a zriadi služby za účelom uspokojovania potrieb s tým spojených (napríklad školské, vzdelávacie a zdravotnícke

¹ Podľa R.L. Warrena. Vid'. Vercseg Ilona (2018): *Közösségelmélet (Közösségfejlesztők Egyesülete, Bp.)*

služby). Služby podporované štátom (základné a odborné služby) sú obsiahnuté a upravované zákonmi, ktoré určujú aj inštitucionálny rámec pre poskytnutie týchto služieb.

- Na trhovom základe sa služby môžu poskytovať v spolupráci so štátom, ale aj nezávisle, napríklad prostredníctvom cirkevných organizácií a občianskych združení.
- Komunitná služba nezískava svoj prívlastok preto, že je poskytovaná na trhovom alebo netrhovom základe, ani preto, že je poskytovaná cirkevnou alebo občianskou organizáciou.

V prípade služieb má zásadný význam:

- potreba, resp. požiadavka, ktorú služba uspokojí, vrátane toho, ako boli tieto potreby identifikované a ako boli požiadavky skúmané,
- vzťah medzi službou, poskytovateľom a klientom, ktorý využíva služby, s prostredím služby,
- vzťah medzi poskytovateľom a klientom.

Tieto činitele určujú komunitný charakter služby.

Pri porovnávaní tradičných komunít a moderných spoločností vyzdvihujeme, že moderná spoločnosť oslobodila jedinca, pretože dala priestor autonómnej, nezávislej ľudskej existencii (jediniec sa môže sám rozhodnúť, či chce vôbec patriť do určitej komunity). Komunitná služba nie je „anachronickým javom“, v skutočnosti je javom veľmi moderným. Privádza späť do dnešného sveta objavovanie, aktívne a konštruktívne využitie zdrojov komunity v rámci miestnej komunity, skladajúcej sa z autonómnych ľudí.

Komunitná služba je spôsob uspokojovania potrieb a požiadaviek, ktorá funguje integrovane v miestnej komunite, čiže je viazaná na konkrétne miesto; využíva osobné zdroje, resp. zdroje miestnej komunity; funguje v rovnocennom partnerskom vzťahu s miestnymi obyvateľmi; mobilizuje vnútorné zdroje; spolupracuje s inými službami, resp. v partnerstve s inými účastníkmi miestnej komunity.

Poučná rozprávka o potrebách a zdrojoch

Kde bolo, tam bolo, bola raz jedna žena. Bola pozornou a dobrou kuchárkou, vždy varila, čo mala rada jej rodina. Na nedeľný obed preto obvykle chystala slepačí vývar s niťovkami. Keď za stôl zasadli aj príbuzní alebo priatelia, v snahe ulahodiť každému, pripravila aj cestoviny v tvare husacích gágorov a macesové gulky, pre vegetariánov zase zeleninovú polievku. Šikovnosť tejto žienky sa rozniesla po celom okolí, prišla za ňou delegácia zo susednej obce a poprosili ju, aby im navarila počas odpustovej slávnosti. Keďže je taká šikovná, určite si poradí a dokáže nasýtiť dedinčanov aj za malé peniaze, ktoré na to mohli uvoľniť. Prosba nebolo možné odmietnuť. Žena sa zamyslela, čo si počne. Sama nedokáže uvariť jedno jedlo pre toľkých ľudí, a veru nie je ľahké navariť za málo peňazí chutné jedlo. Opýtala sa aj členov delegácie, ktorí jej pohotovo darovali kuchársku knihu „Lacné a obľúbené odpustové jedlá“. Žena si listovala medzi receptami, ale nevedela prísť na to, ako urobiť po vôli toľkým rôznym ľuďom. Jej synček nerozumel, prečo je mamka taká ustarostená, ved' riešenie je predsa jednoduché, treba sa ich opýtať. Žena odložila zbierku receptov a navštívila rad za radom rodiny susednej obce. Starší jej rozprávali o tom, že za ich čias sa varila miestna špecialita a podelili sa s ňou o recept. Úloha sa zdala nemožná, vyžadovala si príliš veľa prípravy a aj suroviny sú nedostupné a považujú sa za vzácne, sú drahé a ťažko sa zháňajú. Išla ďalej po dedine, pýtala sa. Starý recept nadchol mnohých a prisľúbili, že pomôžu s prípravou. Iní ju zaviedli do záhradky, aby jej ukázali, že majú tieto zvláštne ingrediencie. Mamičky malých detí sa obávali, že tieto chute by sa ich detičkám nepáčili, a preto navrhli, že spolu uvaria obed pre deti, z ktorého, samozrejme, ponúknu všetkých, najmä tých, ktorí majú špeciálnu diétu. Mladí sa rozhorčili, že dedina dáva peniaze za odpustový obed, pričom oni už tak dávno prosia o obnovu športového ihriska. Preto vymysleli, že napečú koláče a výnos z ich predaja bude použitý na obnovu ihriska. Na spoločnej slávnosti sa každý mohol dosýta najesť a vďaka spolupráci sa málo peňazí premenilo na veľa peňazí.

„Na základe osobných potrieb”

Osobné potreby znamenajú rozmanitosť ľudských potrieb, celistvosť človeka a dôležitosť každého jedinca.

Každý človek je rovnako dôležitý, z obeda v poučnej rozprávke by sme chceli nasýtiť aj toho, čo nemá rád špeciality, kto neje mäso, kto je alergický na lepok, kto nemôže prísť na spoločný obed kvôli svojmu zdravotnému stavu.

Ak potrebujeme poskytnúť službu veľkému počtu ľudí naraz, pri obmedzenej kapacite, je potrebné vytvoriť systém, ktorý pri správnej regulácii dokáže uspokojiť potreby a požiadavky. Keďže základné potreby možno celkom presne opísať, od jedla, domova, cez zdravie až po bezpečnosť, tento systém je možné aj vybudovať. Od potrebných osobných a vecných podmienok až po stanovenie činností. V takom systéme však nebudú uspokojené potreby a požiadavky, ktoré sa „líšia od priemerných”, alebo sa uspokojia iba za cenu práce navyše, vykonanej kvôli neustálej úprave regulácie systému, čo spôsobí vzájomnú nespokojnosť. Odborníci sa často považujú za bezmocných a chýbajú im prostriedky, pričom svoj pracovný čas venujú čiastočne vyhľadávaniu alternatívnych riešení. Najlepšie vedia, že ak spoznáme individuálne životné situácie a problémy, (ani) pre rozmanitosť potrieb nemôžeme konať inak, iba poskytnúť služby na základe osobných potrieb so zameraním na človeka.

V prípade služieb poskytovaných na trhovom základe sa prihliada len na to, či sa daná potreba spája aj s peniazmi. V prípade netrhových potrieb, ktorých cenu často zaplatí štát, sa z času na čas prihliada na to, ktoré individuálne potreby možno považovať „za oprávnené”, ktoré potreby „uznávame ako základné”. Komunitná služby skúma otázku potreby z iného hľadiska: človeka vníma v jeho celistvosti. Na poskytnutí komunitnej služby – a to zdôrazňujeme zas a znova – sa miestni obyvatelia zúčastňujú ako aktívni ľudia, ktorí prijímajú zodpovednosť za seba a za komunitu. Zárodok tejto schopnosti má síce v sebe každý z nás, naplnenie si však vyžaduje ochotu pracovať na sebe (v dobre fungujúcej komunite sa tento proces realizuje prirodzene počas socializácie). Komunitné služby preto považuje za potrebu a aj schopnosť, ktorá je základom dospelého bytia v tomto zmysle (základom aktívneho a zodpovedného človeka).

„Buduje na osobných zdrojoch”

Na druhej strane sa s tým spája aj to, že aktívny jedinec sa v službe objaví aj ako zdroj – ako obyvatelia dediny z rozprávky, ktorí napokon navaria obed spolu s kuchárkou, zo surovín, ktoré si sami vypestovali. Pretože zdrojom nemusia byť len peniaze. A nemusia to byť iba predmety či iné veci, ktoré sú jednotlivcovi k dispozícii, ktorých existencia mnohokrát znamená finančnú úsporu. Ako zdroj sa napríklad objavujú rôzne schopnosti, poznatky, skúsenosti, či už je to odovzdanie receptu, prax v záhradných prácach, v kuchyni alebo schopnosť spolupracovať. Zdrojom jednotlivca je aj jeho čas, ktorý venuje určitej činnosti, zodpovednosť, ktorou sa na činnosti zúčastňuje. Aj kontakty znamenajú zdroje, pretože príbuzní, priatelia, kolegovia a známi sú ďalšími zdrojmi hmotných či iných zdrojov: poznatkov, schopností, skúseností, času a zámeru, zodpovednosti - a ďalších kontaktov. Ľudia sa často cítia bezcenní, pretože si neuvedomujú, koľkými zdrojmi disponujú. Uvedomenie si individuálnych zdrojov, ich mobilizácia a uznanie je významnou úlohou komunitnej služby.

„Funguje v rovnocennom partnerskom vzťahu”

Dvomi hlavnými aktérmi služieb a starostlivosti sú odborník poskytujúci službu (v zastúpení určitej inštitúcie) a obyvateľ, ktorý službu využíva. Vo vzťahu poskytovateľ a prijímateľ, odborník a laik sa zdá jednoznačné, že slovo poskytovateľa zaväzuje viac, on rozhoduje, on koná, pretože on má poznatky a poverenie inštitúcie. Toto má obvykle za následok nevyrovnanú situáciu, ktorú obidve strany vnímajú ako prirodzenú. V prípade komunitnej služby si poskytovateľ „neprivlastňuje” zodpovednosť, rozhodnutie a konanie – všetko sa delí medzi dve strany. Tak ako odborník disponuje odbornými poznatkami, laik najlepšie pozná svoj vlastný život a svoju vôľu, pri poznaní príslušných informácií dokáže prijať rozhodnutie a konať ako autonómny dospelý človek. To sa, samozrejme, nedeje hneď a samo od seba – ku komunitnej službe patrí aj proces učenia, kedy sa odborník učí ako zmocniť, posilniť druhých a laik sa učí „dospeláctvu” v záujme toho, aby v rámci služby mohli spolupracovať ako rovnocenní partneri. Vysvetlíme si to na základe potrieb: odborník uznáva schopnosť „dospeláctva” ako potrebu prijímateľa služby a usiluje sa túto potrebu uspokojiť – to sa nazýva zmocniť, posilniť. Zmocnenie zo strany odborníka môžeme chápať aj ako investíciu, ktorá sa vráti tak, že zodpovednosť bude rozdelená a vznikne priestor pre nové zdroje. Neskôr uvidíme, že toto partnerstvo a zmocnenie funguje nielen v individuálnych vzťahoch, ale aj vo vzťahu ku komunite: odborník sa naučí nielen to, ako zapojiť jednotlivých ľudí a vytvoriť pre nich zodpovednú situáciu, ale naučia sa zapájať aj komunitu, vyhľadávať a uplatňovať komunitné riešenia, ktoré sa stanú prirodzenou súčasťou súboru odborných nástrojov.

„Na základe potrieb miestnej komunity”

Dobre fungujúca miestna komunita znamená pre príslušníkov komunity priestor, kde môžu žiť vo fyzickom a psychickom bezpečí. Miestna komunita funguje dobre, ak naplňuje vyššie spomínané funkcie (socializácia, hospodársky blahobyt, spoločenská účasť, spoločenská kontrola, vzájomná podpora). Tieto funkcie zabezpečujú aj to, aby sa zachovalo správne fungovanie komunity. Ako sme videli, dôvodom zavedenia a rozšírenia služieb je okrem iného aj to, že miestne komunity nevedeli a stále nevedia plne obsiahnuť tieto funkcie, sú dysfunkčné. Služby teda vznikli v záujme uspokojenia potrieb vychádzajúcich z dysfunkcie komunít.

Funkciu socializácie naplňuje napríklad kultúrny dom, ktorý dáva priestor a možnosť stretnúť sa. Takúto funkciu môže mať miestna škola, ktorá vo vyučovaní spracúva aj miestne prírodné a kultúrne hodnoty. Ako služba sa objavuje zabezpečenie komunitného priestoru, organizovanie podujatí, organizácia práce vzdelávacích komunít, zabezpečenie potrebných podmienok, vzdelávanie.

Hospodársky blahobyt znamená okrem iného miestne možnosti zamestnania, ale dôležité sú aj také služby, ako je zabezpečenie bývania formou sociálnych nájomných bytov, odborné vzdelávanie, mentoring, sprostredkovanie informácií či poradenstvo. K hospodárskemu blahobytu patrí okrem toho aj možnosť využitia služby na mieste, v spojitosti s rôznymi službami.

Dôležitým znakom komunitnej služby je posilnenie miestnej komunity, uspokojenie komunitných potrieb, čo však neznamená, že v rámci týchto služieb by individuálne potreby strácali na význame. Individuálne a komunitné potreby navyše nie sú od seba nezávislé, uspokojenie komunitných potrieb - pri zapojení zdrojov komunity – podporuje aj uspokojenie individuálnych potrieb.

„Buduje na zdrojoch miestnej komunity”

Popri potrebách má komunita aj množstvo zdrojov. Tak ako individuálne, aj komunitné zdroje sú veľmi rôznorodé. Objavujú aj také danosti, ako je prírodné prostredie (zemepisná poloha, prírodné bohatstvo a suroviny, počasie, voda, pôda, vzduch, rastliny a zvieratá), alebo aj infraštruktúra (cesty, námestia, inžinierske siete, rôzne stavby od bytových domov cez továrne až po verejné budovy, komunitný priestor, komunikačná technológia a služby). Kultúra (hodnoty, normy, zvyky, tradície, spoločné vedomosti) ako základ a spojivo komunity, miestna identita je tiež dôležitým zdrojom. A zdrojom sú aj príslušníci miestnej komunity, ich dobré zdravie, fyzická kondícia, motivácia, chuť niečo podniknúť, vzdelanie, vedomosti a schopnosti. Ďalej vzťahy medzi obyvateľmi v miestnej komunite, v rámci komunity, v organizáciách a inštitúciách, medzi nimi a vzťahy smerujúce mimo komunitu.

„Pracuje v partnerstve”

Odborníkov pracujúcich v obci (ktorí tam často aj bývajú) vyzdvihujeme osobitne. Odborníci v širšom slova zmysle predstavujú zdroj miestnej komunity, nech už pracujú v ktoromkoľvek sektore, v akejkoľvek forme a v ktorejkoľvek odbornej oblasti (napr. sociálny odborník pracujúci v štátnej inštitúcii, farár, dobrovoľný vedúci miestneho spolku), ktorí konajú v prospech príslušníkov miestnej komunity, v prospech miestnych skupín. Zdrojom sú nielen ich vedomosti a oddanosť, ale aj ich kontakty, pretože sú dôležitou zložkou komunitnej služby: odborníci, ktorí sú jej súčasťou, spolupracujú s odborníkmi pracujúcimi na iných pozíciách.

„Mobilizuje vnútorné zdroje”

Zdroj samotný znamená iba možnosť. „Silou”, kapitálom sa stane vtedy, ak sa používa vedome. Ak rozpoznáme jeho hodnotu a budeme mu venovať energiu, aby sme ho využili. Vedomosti starších o starých receptoch a praktikách, zvláštne druhy zeleniny v záhradkách, umenie variť, čas vyhradený pre prípravu, schopnosť presvedčiť, motivovať ostatných, organizačná schopnosť, sa stávajú súčasťou komunitného kapitálu spoločným varením v deň festivalu².

Komunitné služby okrem individuálnych zdrojov budujú na komunitných zdrojoch, aj ich odhalenie a mobilizácia je tiež úlohou komunitnej služby a výsledkom je budovanie komunitného kapitálu.

„Zakorenený v miestnej komunite”

Komunitná služba je službou poskytovanou v jednej obci, v jednej obecnej časti, prípadne v niekoľkých obciach. Ak je zapojených viac obcí, aj vtedy je potrebné, aby bola integrovaná a prístupná v každej jednej obci. Komunitná služba je totiž súčasťou fungovania miestnej komunity (miestna komunita zahŕňa všetkých obyvateľov a iných účastníkov jednej obce, obecnej časti, bez ohľadu na to, či službu využívajú alebo nie). Zavedenie komunitnej služby odôvodňuje potreba vzniknutá nedostatkom pociťovaným miestnou komunitou a prevádzkou takejto služby sa celá komunita stáva čoraz schopnejšou, aby naplnila zásadné komunitné funkcie.

² Podľa C.B. és J.L. Flora Vid. L.J. Beaulieu (2014): Community Vitality & Sustainability. The Community Capitals Framework.

KROKY PRI ZAVEDENÍ KOMUNITNEJ SLUŽBY

V predchádzajúcej kapitole sme si ukázali prierez dejinami, ako služby čiastočne prebrali úlohu miestnych komunít. Definíciou charakteristiky a kritérií komunitnej služby sme dospeli k záveru, že komunitná služba poskytuje služby tak, že posilňuje miestnu komunitu. V tejto kapitole si krok za krokom prejdeme cestu, ktorou by mala prejsť komunitná služba pri jej zriadení v obci. Prezradíme už vopred, že súčasťou podporného a rozvojového procesu pre komunitu je nielen fungovanie služby, ale aj jej zavedenie.

Východisková situácia môže byť rôzna, do obce môže byť komunitná služba zavedená tromi spôsobmi.

- Obec (obecná časť) sa snaží riešiť disfunkčnosť komunity zvonka, zavedením komunitnej služby prostredníctvom externého dodávateľa.
- Transformácia existujúcej služby, ktorá dovtedy nefungovala ako komunitná.
- Komunita, resp. aktívna skupina tejto komunity, dá návrh na vytvorenie komunitnej služby.

Nezáleží na iniciatíve, pretože musíme prejsť rovnakú cestu, aby nezostalo iba pri slovách, ale aby sa aj v skutočnosti vytvorila komunitná služba.

V obci Nagyecsed vykonáva sociálnu činnosť Centrum pre základné sociálne služby v Satmárskom mikroregióne (Szatmári Kistérségi Szociális Alapszolgáltatási Központ), okrem iného aj v najväčšom západnom segregáte obce s počtom obyvateľov 1.500. Na danom území postavili komunitný dom, ktorý inštitúcia prevádzkuje ako settlement-domov. Je komunitným priestorom, v ktorom sa poskytujú sociálne a iné služby, ako napríklad možnosť prania a umývania, sprostredkovanie informácií, vzdelávanie. Domov umožnil nepretržitú prítomnosť odborníkov, aby si vytvorili vzťah s miestnymi obyvateľmi. Vďaka tejto prítomnosti aj odborníci lepšie vidia miestne potreby a požiadavky a dokážu flexibilne reagovať. Vysvitlo napríklad, že zamestnávateľia často podmieňujú prijatie úspešným absolvovaním testu, pričom takýto test bol veľkou výzvou pre obyvateľov osady. Rozbehli tu preto program pre rozvoj čítania, písania, počítania. Aby sa aj mamičky malých detí mohli zúčastniť školenia, bolo potrebné vyriešiť otázku dozoru nad deťmi, ktorú v domove vyriešili zamestnaním žien z osady s vhodným vzdelaním.

1. krok - zrod zámeru

Môžeme o tom čítať, rozprávať sa, rozmýšľať, ale k tomu, aby sa proces naštartoval, musí sa zrodíť zámer, vôľa vytvoriť komunitnú službu v obci. Musí byť niekto, kto má o službu záujem. Zámer môže prichádzať zvonka (napríklad ako právny predpis) alebo zvnútra komunity. Zámer môže prísť zhora (napríklad od starostu), zdola od miestneho obyvateľa (ktorý inak môže byť aj odborníkom), alebo môže prísť od vedúceho inštitúcie či jej zamestnanca.

2. krok – angažovanosť pracovníkov

Komunitárna služba neexistuje bez komunity, bez zapojenia miestnej komunity, ale aj tu je potrebný niekto, kto urobí prvý krok. Pri zavedení komunitnej služby (a pri jej využívaní) je

určujúca úloha odborníkov. V súvislosti so službou hovoríme o odborníkoch, ale presnejšie by sme mali hovoriť o poskytovateľoch, pretože pracovníci komunitnej služby nemusia byť bezpodmienečne odborníkmi s požadovaným vzdelaním pre výkon sociálnej činnosti (napríklad sociálny pracovník). Navyše v prípade služieb, ktoré sa rozbehli a realizovali vďaka komunitnej iniciatíve, sa môže stať, že vedúci pôvodne nie je odborníkom, ale stane sa ním v rámci procesu. Hovoríme o odborníkoch v množnom čísle, pretože nestačí, ak je vedúci otvorený a odhodlaný, keď jeho spolupracovníci takí nie sú. Nech už zámer prichádza odkiaľkoľvek, potrebujeme „jadro“, okruh aktívnych ľudí, ktoré proces naštartujú. Iniciátorom môže byť ktokoľvek, ale musí si nájsť partnerov, ktorí sú otvorení novým poznatkom a pripravení konať.

Obce Tomor, Lak, Szakácsi sú znevýhodnenými malými obcami v mikroregióne Cserehát s výrazným podielom rómskej komunity. Komunitná práca (pod vedením miestneho mladého Róma) bola vždy zameraná aj na deti. V rámci jedného zo svojich mládežníckych programov vyvinuli metódu (druh tútorstva), ktorú potom využili aj v Študovni, kde neučili učitelia. Učitelia pripravovali stredoškolákov na to, aby sa venovali žiakom druhého stupňa a žiaci na druhom stupni sa zasa venovali žiakom na prvom stupni. Cieľom Študovne bolo učenie a podpora osobného úspechu. Tohto procesu sa mladí Rómovia zúčastnili nielen ako žiaci, ale aj ako pracovníci, ako asistenti.

Komunitárna služba nie je službou „tradičnou“. Od odborníka si vyžaduje zmenu paradigmy, iný aspekt, iný prístup, ktorý sa musí naučiť. Zatiaľ je však dôležitá otvorenosť: otvorenosť na zmenu, na uskutočnenie zmien. Ak zámer zavedenia komunitnej služby prichádza zvonka alebo zhora smerom k odborníkovi určitej inštitúcie a oni sami nie sú otvorení, komunitná služba nemôže vzniknúť.

Podporované bývanie pre osoby s postihnutím je súčasťou vládnej stratégie, ktorá formou právneho predpisu ukladá povinnosť transformácie veľkokapacitných opatrovateľských domovov a iných zariadení na komunitné služby. Ak však odborníci z inštitúcie neprejavia vôľu nahradiť zaužívanú prax inou metódou prevádzky, tento proces vnímajú iba ako presťahovanie z veľkej inštitúcie do menšej a neuskutoční sa integrácia služby poskytovanej osobám s postihnutím do prostredia, v ktorom by bol podporený samostatný a nezávislý život v miestnej komunite, čo by bolo základom komunitnej služby.

3. krok – ľudia sú pripravení konať

Nepretržité učenie je dôležité v každej oblasti života a je súčasťou aj komunitnej služby. V procese zavedenia je však časové obdobie, kedy je najdôležitejšou aktivitou, aby sa ľudia zapojení do procesu učili. Príprava je potrebná aj pre samotnú službu, ale oslovenie, aktivizácia a zapojenie ľudí je činnosťou, ktorá si vyžaduje odborné vedomosti, a tie je možné, a v tomto prípade aj nutné, osvojiť si. Rámce našej publikácie neumožňujú, aby sme si podrobne predstavili teoretické pozadie a možné metódy oslovenia, aktivizácie, zapojenia a komunitného plánovania. K hlbšiemu štúdiu tejto oblasti sme na konci tejto publikácie zostavili odporúčanú literatúru, vzdelávanie a ďalšie možnosti..

4. krok – zapojenie komunity – skúmanie a plánovanie

„Tak sa ich opýtaj!” – znela rada z rozprávky. Kto by lepšie poznal radosti, hodnoty, problémy, požiadavky miestnej komunity, ako miestni obyvatelia? Oslovme ich, pýtajme sa, rozprávajme sa s menšími či väčšími skupinami, s podobnými, ale aj rozdielnymi ľuďmi. Okruh aktívnych osôb zrejme dobre pozná situáciu miestnej komunity, nie náhodou inicioval zavedenie komunitnej služby. Prehľadný obraz o obci však nemôžeme mať bez zážitkov, pocitov, myšlienok a názorov miestnych obyvateľov. Pýtať sa miestnych nie je „anketou”, ktorá slúži len na získanie informácií. Informácie si nenechávame pre seba, poznatky pridávame do spoločného balíčka. Takto zdieľané vedomosti a rozhovory, spoločné uvažovanie na ich základe (čo ďalej rozširuje spoločné vedomosti) sa stávajú zdrojom a základným kameňom služby.

V medzinárodnej a domácej praxi sa stále viac rozširuje skúmanie a rozvoj na hodnotovom základe³, ktoré namiesto nedostatkov a problémov dáva do popredia hodnoty a zdroje. Aj takto sa problémy odhalia, ale pozeráme sa na ne iným spôsobom. Spoločné spoznávanie obce, medzitým aj skúmanie hodnôt a zdrojov, je východiskovým základom budúcnosti a v tomto prípade aj plánovania služby. A tak, ako sme aj skúmanie uskutočnili spolu s komunitou, aj plánovanie je spoločné.

Vychádzame z predpokladu, že v spoločnom/ komunitnom plánovaní má každý dôležitú úlohu. Odborník prináša svoje odborné poznatky miestny obyvateľ – odborník na báze skúseností – prináša svoje každodenné znalosti a všetci prinášajú vlastné zdroje. „Miestny obyvateľ je veľmi pestrá kategória, ľudia žijúci na jednom mieste majú rôzne povolania (a tým rôzne odborné znalosti), ich životné príbehy a situácie sa rôznia a prinášajú rôzne skúsenosti, čiastočne i rôzne kontakty a prepojenia. A tu sa nemôžeme zastaviť pri jednotlivcoch, veď v takej obci fungujú rôzne skupiny, spolky, rôzne inštitúcie poskytujú svoje služby. K dispozícii je veľa poznatkov a zdrojov, s ktorými môžeme pracovať.

Pre zapojenie miestnych obyvateľov existujú rôzne metódy, okrem iného aj také, ktoré fungujú on-line, s obyvateľmi rozprávajú len nepriamo, prostredníctvom zástupcu skupiny obyvateľov. Pri zavedení komunitných služieb je dôležité usilovať sa o osobné rozhovory a oslovenie čo najväčšieho počtu ľudí. Na celom procese sa nemôžu zúčastniť všetci obyvatelia, ale pri skúmaní a plánovaní je dôležité, aby popri ostatných účastníkoch v obci bola zastúpená každá skupina obyvateľov. Je preto dôležité premyslieť si, ktoré skupiny obyvateľov dokážeme identifikovať (napr. mamičky s malými deťmi, obyvatelia určitej obecnej časti, noví prisťahovalci, mladí študujúci mimo obce).

Oslovenie obyvateľov a spoločná práca znamená oveľa viac, než len zber informácií: slúži na to, aby sa ľudia stali aktívnymi. Obyvatelia, ktorí sa zúčastnia týchto rozhovorov a na plánovaní, zažijú, že ostatných zaujíma ich názor, že ich slovo má váhu, že môžu meniť veci. Časom budú vnímať službu ako svoju, spolu so zodpovednosťou, ktorá zabezpečí, že bude vytvorená najlepšej možná služba.

³ M. Emery, S. Fey, C. Flora (2006): Using Community Capitals to Develop Assets for Positive Community Change (CD Practice: 13)

5. krok – odborné a ekonomické plánovanie služby

Pri predstavení zavedenia komunitnej služby sme vyzdvihli to, čo robí službu komunitnou, a tejto charakteristike sme sa venovali podrobnejšie. Na tomto mieste len poznamenávame, že súčasťou plánovania je, samozrejme, aj príprava jej spustenia v súlade s príslušnými právnymi a odbornými predpismi, ako aj finančné plánovanie.

6. Služba

Postupujúc v línii naplánovanej stratégie a akčného plánu sa zavedie komunitná služba. Potom nastanú všedné dni, počas ktorých sa vytvorí harmonogram, systém aktivít a spolupráce. Priebežne musíme dbať o to, aby komunitná služba zostala komunitnou: do každodenného fungovania musíme naplánovať reflexiu. Aj samotná komunitná služba je procesom. Zapojenie miestnej komunity, dosiahnutie angažovanosti miestnych obyvateľov a pracovníkov, učenie, nie sú jednorazovou, ale priebežnou činnosťou.

INVESTÍCIA, KTORÁ PRINÁŠA ZISK

Po prvej kapitole môžeme konštatovať, že zavedenie komunitnej služby si okrem otvorenosti vyžaduje od zúčastnených odborníkov množstvo času a práce. Je však dôležité vidieť, že už len samotný proces zavedenia dokáže mobilizovať nové zdroje a to sa nezmení ani vtedy, keď je služba zavedená. Odborníci poskytujúci službu sú pod menším tlakom, pretože so svojimi úlohami nezostávajú sami. V určitom zmysle sa okruh poskytovateľov rozšíri o miestnych obyvateľov a o ostatných účastníkov miestnej komunity, okrem iného o ďalších poskytovateľov. To znamená nielen zapojenie nových zdrojov, ale aj spoločné prijatie zodpovednosti. Toto všetko vedie k rozšíreniu kapacít.

Komunitná služba vďaka tejto spolupráci dokáže rýchlejšie a flexibilnejšie reagovať na miestne potreby a požiadavky, tým sa jej fungovanie stáva úspešnejším. Tento úspech pritom zvyšuje aj spokojnosť klientov, ktorí prijímajú službu.

Pri komunitnej službe zaniká „vonkajší“ charakter služby, to, že by klienti stáli mimo diania. Zapojením do miestnej komunity sa oprávnenosť existencie služby stáva viac jednoznačnou, zvyšuje sa jej legitimita.

V procese zavedenia komunitnej služby sa miestni obyvatelia stávajú súčasťou toku informácií, dostávajú povzbudenie a možnosť formulovať svoje myšlienky a názory, zúčastňujú sa plánovania ako partneri. Stávajú sa aktívnymi osobami. Stále viac sa narúša zaužívaný vzorec, v ktorom sú obyvatelia prítomní len ako „objednávatelia“ a to ovplyvňuje aj iné oblasti ich života. Zmení to ich úlohu, ktorú v miestnej komunite zastávajú, zmení sa ich vzťah k iným službám, k samospráve. Nielen čakajú a očakávajú, ale sú aktívni.

Komunitná služba týmto spôsobom pôsobí na celú miestnu komunitu a nepriamo aj na spoločnosť, pretože demokracia funguje vďaka zodpovedným a aktívnym občanom.

PONUKA ZDRUŽENIA PRE ROZVOJ KOMUNÍT

Komunitnú službu si nemôžete „objednať“. K jej podstate patrí, že na jej zavedení sa musia aktívne zúčastniť budúci pracovníci. To si však vyžaduje nové vedomosti a schopnosti a v tejto kapitole vám ponúkneme stručný návod, ako ich získať.

Združenie pre rozvoj komunit (Közösségfejlesztők Egyesülete - KÖFE) už niekoľko rokov podporuje zavedenie komunitných služieb, resp. transformáciu existujúcich služieb na komunitné. Komunitné služby môžu fungovať vo veľkých mestách (v mestskej časti) a rovnako aj v malých obciach, združenie napriek tomu pracovalo v malých obciach, kde mali miestni obyvatelia sťažený prístup k službám. Cieľom programu v období medzi 2011 a 2014 s názvom Extrémna chudoba (Komunitná podpora pre integráciu osôb žijúcich v extrémnej chudobe - TÁMOP 5.1.3) bolo zmierniť prehĺbovanie chudoby a jej rozširovanie, reprodukciu a územné šírenie na základe sociálnej práce a v rámci činností pre rozvoj obce, regiónu a komunity. Program tiež financoval prevádzku konzorcia skladajúceho sa zo zástupcov príslušných odborných oblastí. Konzorcium združovalo štyri organizácie a KÖFE v ňom zastupovalo rozvoj komunit a komunitný prístup. Prostredníctvom metodiky podporovala vznik komunitných služieb v boji obcí proti extrémnej chudobe. V období medzi 2013 až 2016 združenie pracovalo v tejto oblasti v programe s názvom „Komunitná služba – komunitné fungovanie v malých obciach“ s podporou NCTA. Zamerali sa na inú cieľovú skupinu: do popredia sa v tomto prípade dostali miestne skupiny, organizácie, teoretické a praktické základy, aby fungovali a ponúkali služby s komunitným rozmerom a tým zabezpečili aj ich udržateľnosť. V najnovšom projekte EFOP pre obdobie 2018 až 2020 s názvom „V službe komunit – v malých obciach“ má združenie možnosť organizovať výskumy, tematické diskusie a poznávacie cesty v okrese Gönc v Boršodskej župe, pričom prezentuje domáce a medzinárodne dobré príklady komunitného fungovania s cieľom iniciovať spoluprácu, spoločné uvažovanie s miestnymi odborníkmi a osobami s rozhodovacou právomocou, o transformáciu verejných služieb na komunitné so snahou zvýšiť ich prístupnosť.

V prípade, ak by ste mali otázky, určitú dilemu týkajúcu sa komunitných služieb v súvislosti s ich zavedením alebo transformáciou už existujúcej služby, pre ich prediskutovanie navrhujeme osobné konzultácie.

Združenie pre rozvoj komunit je vzdelávacou inštitúciou v zmysle zákona o vzdelávaní dospelých, ktoré má zároveň bohaté skúsenosti aj s praktickou odbornou činnosťou. KÖFE je pripravené podporiť zavedenie komunitnej služby školeniami pre odborných pracovníkov aj pre miestnych obyvateľov. Pre odborníkov odporúčame naše kurzy Komunitný mentoring v počte 60 hodín a Komunitné plánovanie v počte 24 hodín, ktoré v prípade potreby vieme poskytnúť aj na mieste.

Popri školeniach podporujeme proces mentoringu odborníkov (pomocou pravidelných stretnutí a udržiavaním kontaktu), čo môže viesť k posilneniu. Zároveň na mieru šitú pomoc pre odborníkov, ktorí práve získavajú potrebnú prax.

Pre vedúcich pracovníkov a spolupracovníkov už fungujúcich komunitných služieb zabezpečíme možnosť odbornej supervízie, ktorá umožní reflexiu a tým aj osobný rast.

Obráťte sa na nás. Radi Vám odpovíme e-mailom alebo zavoláme, či už máte jednoduchú otázku alebo zložitejší problém. Náš kontakt: egyesulet@kofe.hu

Odporúčame Vám aj naše publikácie dostupné aj na internete:

Molnár Aranka – Peták Péter – Vercseg Ilona (2014): *Közösségi lehetőségek a mélyszegénység elleni küzdelemben. Önszerveződés és szakmaközi együttműködés. Módszertani útmutató. „Közösségi felzárkóztatás a mélyszegénységben élők integrációjáért program szakmai koordinációja” projekt, Budapest.*

(Metodická príručka – odborná koordinácia programu pre integráciu ľudí žijúcich v extrémnej chudobe)

Bardóczy Sándor – Giczey Péter (2010): *Kézikönyv részvételi városmegújításról. Gyakorlati útmutató. Közösségfejlesztők Egyesülete Városmegújító Munkacsoport, Budapest.*

(Praktický návod – obnova mesta formou participácie)

Hallgató Éva – Vercseg Ilona (2008): *A közösségi munka szerepe a közösségi szolgáltatásokban. Parola 3. sz.*

(Úloha komunitnej práce v komunitných službách)

Vercseg Ilona (2004): *Közösségfejlesztő leckék kezdőknek és haladóknak. Módszertani füzet. Közösségfejlesztők Egyesülete, Budapest.*

(Lekcie z rozvoja komunit pre začiatočníkov i pokročilých)

Ďalšie nami odporúčané odborné práce:

Sain Mátyás – Rab Judit (2018): *Részvételi tervezés a településfejlesztésben és településrendezésben. Lechner Tudásközpont, Budapest.*

(Rozvoj a územné plánovanie obcí formou participácie)

Sain Mátyás (2010): *Segédlet a közösségi tervezéshez. Területfejlesztési füzetek 1. VÁTI Magyar Regionális Fejlesztési és Urbanisztikai Nonprofit Kft. (VÁTI), Budapest.*

(Pomôcka ku komunitnému plánovaniu)

Maďarský originál publikácie vznikol v rámci projektu číslo EFOP-5.2.2-17-2017-00011 s názvom „Rozvoj komunitných služieb a ich prepojenie s odbornou starostlivosťou v malých obciach”

Spolupracovali: Kitti Boda, Lucia Csabai, Zsuzsa Gyenes, Aranka Molnár

Autor: Zsuzsa Gyenes

Vydal: Közösségfejlesztők Egyesülete, Budapest, 2019.

www.kofe.hu

ISBN 978-615-5930-01-0

Slovenská verzia vznikla vďaka podpore Open Society Foundation – Mental Health Program.

Preklad: Andrea Gablyaszová

Jazyková korektúra: Kamila Adamkovičová

Vydala: SOCIA – Nadácia na podporu sociálnych zmien

Bratislava, marec 2020

soc?a