



Inšpirácia pre kvalitnú prácu na ulici

Posilňovanie práce na ulici dokumentáciou a spätnou väzbou

Brožúra s názvom *Inšpirácia pre kvalitnú prácu na ulici. Posilňovanie práce na ulici prostredníctvom dokumentácie a následných opatrení*, ktorú vydala organizácia KEKS. Všetky práva si vyhradzuje vydavateľ, a preto je kopírovanie, či už celé alebo čiastočné, možné len s ich súhlasom. Neváhajte nás citovať, ale uveďte zdroj.

Dizajn: KEKS

Tlač: Slovinsko, 2023

Autorské práva: KEKS

Ďakujeme Inštitútu Bob a ČAS za fotografie.



Co-funded by
the European Union



Obsah

Úvod	5
Pozadie	9
Ukazovatele kvality pre prácu na ulici?!	13
K pre kvalitu	13
I pre indikátory	14
S pre Streetwork	16
Ú pre účel	21
Vypracovanie ukazovateľov	25
Zhromažďovanie informácií a ich analýza	30
The Logbook Street	34
Aktivity na ulici	34
Skupinové aktivity	35
Individuálne aktivity	36
Iné aktivity	37
Extrakcia výsledkov	37
Záverečné slová	39
Referencie	42
Dodatky	44
Dotazník KEKS pre prácu na ulici	44
Partnerské organizácie	52



Úvod

V novembri 2019 som navštívil mládežnícke centrum BOB v Ľubľane v Slovinsku. Bol som pozvaný, aby som porozprával o ukazovateľoch kvality pre prácu s mládežou a o tom, ako používať dokumentáciu a ako ďalej rozvíjať tento druh práce. Po niekoľkých príjemných diskusiách, ktoré vyjasnili myšlienky a perspektívy tohto druhu práce, som bol pozvaný na obed. Sadol som si vedľa jednej z mládežníckych pracovníčok, Nežky Agnes Vodeb, ktorá sa tiež ukázala ako streetworkerka. Keďže som sám bol streetworkerom v polovici deväťdesiatych rokov¹, začali sme sa rozprávať o streetworku, o tom, ako ho vnímame my a aké sú jeho rôzne výzvy. Čoskoro sme si uvedomili, že napriek tomu, že sme pracovali v rôznych prostrediach a časových obdobiach, máme veľa podobných skúseností a pozeráme sa na streetwork viac-menej rovnako. Zároveň sme si obaja uvedomili, že streetwork sa chápe a praktizuje veľmi odlišne, a to ako v rámci krajín, tak aj v celej Európe, a že existuje takmer toľko názorov na streetwork, koľko je streetworkerov. Obaja sme tiež vnímali streetwork ako formu práce s mládežou, ale keď boli ľudia požiadaní, aby rozlišovali medzi streetworkom a inými formami práce s mládežou, hranice sa čoskoro veľmi rozmazali. Preto sme si obaja uvedomili potrebu „definovať“ a ďalej posilňovať a rozvíjať prácu na ulici. V rámci diskusií pred obedom sme sa začali venovať ukazovateľom kvality pre prácu na ulici. Keďže som sa predtým podieľal na vývoji webového systému pre dokumentáciu a následnú činnosť v oblasti práce s mládežou, The Logbook², povedal som Nežke o svojom sne prihlásiť sa do projektu na vývoj podobného systému pre prácu na ulici, založeného na špecifických ukazovateľoch kvality. Na moju veľkú radosť okamžite súhlasila a tak sa to všetko začalo!

Krátko nato sme začali rozpracovávať naše nápady a vytvárať prvý návrh aplikácie so zameraním na vývoj ukazovateľov kvality a webového systému na dokumentáciu a následnú kontrolu. Vzhľadom na tieto nápady bolo ľahké nájsť partnerov, ktorí boli ochotní byť súčasťou projektu. Aby bol systém, ktorý sme chceli vytvoriť, užitočný v rôznych kontextoch, rozhodli sme sa vybrať si partnerov z rôznych tradícií a prostredia pouličnej práce.

1 V rokoch 1994 – 1998 som pracoval ako streetworker v mestskej časti Rinkeby-Kista v Štokholme vo Švédsku.

2 Denník používajú členovia KEKS (keks.se) a keďže Ľubľana je členom, tiež ho používajú pracovníci s mládežou v BOB.

Preto sme pozvali ČAS³ z Česka a CAI⁴ z Portugalska, aby sa k projektu pripojili spolu s našimi organizáciami, ZavodBob⁵ zo Slovinska a KEKS⁶ zo Švédska a na začatie procesu písania žiadosti o strategický partnerský projekt Erasmus+.

Písanie takejto žiadosti je, najmä v časoch Covidu, pomerne zdĺhavý a zložitý proces, ale v skutočnosti nás to veľmi bavilo, keď sme naše skúsenosti s prácou na ulici a s realizáciou predchádzajúcich veľkých projektov premenili na novú žiadosť. Naším východiskovým bodom a základnou zhodou bolo, že prácu na ulici vnímame ako formu práce s mládežou a že, vychádzajúc z odporúčania Rady Európy o práci s mládežou⁷, je „sociálnou praxou, ktorá pracuje s mladými ľuďmi a spoločnosťami, v ktorých žijú, uľahčuje aktívnu účasť a začlenenie mladých ľudí do ich komunít...“ Na základe toho sme sa chceli zaoberať dvoma kľúčovými otázkami:

- Čo predstavuje kvalitu v práci na ulici?
- Ako môžeme zhromaždiť informácie potrebné na posúdenie úrovne kvality?

To následne vedie k dvom hlavným cieľom a (intelektuálnym) výstupom projektu:

- Súbor ukazovateľov kvality pre prácu na ulici, prezentovaný v brožúre.
- Webový systém na dokumentáciu a sledovanie práce na ulici.

Aby sme to dosiahli, rozhodli sme sa, že každý partner by mal do projektu prideliť dvoch skúsených terénnych pracovníkov, ktorí by spolu so skúseným projektovým koučom mali vytvoriť tím, ktorý by spolupracoval počas celého projektu. Cítili sme, že dôkladné skúsenosti a kontinuita v skupine sú kľúčové pre dosiahnutie dobrého a dôveryhodného výsledku. Keďže sme chceli, aby bol projekt pevne zakorenený v našich príslušných organizáciách a aby boli schopné zhromaždiť čo najviac nápadov a spätnej väzby rozhodli sme sa tiež, že každý partner by mal mať dve referenčné skupiny, jednu s kolegami

3 ČAS, Česká asociácia, streetwork, je mimovládna organizácia, zastrešujúca organizácia a spája viac ako 90 organizácií zameraných na prácu s mládežou v Českej republike. Viac informácií o organizáciách nájdete v prílohách.

4 CAI, Conversas Associação Internacional, je mimovládna organizácia, ktorá poskytuje školenia a supervíziu tímov pre sociálnych terénnych pracovníkov. CAI koordinuje inštitút pre školenia v oblasti terénnych pracovníkov, vzdelávaciu pobočku DISWN.

5 Zavod Bob je mimovládna organizácia, ktorá poskytuje prácu s mládežou a na ulici v meste Ľubľana v Slovinsku.

6 KEKS je európska sieť miestnych oddelení pre prácu s mládežou a poskytovateľov práce s mládežou. s viac ako 75 členskými organizáciami.

7 Odporúčanie Rady Európy o práci s mládežou: Odporúčanie CM/Rec (2017) 4 z Výbor ministrov členským štátom o práci s mládežou (Prijaté Výborom ministrov 31. mája 2017 na 1287. zasadnutí zástupcov ministrov)

pracujúcimi na ulici a ďalšími relevantnými zainteresovanými stranami a jednu s mladými ľuďmi, ktorí sú s pracovníkmi na ulici v kontakte.

Rovnako dôležité bolo prepojiť náš projekt s tým, čo sa v tomto sektore už urobilo, nekopírovať predchádzajúcu prácu ani nevytvárať zmätok používaním rôznych pojmov a výrazov. Preto sme sa rozhodli vybudovať náš projekt najmä na nasledujúcich dvoch dokumentoch:

- Kvalitná práca s mládežou – spoločný rámec pre ďalší rozvoj práce s mládežou⁸
- Európska charta o Lokálnej práci s mládežou⁹

Projekt Inspiring Quality Street Work je určený pre všetkých, ktorí sa zaujímajú o streetwork a jeho ďalší rozvoj, od streetworkerov, manažerov a tvorcov politik až po pedagógov streetworkerov, ich študentov a výskumníkov. Dúfame, že vám poskytne hlbšie pochopenie konceptu rozvoja kvality, prečo je dôležitý a na čo treba pri práci myslieť. Tento zoznam prezentovaných ukazovateľov kvality je naším návrhom pre daný sektor, pokiaľ ide o to, čo podľa nás charakterizuje kvalitný streetwork. Následne sme ho použili ako základ pre webový systém dokumentácie a následných opatrení TheLogbookStreet, ktorý sme vytvorili ako súčasť projektu.¹⁰ Ak plánujete vytvoriť si vlastný model pre dokumentáciu a následné kroky, dúfame, že môžu slúžiť ako inšpirácia; čím viac máme spoločného, tým sme silnejší. Ak chceme rozvíjať streetwork, bez ohľadu na systém alebo model, živá a nepretržitá diskusia o tom, čo predstavuje kvalitu a ako podľa nej žijeme, nás posunie vpred. Publikáciu Inšpiratívna kvalitná práca na ulici si môžete stiahnuť z webových stránok všetkých partnerov.¹¹ Našou nádejou a ambíciou je, že výsledok tohto projektu využijú nielen partnerské organizácie, ale aj organizácie v celej Európe. To by znamenalo významný príspevok k dôležitému vytvoreniu spoločného základu pre prácu na ulici a k jej ďalšiemu rozvoju.

8 Kvalitná práca s mládežou – spoločný rámec pre ďalší rozvoj práce s mládežou, Európska komisia, 2015

9 Európska charta o miestnej práci s mládežou. Európa sa stáva lokálnou, 2019

10 Logbook Street je prístupná členom KEKS. Navštívte prosím našu webovú stránku. Viac informácií o nás a o tom, ako sa stať členom, nájdete na www.keks.se.

11 www.keks.se, www.zavod-bob.si, www.cai.org.pt, www.streetwork.cz

Keď som začiatkom jari 2023 písal tento úvod, môžem konštatovať, že zo všetkých projektov, na ktorých som sa počas viac ako 40 rokov v tomto sektore zúčastnil, je tento zďaleka najintenzívnejší, najnáročnejší, najambicióznejší, najkreatívnejší, najspolupráčnejší a najodmeňujúci. Ste jednoducho najlepší: Nežka Agnes Vodeb, Zavod Bob, Sara Rodman, Zavod Bob, Dora Klar, Zavod Bob¹², Eva Hejcmanova, ČAS, Jan, „Honza“, Kopic, ČAS, André Sousa, CAI, (mesto Porto), Helder Luiz Santos, CAI, Joel Laine, KEKS (obec Partille) a Johan Andersson Berg, KEKS (mesto Göteborg).

Som hrdý na to, čo sme spoločne dosiahli! Ako tím by sme sa chceli poďakovať aj všetkým, ktorí prispeli k projektu, najmä:

Karolíne Panuškovéj, koordinátorke medzinárodnej spolupráce v ČAS, za jej pomoc pri organizovaní stretnutí a podujatí.

Jenny Haglund, generálnej tajomníčke KEKS, za jej pomoc s administratívou a ekonomikou.

Vám, ktorí toto čítate: Prajem príjemné čítanie a ak máte otázky týkajúce sa tejto brožúry, našich organizácií alebo práce na ulici vo všeobecnosti, kontaktujte nás.

Castellammare of the Gulf, Sicília, 17. február 2023

Jonas Agdur

KEKS, projektový tréner

¹² Dora zastupovala Zavod Bob počas prvej polovice projektu a potom ju nahradila Sara.



Pozadie

Aj keď je ešte veľa čo robiť, za posledných desať rokov sa v sektore práce s mládežou dosiahol veľký pokrok, a to najmä v oblasti politiky a politického uznania. V roku 2017 Rada Európy prijala odporúčanie o práci s mládežou¹³, v roku 2019 sieť Europe Goes Local spustila Európsku chartu o miestnej práci s mládežou¹⁴ a v roku 2020 EÚ prijala uznesenie o európskom programe práce s mládežou¹⁵. To všetko sú veľké kroky pri vytváraní „spoločného základu pre prácu s mládežou“, o ktorý sektor jednomyseľne požiadal počas druhého Európskeho dohovoru o práci s mládežou v roku 2015¹⁶.

13 Odporúčanie Rady Európy o práci s mládežou: Odporúčanie CM/Rec(2017)4 z Výbor ministrov členským štátom o práci s mládežou (Prijaté Výborom ministrov 31. mája 2017 na 1287. zasadnutí zástupcov ministrov)

14 Európska charta o lokálnej práci s mládežou, Europe Goes Local, 2019, <https://europegoeslocal.eu/>

15 Uznesenie Rady a zástupcov vlád členských štátov zasadajúcich v Rade o rámci pre vytvorenie európskeho programu práce s mládežou. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=uriserv:OJ.C_2020.415.01.0001.01.ENG

16 Na 2. európskom kongrese o práci s mládežou sa zišli národné delegácie z celého sveta Európa, približne 500 osôb, s cieľom pracovať na spoločnom základe pre prácu s mládežou

Hranice medzi pracou s mládežou a inými sektormi v oblasti mládeže sú však stále dosť nejasné, ako napríklad hranica medzi pracou s mládežou a rôznymi formami sociálnej práce. Práca na ulici je činnosť, ktorá sa niekedy nachádza na tejto hranici. Zároveň často nie je jasné, čo odlišuje streetwork od iných foriem práce s mládežou, ako je napríklad práca s mládežou na diaľku. Ako už bolo spomenuté v úvode, niekedy máme pocit, že existuje toľko „definícií“ streetworku, koľko je streetworkerov, a že úloha streetworkerov sa následne veľmi líši v závislosti od toho, kam sa pozriete.

Pracovná rola (učiteľ, pilot, upratovač) sa v podstate chápe ako funkcia, ktorú by mala osoba plniť (učiť ľudí, presúvať vozidlo vzduchom, udržiavať veci v čistote).

Inými slovami, pracovná rola je úzko spojená s tým, čo by sa malo dosiahnuť. V prípade práce na ulici to samozrejme nie je veľmi jasné. Ciele stanovené pre prácu na ulici sú, ak vôbec existujú, zriedkakedy dostatočne špecifické na to, aby usmerňovali, aké kroky by sa mali podniknúť (a aké nie), a pracovníci na ulici si často musia stanoviť vlastný program a mať svoj vlastný osobný spôsob práce. Výsledkom sú veľké rozdiely v prístupe a kvalite.

Táto situácia samozrejme vytvára rôzne problémy. Ako by ste mali riadiť a financovať prácu na ulici, keď nevíete, čo by sa malo dosiahnuť? Ako by ste to mali hodnotiť?

Aké kompetencie by ste mali požadovať pri nábore pracovníkov na ulici? Dosahujete efektívnu prácu na ulici, keď žiadate pracovníkov s mládežou, aby pôsobili mimo mládežníckych centier, a skutočne vykonávajú vaši pracovníci na ulici prácu s mládežou na diaľku?

Tieto nejasné úlohy a hranice majú negatívny vplyv na pracovnú situáciu pracovníkov na ulici aj na ich profesionálne postavenie. A čo je ešte dôležitejšie, robia podporu pre mladých ľudí v ohrození ešte nestabilnejšou a neistejšou. V postupne segregovanejšej spoločnosti s čoraz väčším počtom mladých ľudí žijúcich v neistých situáciách by pracovníci na ulici mohli zohrávať dôležitú úlohu, ale táto úloha musí byť jasná, ak sa má plniť efektívne a profesionálne.



Hnacou silou tohto projektu je naša spoločná vôľa posilňovať a ďalej rozvíjať streetwork, aby mal jasnú a ľahko rozpoznateľnú identitu. Prvým nevyhnutným krokom je objasniť, čo by sa malo prostredníctvom streetworku dosiahnuť a akými zásadami sa musí riadiť, ak by sa to malo dosiahnuť. Iba takýmto objasnením môžeme vysvetliť úlohu streetworkera a aké kompetencie sú potrebné na jeho vykonanie. Iba potom budeme vedieť, aké informácie a vedomosti potrebujeme na vyhodnotenie našej práce a na prijatie vhodných opatrení na jej zlepšenie.

Okrem toho, aby ste mohli pracovať „efektívne a profesionálne“, musíte mať jasné priority, ktoré vám umožnia uvedomelo si vybrať medzi rôznymi typmi akcií. Jasné stanovenie toho, čo by mal streetwork dosiahnuť vo vzťahu k mladým ľuďom, zároveň objasní, že práve tieto výsledky majú najvyššiu prioritu a že nemôžu byť ohrozené krátkodobými želaniami, napríklad mať menej mladých ľudí potulujúcich sa po uliciach. Iba keď je to jasné, môžu streetworkeri povedať „toto nie je moja práca“, keď sú požiadaní, aby pracovali ako strážnici, vyhadzovali mladých ľudí z nákupných centier alebo verejných knižníc – a zároveň ničili svoj vzťah s mladými ľuďmi, ktorých majú podporovať.

V terénnej práci, ako aj v práci s mládežou vo všeobecnosti, je zjavný nedostatok systematického a nepretržitého sledovania¹⁷ a dokonca aj určitý odpor voči

17 Práca s mladými ľuďmi. Hodnota práce s mládežou v Európskej únii. Európska Komisia, 2014

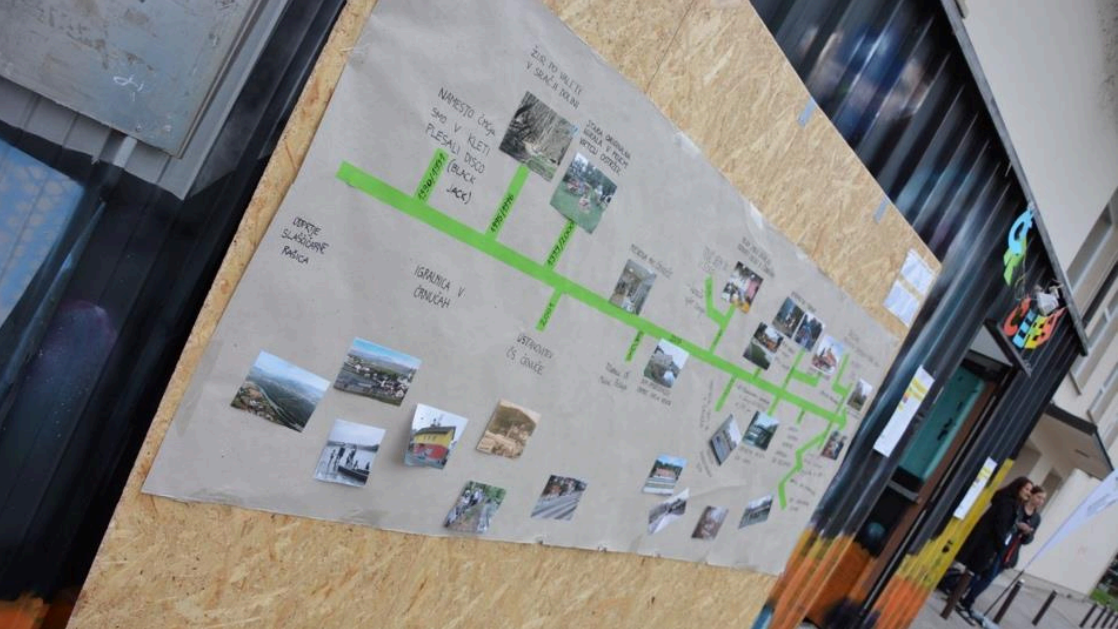
štruktúrovanejšiemu prístupu, ktorý ide nad rámec obvyčajného rozprávania príbehov. „Práca s mládežou nemôže byť „meraná“ je pomerne často počuteľné tvrdenie. Dôležitosť zhromažďovania relevantných informácií a údajov o práci na ulici/s mládežou je však zrejmá a v posledných rokoch získala silnú podporu. V správe Kvalitná práca s mládežou¹⁸ sa uvádza, že „Práca s ukazovateľmi, nástrojmi a systémami kvality je kľúčová pre neustály rozvoj práce s mládežou a má veľký potenciál prispieť k zvýšeniu dôveryhodnosti a uznania sektora práce s mládežou ako celku“. Výbor ministrov Rady Európy odporúča členským štátom, aby podporovali „rozvoj vhodných foriem preskúmania a hodnotenia vplyvu a výsledkov práce s mládežou“¹⁹ a v Európskej charte o miestnej práci s mládežou²⁰ sa jasne uvádza, že rozvoj kvality „potrebuje jasný a komplexný systém dokumentácie a následnej kontroly výsledkov, predpokladov a pracovných procesov vo vzťahu k merateľným ukazovateľom a cieľom“. Preto bola myšlienkou a cieľom nášho projektu formulovať ukazovatele kvality pre prácu na ulici a vybudovať webový systém dokumentácie a následnej kontroly, ktorý by umožnil zhromažďovať informácie potrebné na zistenie, do akej miery sme dosiahli ukazovatele, a v druhom kroku ich zlepšiť.

Koncom augusta 2021 sa teda tím prvýkrát stretol v krásnom slovinskom meste Bohinj. Mali sme začať definovať ukazovatele kvality pre prácu na ulici!

18 Kvalitná práca s mládežou – spoločný rámec pre ďalší rozvoj práce s mládežou. Európska komisia, 2015

19 Odporúčanie CM/Rec (2017) 4 Výboru ministrov členským štátom o práca s mládežou (prijaté Výborom ministrov 31. mája 2017 na 1287. zasadnutí zástupcov ministrov)

20 www.europegoeslocal.eu



Ukazovatele kvality pre prácu na ulici?!

Pred začatím sme si však museli odpovedať na tri základné otázky:

- Čo máme na mysli, keď hovoríme o kvalite?
- Čo je to ukazovateľ?

A:

- Aké sú špecifiká práce na ulici?

Samozrejme, neboli sme prví, ktorí si tieto otázky kladli, a následne sme našli takmer nekonečné množstvo odpovedí v rôznych knihách a správach. Aby sme teda nevynvítali koleso nanovo a použili sme definície, ktoré sa v tomto sektore už používajú, rozhodli sme sa na zodpovedanie prvých dvoch otázok použiť definície zo správy Kvalitná práca s mládežou – spoločný rámec pre ďalší rozvoj práce s mládežou.

K pre kvalitu

V tejto správe je „kvalita“ definovaná ako „ako dobre niečo plní svoju funkciu; do akej miery skutočné výsledky zodpovedajú cieľom“. Taktiež sa v nej uvádza, že „v prvom kroku

kvalita práce s mládežou preto súvisí s celkovými cieľmi – s tým, ako dobre prispieva k osobnému a sociálnemu rozvoju mladých ľudí²¹.”

Inými slovami, to znamená, že „kvalita“ sa meria mierou, do akej skutočné výsledky zodpovedajú tomu, čo chceme dosiahnuť. To, čo chceme dosiahnuť, môže a s najväčšou pravdepodobnosťou bude mať kvantitatívne aj kvalitatívne prvky: chceme osloviť určitý počet mladých ľudí a chceme, aby si napríklad osvojili určité zručnosti. Preto je určité množstvo súčasťou celkovej kvality.

V súkromnom sektore často počujete, že úspech sa dosahuje „dodávaním správnych produktov správne mu zákazníkovi za správnu cenu“. To v podstate platí aj v prípade kvality práce na ulici: musíme vynakladať svoje zdroje (čas a peniaze) spôsobom, ktorý má maximálny požadovaný účinok na správnych mladých ľudí.

Definovanie kvantitatívnych a kvalitatívnych výsledkov, ktoré chceme dosiahnuť, je preto kľúčové v diskusii o kvalite a o tom, ako ju možno zlepšiť. V ďalšom kroku by kvalita mohla súvisieť aj s predpokladmi (napr. kompetencia zamestnancov) a pracovnými procesmi (napr. procesy dokumentácie). Aby ste sa však mohli rozhodnúť, ktoré pracovné procesy potrebujete, musíte najprv rozhodnúť, aké výsledky chcete dosiahnuť. Nemá zmysel rozhodovať o prostriedkoch predtým, ako poznáte ciele²².

I pre Indikátory

Indikátory sú „referenčné body, vo vzťahu k ktorým možno porovnávať, analyzovať a hodnotiť realitu“²³. Sú odpoveďou na otázku „Aké charakteristiky sú dôležité, ak by ste mali byť schopní zistiť, či je práca na ulici vysokej kvality?“, alebo inými slovami, „čo by naznačovalo (ukazovalo, bolo znakom, dokázalo) kvalitu práce na ulici?“ To tiež znamená, že indikátory musia byť nejakým spôsobom merateľné a aby boli merateľné, musia byť presné.²⁴

21 Osobný a sociálny rozvoj sa vo väčšine významných inštitúcií považuje za hlavný cieľ práce s mládežou. Európske politické dokumenty, ako napríklad závery Rady EÚ z roku 2013 o príspevku kvalitnej práce s mládežou k rozvoju, blahobytu a sociálnemu začleneniu mladých ľudí.

22 Aj keď samozrejme existujú aj príklady tohto prístupu...

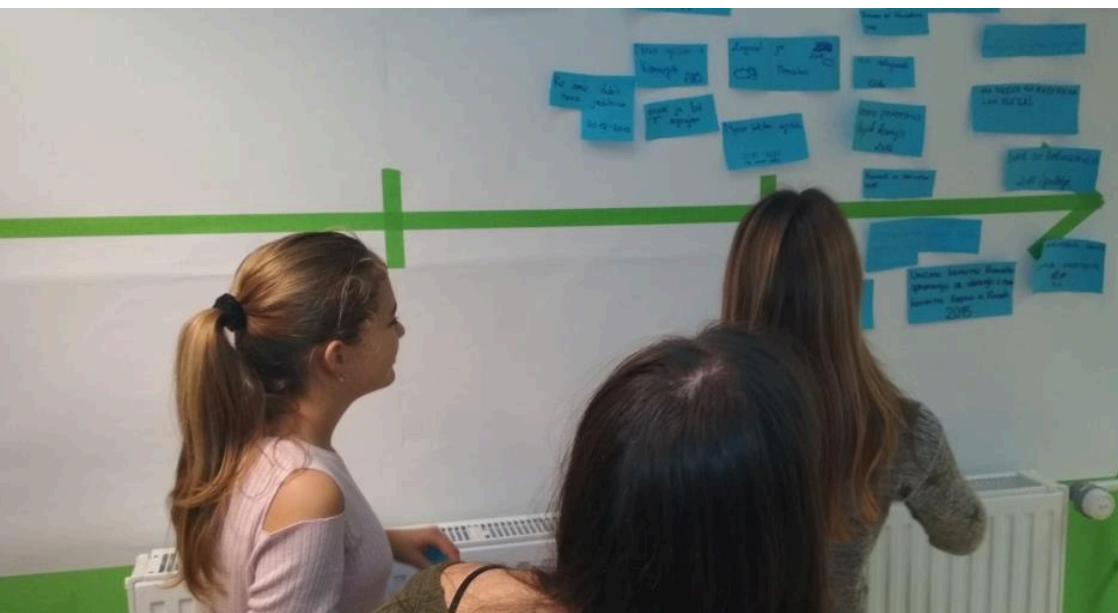
23 Kvalitná práca s mládežou – spoločný rámec pre ďalší rozvoj práce s mládežou. Európska komisia, 2015

24 Ukazovatele súvisiace s výsledkami, pri ktorých nedokážete určiť, do akej miery ste ich dosiahli sú samozrejme úplne zbytočné. To isté platí pre ukazovatele, pri ktorých nie je možné posúdiť, čo viedlo k ich splneniu.

Vezmime si príklad participácie, niečoho, čo sa často považuje za základný princíp a kvalitu v práci s mládežou. Participácia je však široký pojem, ktorý rôzni aktéri chápú rôzne, nie je to samostatný bod, s ktorým by sa dala porovnávať realita. Ak teda chcete participáciu ako ukazovateľ kvality, budete ju musieť rozdeliť na jej najmenšie/základné komponenty a premeniť ju na súbor jasne identifikovateľných samostatných častí.

Ak by sme ako príklad stále mali účasť, takýto proces by mohol vychádzať z odporúčania Rady Európy o práci s mládežou, kde je účasť opísaná ako „aktívne vytváranie, príprava, realizácia a hodnotenie iniciatív a aktivít mladých ľudí, ktoré odrážajú ich potreby, záujmy, nápady a skúsenosti“. Rozdelenie tejto skutočnosti na súbor jasne identifikovateľných častí by mohlo viesť k nasledujúcim ukazovateľom:

- Mladí ľudia sa podieľajú na tvorbe aktivít
- Mladí ľudia sa podieľajú na príprave aktivít
- Mladí ľudia sa podieľajú na realizácii aktivít
- Mladí ľudia sa podieľajú na hodnotení aktivít
- Mladí ľudia vnímajú, že aktivity spĺňajú ich potreby



- Mladí ľudia vnímajú, že aktivity zodpovedajú ich záujmom

Súčet týchto ukazovateľov potom opisuje kvalitu účasti. Potom by ste mohli zmerať, do akej miery realita zodpovedá ukazovateľom, a to tak, že by ste mladých ľudí požiadali, aby zodpovedali,



do akej miery si myslia, že je to tak, najlepšie prostredníctvom dotazníka, ktorý vám umožní porovnať výsledky, napríklad v priebehu času alebo medzi rôznymi aktivitami. Toto sa samozrejme dá urobiť napríklad aj prostredníctvom fokusových skupín, ktoré vám môžu poskytnúť viac informácií, ale menej možností porovnávať výsledky v priebehu času a vidieť prípadné zmeny.

Ukazovatele možno v druhom kroku použiť ako základ pre stanovenie merateľných cieľov. Ciele²⁵ opisujú, do akej miery chceme, aby realita zodpovedala ukazovateľu. Príklad:

- Ukazovateľ: Mladí ľudia sa zúčastňujú na hodnotení
- Cieľ: 50 % mladých ľudí, ktorí sa zúčastňujú na aktivitách terénnej práce, sa zúčastňuje na hodnotení

S pre Streetwork

Pre aký druh aktivity sme sa teda snažili stanoviť ukazovatele kvality? Čo rámuje prácu na ulici a robí z nej odlišnú prax, odlišnú od iných foriem práce s mládežou a sociálnej práce?

²⁵ Slovná zásoba týkajúca sa cieľov sa v rôznych krajinách líši a niekedy je to dosť mäťúce. Pod cieľom rozumieme jasne pozorovateľný/merateľný výsledok, ktorý chce niekto dosiahnuť. Iné slová, ktoré sa na to používajú, môžu byť zábery alebo úlohy. V tejto brožúre nenájdete žiadne ciele pre terénnu prácu. Do akej miery chcete (alebo môžete) dosiahnuť ukazovatele, často závisia napríklad zdroje a ciele, a preto sa musia často stanovovať lokálne.

Práca na ulici je, ako už bolo uvedené, formou práce s mládežou. Je to „sociálna prax, ktorá pracuje s mladými ľuďmi a spoločnosťami, v ktorých žijú, uľahčuje aktívnu účasť a začlenenie mladých ľudí do ich komunít...” a jej hlavným cieľom je „prispieť k osobnému a sociálnemu rozvoju mladých ľudí”.

V Európskej charte o lokálnej práci s mládežou nájdete základné princípy práce s mládežou. Tak ako je demokracia definovaná súborom princípov, napr. sloboda prejavu a jeden človek jeden hlas, aj práca s mládežou je definovaná súborom princípov, ktoré ju spoločne definujú a robia z nej to, čím je. V prípade práce na ulici, aby boli jasné, je potrebné tieto základné princípy interpretovať vo vzťahu k dvom hlavným špecifikám, ktoré viac než čokoľvek iné odlišujú prácu na ulici od práce s mládežou.

- Prvou špecifikou je cieľová skupina. Na rozdiel od práce s mládežou, ktorá sa zameriava na všetkých mladých ľudí²⁶, práca na ulici sa zameriava iba na konkrétnu skupinu. Táto skupina sa často označuje ako „riziková mládež”²⁷. To znamená, že sa správajú spôsobom alebo žijú v osobných okolnostiach, ktoré im bránia v budúcich možnostiach žiť dobrý a konštruktívny život ako súčasť spoločnosti a nedokážu dosiahnuť svoj plný potenciál ako jednotlivci a občania.
- Druhou špecifikou je, že práca na ulici má svoj východiskový bod a prebieha mimo inštitúcií a aktívne oslovuje mladých ľudí tam, kde sa nachádzajú.

Na základe týchto vymedzení možno základné princípy práce s mládežou/na ulici chápať nasledovne²⁸.

Potreby mládeže/práce na ulici:

- byť založené na dobrovoľnej účasti – na mladých ľuďoch, ktorí sú aktívni v práci s mládežou z vlastnej vôle a motivácie;
 - Práca na ulici nikdy nemôže byť donucovacím opatrením. Môže podporovať iba mladých ľudí, ktorí chcú byť podporovaní. Zvyšovanie motivácie mladých ľudí v ohrození usilovať sa o zmenu je kľúčovou úlohou práce na ulici.

26 Pozri napríklad odporúčanie Rady Európy o práci s mládežou.

27 Toto nie je to isté ako „marginalizované skupiny”. Môžete byť marginalizovaní napríklad kvôli etnickému pôvodu alebo sexuálnej orientácii, ale to neznamená, že konáte deštruktívnym spôsobom. Riziko sa v tomto prípade vzťahuje na správanie, nie na to, kým ste.

28 Body prevzaté z Európskej charty o miestnej práci s mládežou

- založené na potrebách, záujmoch, myšlienkach a skúsenostiach mladých ľudí a reagovať na ne tak, ako ich vnímajú sami, a tým prinášať pridanú hodnotu a/alebo radosť do života;
 - Práca na ulici sa nikdy nedá vykonávať zhora nadol. Môže informovať o rizikách a obavách, ale východiskovým bodom pre konanie musí byť vnímanie týchto rizík mladými ľuďmi.
- byť vytvorené, organizované, plánované, pripravené, realizované a hodnotené spoločne s mladými ľuďmi alebo mladými ľuďmi;
 - Práca na ulici sa vykonáva spolu s mladými ľuďmi. Ak má byť úspešná, musí zapojiť mladých ľudí do procesu, ktorý ich odvádza od rizík.
- prispievať k osobnému a sociálnemu rozvoju mladých ľudí prostredníctvom neformálneho a informálneho vzdelávania;
 - Práca na ulici posilňuje mladých ľudí spôsobom, ktorý ich robí odolnejšími voči negatívnym vplyvom. Dosahuje to tým, že pomáha mladým ľuďom rozvíjať (nové) postoje, hodnoty, zručnosti a vedomosti, čím im pomáha lepšie pochopiť a zvládať samých seba a svoje vzťahy s ostatnými.
- usilovať sa o posilnenie sebaurčenia, autonómie a prístupu mladých ľudí k právam;
 - Práca na ulici podporuje mladých ľudí a dôveruje im pri rozhodovaní. Umožňuje im uvedomiť si ich práva a to, ako ich môžu uplatniť.
- mať holistický pohľad na mladých ľudí a stretávať sa s nimi tam, kde sú, ako so schopnými jednotlivcami a primárnymi zdrojmi vo vlastnom živote a pre spoločnosť ako celok;
 - Práca na ulici zohľadňuje celú životnú situáciu mladých ľudí a spolieha sa na ich vlastnú vôľu po zmene. Umožňuje mladým ľuďom vidieť, ako sami môžu prispieť k zmenám vo svojom živote a v spoločnosti.
- podporovať kritické myslenie a kreativitu, ako aj ľudské práva, demokratické hodnoty a aktívne občianstvo;
 - Práca na ulici je založená na reflexívnom a hodnotovom dialógu s mladými ľuďmi. Konštruktívne spochybňuje myšlienky a názory mladých ľudí, aby ich podporila pri hľadaní samých seba a ich vzťahov s ostatnými.

- byť aktívne inkluzívny a ponúkať rovnaké príležitosti všetkým mladým ľuďom.
 - Práca na ulici je o (znovu)začlenení mladých ľudí do konštruktívnych životných ciest a spoločnosti. Podporuje mladých ľudí v získavaní prístupu k rovnakým príležitostiam ako majú ich rovesníci.

Tieto základné princípy spolu definujú prácu na ulici. Ďalším, doplnkovým spôsobom definovania práce na ulici je objasniť, akú funkciu má plniť. Ak je funkciou pilota presunúť lietadlo z bodu A do bodu B, aká je funkcia práce na ulici? Funkciou práce s mládežou, ako je opísaná v odporúčaní Rady Európy, je „motivovať a podporovať mladých ľudí, aby našli a



hľadali konštruktívne cesty v živote, a tým prispievali k svojmu osobnému a sociálnemu rozvoju a k spoločnosti ako celku.“

V súlade s tým možno povedať, že funkciou terénnej práce je podporovať mladých ľudí v ohrození pri rozvíjaní konštruktívneho sebaobrazu a vzťahu k svetu okolo nich, a tým posilňovať ich schopnosť formovať si život na základe vlastných osobných predpokladov, schopností a predstáv.

Čo robia streetworkeri, aké kroky podnikajú, aby si splnili túto funkciu (a dodržali základné princípy), je niečo iné. Môžu viesť individuálne rozhovory, skupinové aktivity, prechádzať sa po uliciach, viesť školenia a oveľa viac, ale to isté môžu robiť aj iné profesie. Otázka (ktorú by si streetworkeri mali neustále klásť) je, prečo to robia, akú funkciu majú mať ich činy a aké princípy ich pri ich vykonávaní riadia.

Hovoriť o práci na ulici bez toho, aby sme ju zároveň prepojili s inými formami práce s mládežou, je však nemožné.

Existuje veľa rôznych označení používaných pre viac či menej podobné práce a niektoré z nich sa viac-menej prekrývajú. Mnohé z nich sa tiež používajú rôzne v rôznych prostrediach práce s mládežou/na ulici.

Ďalšie formy práce s mládežou, ktoré pôsobia mimo inštitúcií, sú²⁹:

- Detašovaná práca s mládežou – vykonávanie aktivít práce s mládežou mimo mládežníckych centier, kde sa mladí ľudia rozhodnú zhromažďovať.
- Terénna práca s mládežou – stretávanie sa s mladými ľuďmi na miestach, kde sa rozhodnú zhromaždiť, s cieľom informovať ich o mládežníckych centrách a iných aktivitách v oblasti práce s mládežou a povzbudiť ich k účasti.
- Mobilná práca s mládežou – prevádzkovanie mládežníckeho centra „na kolesách“ alebo preprava vybavenia mládežníckeho centra do rôznych zariadení ako „dočasné“ mládežnícke centrá.

Tieto formy práce s mládežou, definované vyššie, sa od práce na ulici primárne odlišujú tým, že sú zamerané na všetkých mladých ľudí bez ohľadu na prípadné rizikové správanie.

Niekedy sa terénna práca s mládežou používa ako zastrešujúci pojem pre všetku prácu s mládežou, ktorá sa odohráva mimo mládežníckych centier. Myslíme si však, že terminológia je jasnejšia, ak je práca s mládežou zastrešujúcim pojmom a rôzne oblasti/špecializácie, ktoré spadajú pod tento pojem, majú svoje vlastné názvy a definície. S jasnou a prepracovanou definíciou terénnej práce (a toho, čo v nej predstavuje kvalitu), dúfajme, že bude menej potrebné sémantické diskusie.

²⁹ Nezávislá a terénna práca s mládežou, Príručka metód a zdrojov pre odborníkov pre prácu s mládežou vo Walese. <https://www.cwvys.org.uk/wp-content/uploads/2014/06/HB-Detached-and-Outreached-Youth-Work.pdf>



U pre účel

Hlavným účelom práce s ukazovateľmi kvality, dokumentáciou a následnými opatreniami musí byť vždy rozvoj. Dokumentácia a následné opatrenia v súvislosti s ukazovateľmi by mali pomôcť zúčastneným stranám pochopiť skutočné výsledky, prečo k nim došlo a aké opatrenia sú potrebné na zlepšenie.

Dokumentácia a následné opatrenia musia byť preto navrhnuté tak, aby zhromažďovali potrebné informácie o kvantitatívnych aj kvalitatívnych premenných opísaných ukazovateľmi. Tieto informácie (štatistiky, odpovede na dotazníky atď.) sa potom musia prostredníctvom dôkladného procesu analýzy a reflexie premeniť na vedomosti/porozumenie.

Dôležité však je, že tieto informácie a ich analýza by mali položiť pevný základ pre

- Pochopenie toho, prečo sa veci vyvinuli tak, ako sa vyvinuli.
- Identifikácia potrieb rozvoja
 - kompetencií
 - metód a pracovných procesov
 - organizácie (ekonomika, štruktúry atď.)
- Stanovenie cieľov a priorít do budúcnosti
- Vzájomné učenie sa a výmena skúseností s ostatnými aktérmi
- Identifikáciu relevantných a prispôsobivých osvedčených postupov

- Informácie a obhajoba založené na vedomostiach

Na dosiahnutie tohto cieľa sú však potrebné aj informácie, ktoré nie vždy priamo súvisia s ukazovateľmi kvality výsledkov. Aby sme mohli plánovať a vykonávať dobrú prácu na ulici, musíme tiež poznať/sledovať

- Kde stretávame mladých ľudí – kráčame správnymi ulicami?
- Keď stretneme mladých ľudí – sme tam v správny čas?
- S ktorými mladými ľuďmi sa stretávame – oslovujeme správnu skupinu?
- Akým rizikám čelia mladí ľudia – riešime správne problémy?
- Ako nás vnímajú mladí ľudia – používame správny prístup?

Taktiež potrebujeme vedieť, či si v práci stanovujeme správne priority a či čo najlepšie rozdeľujeme svoj čas medzi rôzne druhy aktivít v teréne. Tri hlavné druhy aktivít, ktoré sme v projekte identifikovali, sú

- Aktivity na ulici
- Skupinové aktivity
- Individuálne aktivity

Tieto tri hlavné kategórie sú samozrejme najčastejšie prepojené, ale je dôležité nájsť medzi nimi správnu rovnováhu, pretože môžu mať rôzne výsledky.

Okrem týchto aktivít musia streetworkeri robiť aj veľa ďalších, viac či menej potrebných vecí, ako je plánovanie a informovanie o svojej práci, účasť na stretnutiach a vzdelávacích aktivitách. Teda veci, ktoré majú vytvárať vhodné podmienky pre streetwork, ale samy o sebe streetworkom nie sú.

V našom projekte sme (po diskusii o tom, čo potrebujeme vedieť, ako štruktúrovať informácie a definovať ukazovatele) vyvinuli webový systém na zhromažďovanie štatistík a spúšťanie dotazníkov pre mladých ľudí, ktorí sú v kontakte s pracovníkmi na ulici, s názvom The Logbook Street. Informácie zhromaždené prostredníctvom takéhoto systému možno samozrejme získať aj inými spôsobmi, napr. pomocou excelovských hárkov a vedením poznámok z diskusií v skupinách. Úprimne však veríme, že jednotné štatistiky a dotazníky poskytujú spoľahlivejší a dôveryhodnejší materiál, ktorý možno v druhom kroku použiť ako základ pre diskusie a reflexiu spolu s mladými ľuďmi. Vytvárajú tiež pevnejší základ pre porovnávanie a vzájomné učenie sa/zdieľanie skúseností medzi pracovníkmi na ulici.

Aby sme to dosiahli, vyvinuli sme systém, ktorý prostredníctvom dokumentovania

- s ktorými mladými ľuďmi pracujeme (pohlavie atď.)
- kde sa s nimi stretávame, z akého dôvodu interagujeme (druh rizika)
- aké kroky podnikáme
- ako nás vnímajú

a

- ako ich naša práca ovplyvnila

nám umožní vyhodnotiť našu prácu na základe faktov a prijať opatrenia založené na vedomostiach pre ďalší rozvoj a pri plánovaní našej každodennej práce.

Tento systém sa samozrejme dá použiť aj na monitorovanie, ale keďže je založený na ukazovateľoch kvality spojených so základnými princípmi a funkciou terénnej práce, je do značnej miery chránený pred zneužívaním, ktorému často trpia systémy vyvinuté výlučne na monitorovanie a „riadenie zhora“. Je tiež dobre známe, že systémy, ktoré sa zameriavajú na krátkodobé meranie kvantitatívnych údajov, vedú k stagnácii a dokonca manipulácii s výsledkami, aby vyzerali dobre alebo aby si udržali financovanie.

Obavy, že sa stanete obeťou nového verejného manažmentu pri používaní nášho systému, by preto mali byť minimálne.

Vzhľadom na rastúci dopyt po dôkazoch o vplyvoch a účinkoch práce s mládežou a iných sociálnych služieb je však potrebné si uvedomiť, aké dôkazy môže tento druh práce poskytnúť, bez preháňania toho, čo dokazuje, a rizika negatívnej reakcie. Ukazovatele, ktoré sme vyvinuli, a výsledky, ktoré môžete vidieť prostredníctvom nášho systému, nemožno priamo prepojiť s cieľmi týkajúcimi sa zníženia zneužívania drog alebo nižšej miery kriminality.



Je to z jednoduchého dôvodu, že nie je možné stanoviť jednoznačnú kauzálnu súvislosť medzi činnosťami, ktoré vykonávajú street workeri, a napríklad nižším zneužívaním drog medzi mladými ľuďmi v komunite, kde pracujú. Napríklad pracovníci môžu odvádzať skvelú prácu, ale ak dôjde k nárastu nezamestnanosti mladých ľudí a zníženiu cien drog, zneužívanie drog sa môže stále zvyšovať.

Naše ukazovatele sú založené na teórii, že ak si mladí ľudia vyvinú lepšie sebavedomie, lepšie sebapochopenie a sociálne zručnosti, ako je schopnosť prevziať zodpovednosť a spolupracovať, stanú sa odolnejšími voči negatívnym vplyvom a s menšou pravdepodobnosťou sa vystavia riziku. Táto teória má silnú podporu vo výskume zdravia a odolnosti a úprimne povedané, je to aj čistý zdravý rozum. Ak je to tak, budeme schopní dokázať, že mladí ľudia po kontakte s prácou na ulici si vyvinuli (nové) sebapoznávané schopnosti, ktoré im pomôžu lepšie zvládať budúci život. Niektorí z nich sa stále dostanú do viac či menej vážnych problémov, ale pravdepodobnosť ich vzniku sa podľa teórie znížila.

Pri rozvíjaní terénnej práce a advokácie musí byť vyššie uvedená teória naším východiskovým bodom a výsledky môžeme preukázať našimi najlepšimi argumentmi. Vieme, že propagácia vedie k prevencii.

- Práca s mládežou podporuje osobný a sociálny rozvoj všetkých mladých ľudí, čo vedie k menšiemu počtu mladých ľudí v ohrození.
- Práca na ulici podporuje osobný a sociálny rozvoj ohrozených osôb, čo vedie k tomu, že podstupujú menej rizík.

Vypracovanie ukazovateľov

Vypracovanie ukazovateľov toho, čo chceme dosiahnuť vo vzťahu k mladým ľuďom, aký vplyv by na nich mala mať práca na ulici, bol vzrušujúci, ale zďaleka nie lineárny proces založený na intenzívnych diskusiách. Keďže tieto účinky nie je možné vidieť a merať zrakom (mladí ľudia síce dúfajme, že rastú, ale hlavne vnútorne), mieru, do akej tieto ukazovatele spíňame, musíme merať kladením otázok mladým ľuďom. Preto musia byť formulované jasným a jednoduchým jazykom, ktorý je možné položiť ako otázky. Po druhé, ak sa majú ďalej skúmať prostredníctvom otázok kladených mladým ľuďom, z praktických dôvodov by ich nemalo byť príliš veľa.

To viedlo k mnohým diskusiám o obsahu aj formuláciách a k početným revíziám predchádzajúcich návrhov. Chceme sa poďakovať najmä tým pracovníkom na ulici a ďalším, ktorí nám pomohli vyplnením nášho webového dotazníka a poskytli nám cennú spätnú väzbu. Samozrejme, chceme sa poďakovať aj našim referenčným skupinám, mladým aj starším, za ich úsilie a podporu v tejto veci.

Náš návrh ukazovateľov kvality pre terénnu prácu je, aby mladí ľudia, s ktorými pracujeme:

- zlepšili si seba pochopenie,
- zlepšili si sebakontrolu,
- zlepšili sa v riešení konfliktov,
- zlepšili sa vo vysvetľovaní svojich potrieb,
- zlepšili sa v starostlivosti o seba,
- zlepšili sa v zvládaní svojich každodenných povinností,
- viac si uvedomili svoje práva,
- lepšie rozumeli ostatným,
- zlepšili sa v spolupráci,
- rozvinuli si nové záujmy,
- viac sa angažovali v spoločnosti,
- zvýšili si sebavedomie.



Aby sme zistili, do akej miery dosahujeme tieto ukazovatele, vytvorili sme dotazník pre mladých ľudí, ktorý nájdete v prílohách.

Druhým dôležitým ukazovateľom kvality v terénnej práci je samozrejme to, že oslovujeme našu cieľovú skupinu, že pracujeme so správnymi mladými ľuďmi. Táto skupina je, ako už bolo spomenuté, „riziková mládež“. Čo znamená, že „sa správajú spôsobom alebo žijú v osobných okolnostiach, ktoré riskujú, že im to bráni v budúcich možnostiach žiť dobrý a konštruktívny život ako súčasť spoločnosti a nedokážu dosiahnuť svoj plný potenciál ako jednotlivci a občania“. To samozrejme zahŕňa mnoho rôznych druhov správania alebo okolností, od zneužívania drog a príliš dlhého pobytu vonku s „nesprávnymi ľuďmi“ až po domáce násilie, ktoré sa tiež budú časom a medzi kontextmi meniť.

Stupeň kvality teda nezávisí od toho, aké riziká riešime, ale iba od toho, či s ohrozenými mladými ľuďmi skutočne pracujeme. Jediným ukazovateľom kvality, ktorý je možné stanoviť, je teda to, či s ohrozenými mladými ľuďmi skutočne pracujeme.

Aby sme zistili, do akej miery dosahujeme tento ukazovateľ, musíme sledovať riziká, ktoré aktívne riešime, a osobnú situáciu mladých ľudí, s ktorými pracujeme. To sa dá dosiahnuť dokumentáciou rizikového správania a situácií, s ktorými sa stretávame pri vykonávaní aktivít na ulici, ako aj prostredníctvom dotazníkov (alebo rozhovorov) s mladými ľuďmi, s ktorými aktívne pracujeme v skupinách alebo individuálne. (Obe tieto možnosti sú zabudované do systému, ktorý sme vyvinuli.) Kvalita potom samozrejme nie je založená na rizikách, ktoré pozorujeme, ale na tom, čo s nimi skutočne robíme.

Aby sme videli, že naše úsilie sústredíme čo najlepším spôsobom, potrebujeme aj ukazovatele nákladov. Len tak môžeme zistiť, či sme našli najlepšiu rovnováhu medzi samotnou prácou na ulici a všetkými ostatnými vecami, ktoré je potrebné urobiť, napr. plánovaním a informovaním o práci na ulici. Dva ukazovatele, ktoré sme považovali za najrelevantnejšie na to, aby sme to mohli vidieť, sú:

- Náklady na jednotlivca, s ktorým pracujeme (v skupinách alebo individuálne)
- Náklady na hodinu skutočnej práce na ulici (v rámci aktivít na ulici, skupinových a individuálnych aktivít)

Vyššie uvedené ukazovatele sú tie, o ktorých si myslíme, že spoločne budú tvoriť dobrý základ pre dokumentáciu a následnú kontrolu kvality práce na ulici. Všetky sú merateľné a integrovali sme ich do nášho webového systému pre dokumentáciu a následnú kontrolu s názvom The Logbook Street.

Ako však každý street worker vie, miera splnenia vyššie uvedených ukazovateľov bude do veľkej miery závisieť od postojov a prístupov street workerov pri stretnutí s mladými ľuďmi. Vzťah medzi street workermi a ohrozenými mladými ľuďmi je kľúčový pre dobrý a konštruktívny výsledok. Zároveň dobrý vzťah medzi mladými ľuďmi a street workermi nie je samoúčelný, tento vzťah je „iba“ prostriedkom na dosiahnutie dobrého výsledku.

Napriek tomu potrebujeme vedieť, ako mladí ľudia v ohrození vnímajú pracovníkov na ulici, aby sme zistili, či je tento vzťah dobrý a či potrebujeme rozvíjať svoje postoje a prístupy. Preto sme pre tento vzťah stanovili aj ukazovatele kvality, nie ako výsledky, ale ako ukazovatele procesu.

Ukazovatele kvality postojov a prístupov pracovníkov na ulici sú také, že mladí ľudia v ohrození vnímajú pracovníkov na ulici ako

- sú prístupní, keď ich potrebujú,
- starajú sa o nich ako o osobu,
- konajú v ich najlepšom záujme,
- umožňujú im vidieť nové veci alebo sa na veci pozerat' novým spôsobom,
- zapájajú ich, keď konajú
- správať sa k nim s rešpektom,
- rozprávať sa s nimi o veciach, ktoré považujú za dôležité,
- mať jasno v tom, čo sa od nich môže očakávať,
- pomáhať im pochopiť úlohu iných služieb (polícia, sociálne služby atď.).

Všetky tieto ukazovatele nájdete ako otázky v tom istom, vyššie spomínanom dotazníku.

Okrem stanovenia ukazovateľov výsledkov a pracovných procesov/metód môžete nastaviť aj ukazovatele predpokladov. Jedným z takýchto kľúčových ukazovateľov je, ako už bolo uvedené, mať „jasný a komplexný systém dokumentácie a sledovania výsledkov, predpokladov a pracovných procesov vo vzťahu k merateľným ukazovateľom a cieľom“. Ďalším, tiež z Európskej charty o lokálnej práci s mládežou, sú „jasné postupy pre priebežnú analýzu a reflexiu výsledkov z hľadiska ich vzťahu k predpokladom, pracovným procesom a aktivitám a potreby ďalšieho rozvoja“. Mať ukazovatele a informácie o tom, do akej miery sú splnené, je len prvým krokom. Iba prostredníctvom dôkladných diskusií, reflexií a analýzy možno tieto informácie premeniť na vedomosti a pochopenie toho, prečo veci vyzerajú tak, ako vyzerajú, a aké opatrenia sú potrebné na zlepšenie.

Pozor!

Ak plánujete vytvoriť si vlastné ukazovatele, majte na pamäti, že ukazovatele môžu byť viac či menej všeobecné a následne pri následnej analýze poskytujú viac či menej presné informácie. Pri rozhodovaní o tom, ktorú úroveň si zvolíte, buďte opatrní; všeobecnejšia úroveň sa môže zdať jednoduchšia a bude vyžadovať menej otázok. Na druhej strane to môže znamenať, že budete musieť stráviť oveľa viac času analýzou toho, čo vám odpovede skutočne znamenajú.

Zhromažďovanie informácií a ich analýza

Jasný a komplexný systém dokumentácie a následných opatrení možno samozrejme vybudovať mnohými rôznymi spôsobmi a pozostávať z mnohých rôznych častí. Kompletný súbor ukazovateľov si bude vyžadovať informácie o kvantitatívnych aj kvalitatívnych výsledkoch terénnej práce, a preto ich bude potrebné zhromažďovať rôznymi spôsobmi.

Kvantitatívne výsledky sú napríklad:

- Koľko hodín venujete práci na ulici?
- Koľko mladých ľudí stretávate „na ulici“?
- S koľkými mladými ľuďmi pracujete?
- Koľko aktivít súvisiacich s rôznymi rizikami podnikáte?
- Na akých rôznych témach ste spolu s mládežou pracovali?
- Základné informácie o mladých ľuďoch, s ktorými pracujete, napr. pohlavie, pôvod a typ ťažkostí, ktorým čelia.

Na zdokumentovanie tejto skutočnosti musíte mať systém na zhromažďovanie štatistík. Jedným pomerne bežným spôsobom je použitie excelovského hárku. V The Logbook Street používame webovú šablónu na zhromažďovanie všetkých potrebných štatistík. V tejto šablóne je aj časť na písanie poznámok o situáciách, ktoré nastali, čo je často potrebné pri analýze štatistík. Mať tieto dve funkcie v jednej šablóne je potom veľkou výhodou.

Kvalitatívne výsledky sa týkajú najmä toho, ako mladí ľudia vnímajú

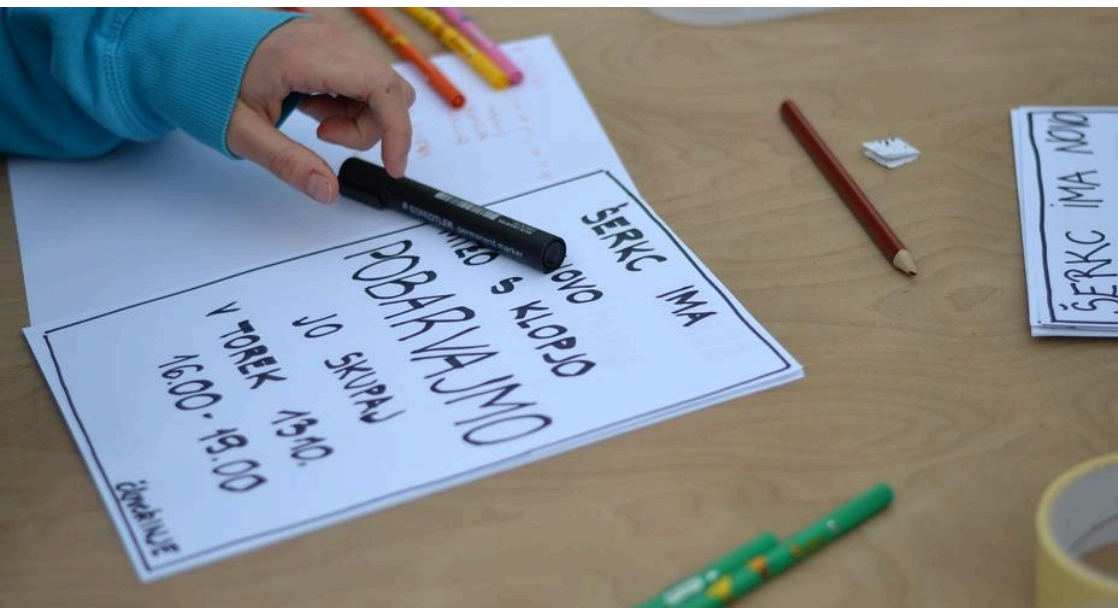
- vplyv, ktorý na nich majú kontakty s pracovníkmi na ulici,
- postoje a prístupy pracovníkov na ulici

Existuje mnoho rôznych spôsobov, ako zhromažďovať tento druh informácií.

Najbežnejšie sú:

- Dotazníky pre mladých ľudí
- Fokusové skupiny s mladými ľuďmi
- Rozhovory s mladými ľuďmi

Tieto rôzne metódy sa v žiadnom prípade navzájom nevylučujú, naopak, najlepšie výsledky sa dosahujú ich kombináciou. Pri formulovaní dotazníka by sa mal pred jeho finalizáciou otestovať a prediskutovať s fokusovými skupinami mladých ľudí. Pri analýze výsledkov dotazníka je potrebné to urobiť spoločne s mladými ľuďmi, aby sa plne pochopili odpovede a zistili, čo treba urobiť pre zlepšenie týchto výsledkov. Takto sme pracovali pri vývoji aplikácie The Logbook Street a takto sa má používať.



Následná kontrola alebo hodnotenie práce s mládežou/na ulici sa pomerne často vykonáva prostredníctvom vzájomného hodnotenia alebo pozorovaní a hodnotení externými aktérmi, napr. výskumníkmi. To by samozrejme mohlo poskytnúť cenné informácie, ale často je to dosť prepojené s konkrétnymi jednotlivcami, ktorí to robia, a je to skôr situačné. Často tiež chýba jasne štruktúrovaná spätná väzba od mladých ľudí o tom, čo získajú účasťou na aktivitách. Žiadny majiteľ obchodu sa nebude pýtať svojich zamestnancov, či poskytujú dobré služby, ale zákazníkov.

Preto, aj keď sa vykonáva dobre, tento druh následnej kontroly nikdy nemôže nahradiť nepretržitú, štruktúrovanú dokumentáciu a následnú kontrolu, ktorá kombinuje kvantitatívne a kvalitatívne informácie a umožňuje porovnávanie v čase a medzi rôznymi metódami a skupinami pracovníkov na ulici. Práve prostredníctvom takýchto porovnaní a schopnosti vidieť vzťahy medzi napríklad rozdielmi vo výsledkoch medzi skupinovú a individuálnou prácou môžete skutočne vytvoriť udržateľnú vzdelávaciu organizáciu a postupne rozvíjať svoju prácu.

Nemožno dostatočne zdôrazniť, že to, čo sa zhromažďuje prostredníctvom štatistík a dotazníkov, sú informácie, ktoré je potrebné premeniť na pochopenie a znalosti prostredníctvom dôkladných diskusií a analýzy. Analýza je v podstate umenie klásť relevantné otázky a klásť ich ďalej, kým nie je obraz úplne jasný.

- Prečo sme dosiahli tento výsledok?
- Aké faktory boli pre výsledok rozhodujúce?
- Čo by viedlo k lepšiemu výsledku?

Mať tento druh údajov ako základ pre diskusiu je to, čo mení špekulácie na reflexie. To stále neznamená, že urobiť dobrú analýzu je jednoduché. Vyžaduje si otvorené a konštruktívne sebakritické myslenie a schopnosť pozrieť sa na vlastné činy zvonku. To si často vyžaduje školenie a vytvorenie atmosféry, v ktorej si ľudia odvážia klásť „nepohodlné“ otázky a myslieť „mimo zaužívaných koľají“. Ak sa to urobí so zvedavým a neprestížnym prístupom, zapojenie mladých ľudí do analytického procesu a poskytnutie im prístupu ku všetkým relevantným informáciám pomôže každému vidieť nové perspektívy a získať nové nápady. Schopnosť nájsť a reflektovať vzťahy medzi rôznymi prístupmi a výsledkami povedie k hlbšiemu vhľadu do toho, čo predstavuje kvalitnú prácu na ulici. Vyžaduje si to čas, nie je to vždy jednoduché, ale je to zábavné a určite to stojí za to.

A nezabudnime, že schopnosť ukázať výsledky je vždy silnou stránkou a dobre vykonaná analýza je chrbticou akejkoľvek obhajoby práce na ulici.

Preto sme spoločne vytvorili webový systém na dokumentáciu a následnú kontrolu – The Logbook Street

Pozor!

Ak plánujete vytvoriť si vlastný systém, zvážte, koľko času máte na zhromažďovanie informácií, aby ste si boli istí, že tento krok zvládnete. Zhromažďovanie informácií, ktoré sa nikdy nepoužijú, je kontraproduktívne. Majte však na pamäti, že toto zhromažďovanie sa môže uskutočniť spôsobom, ktorý posilní vplyv mladých ľudí a ich pocit aktívneho vypočutia.

Existujú vo vašej cieľovej skupine nejaké obmedzenia, ktoré by znemožnili vhodnosť konkrétnej metódy (napr. negramotnosť, geografické prekážky, vek atď.)? Napríklad mladí imigranti môžu mať ťažkosti s čítaním úradného jazyka, a preto môže byť lepšie urobiť s nimi rozhovor, než použiť dotazník.

Niektoré otázky, napríklad týkajúce sa sexuálnej orientácie, môžu byť veľmi citlivé alebo ťažké na polozenie. V takom prípade by ste sa z dôvodov integrity nemali pýtať priamo, ale namiesto toho použiť nejaký druh dotazníka, kde majú respondenti istotu, že ich odpovede budú úplne anonymné.



The Logbook Street

Jediný spôsob, ako môžeme rozvíjať prácu na ulici, je pozrieť sa na seba, na naše postoje, prístupy, metódy a spôsoby organizácie našej práce. Účelom The Logbook Street³⁰ je preto dokumentovať a sledovať prácu na ulici, nie jednotlivých mladých ľudí. Kvôli GDPR je tiež zakázané uchovávať údaje o konkrétnych jednotlivcoch a citlivé osobné údaje. Stále však budete môcť sledovať jednotlivcov a vidieť, ako rôzne kategórie mladých ľudí vnímajú svoje kontakty s pracovníkmi na ulici a ako ich to ovplyvnilo.

The Logbook Street je rozdelená do štyroch sekcií pre dokumentáciu a následné kroky:

- Aktivity na ulici
- Skupinové aktivity
- Individuálne aktivity
- Iné aktivity

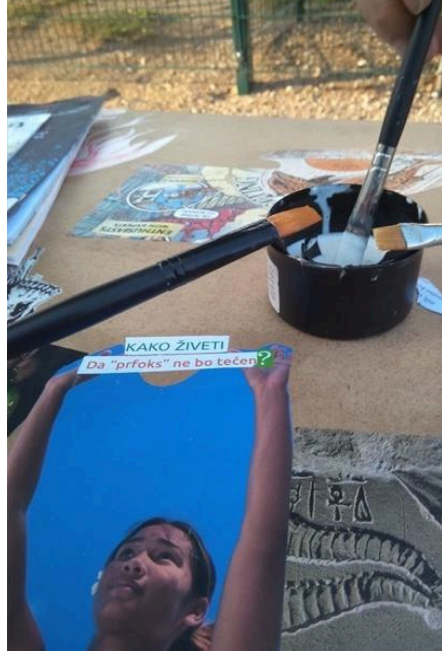
Aktivity na ulici

k nim dochádza, keď sa terénni pracovníci stretávajú s mladými ľuďmi v oblastiach, ktoré sú im prístupné a ktoré môžu okrem „uličných rohov“ zahŕňať aj mládežnícke centrá, školské chodby, kaviarne, nákupné centrá atď.

³⁰ The Logbook Street je k dispozícii pre členov KEKS. KEKS je európska sieť miestnych oddelení pre prácu s mládežou a poskytovateľia práce s mládežou s viac ako 75 členmi v ôsmich krajinách. Navštívte nás na www.keks.se alebo nás kontaktujte na info@keks.se.

V tejto časti budete môcť zdokumentovať:

- Dátum a hodiny aktivít na ulici
- Pracovníci pracujúci na ulici
- Na jedno stretnutie s ohrozenými mladými ľuďmi:
 - Oblasť, kde došlo k stretnutiu
 - Počet pozorovaných mladých osôb
 - Dôvod zdokumentovania situácie (typ pozorovaného rizika)
 - Typy prijatých opatrení (vrátane prípadných kontaktov s inými službami)
 - Pohlavie a vek dotknutých osôb
 - Ak sú dotknuté osoby známe už predtým
 - Poznámky
- Poznámky k celej pracovnej zmene



Keďže nie je realistické ani dobrý nápad rozdávať dotazníky v týchto situáciách, k tejto časti nie je prepojený žiadny dotazník.

Skupinové aktivity

prebiehajú, keď street workeri zhromaždia skupinu mladých ľudí v riziku, aby sa s nimi neustále stretávali so spoločným cieľom. Skupiny majú tendenciu sa časom meniť, či už ide o účastníkov alebo o cieľ, čo je v poriadku, pokiaľ je „viac kontinuity ako zmeny“.

V tejto časti budete môcť zdokumentovať:

- Pri zakladaní skupiny
 - Názov skupiny
 - Kde ste nadviazali kontakt (Na ulici, prostredníctvom iných atď.)
 - Zodpovedný(í) pracovník(ci) na ulici
 - Účastníci
 - Dôvod založenia/cieľ skupiny
 - Plánované aktivity
 - Prípadní partneri

- Pre každé stretnutie/aktivitu so skupinou
 - Kedy: dátum a hodiny
 - Či je online
 - Miesto
 - Účastníci
 - Téma stretnutia
 - Ak sú mladí ľudia aktívni pri tvorbe a vedení stretnutia/aktivity
 - Poznámky

Môžete tiež nahrať dokumenty, ako napríklad program a poznámky zo stretnutia. Ku každej skupine je pripojený dotazník, ktorý nájdete v prílohe.

Keď dotazník vyplní aspoň päť osôb, môžete si výsledok stiahnuť a prediskutovať ho s účastníkmi.

Individuálne aktivity

sa konajú, keď majú street workeri vopred naplánované stretnutia zamerané na situáciu jednotlivca. Môžu byť prítomné aj iné osoby, napr. rodičia alebo učitelia, ale jednotlivec musí byť v centre pozornosti.

V tejto časti budete môcť zdokumentovať:

- Pri začatí kontaktu
 - Zodpovedný(-i) pracovník(-ovia) na ulici
 - „Alias“ mladej osoby (prostredníctvom funkcie registrácie veku a pohlavia)
 - Miesto, kde ste nadviazali kontakt (Na ulici, prostredníctvom iných atď.)
 - Dôvod kontaktu (Druh rizika)
 - Poznámky
- Pri každom stretnutí s mladým človekom
 - Kedy: dátum a hodiny
 - Či je online Miesto
 - Ak je prítomná tretia strana
 - Téma stretnutia Prijaté opatrenia (vrátane kontaktov s inými službami)
 - Poznámky k stretnutiu

Môžete tiež nahrávať dokumenty. Ku každému mladému človeku, ktorého začnete dokumentovať, je priradený dotazník, ktorý nájdete v prílohe. Z dôvodu integrity si nebudete môcť stiahnuť výsledky z jednotlivých dotazníkov. Na konci roka však bude zhrnutý celkový výsledok a budete môcť vidieť, ako mladí ľudia vnímajú účinky terénnej práce. (Na získanie celkového výsledku je potrebné mať aspoň pätnásť respondentov.)

Ostatné aktivity

k nim dochádza, keď sa streetworkeri venujú aktivitám, ktoré nespĺňajú kritériá pre streetwork, a preto nezapadajú do vyššie uvedených sekcií, napr. informovanie o streetworke, vykonávanie vzdelávacích aktivít v škole atď. Plánovanie vlastných aktivít a interných stretnutí sa v systéme nezaznamenáva, iba aktivity, pri ktorých streetworkeri nejakým spôsobom interagujú s ostatnými.

V tejto časti budete môcť zdokumentovať:

- Kedy: dátum a hodiny
- Či je online
- Miesto
- Zodpovedný pracovník/pracovníci na ulici
- Prípadní partneri
- Organizátor (pracovníci na ulici, mladí ľudia, iní)
- Cieľová skupina
- Účel (informácie, vzdelávanie atď.)
- Téma (drogy, rasizmus atď.)
- Počet účastníkov (rozdelených podľa veku a pohlavia)
- Poznámky

S touto sekciou nie je prepojený žiadny dotazník.

Extrakcia výsledkov

Vo všetkých sekciách je tiež možnosť použiť vlastné značky, aby ste ľahšie našli informácie, ktoré hľadáte. To je veľká výhoda používania webového systému – všetko, čo do systému zadáte, je možné vyhľadať a extrahovať ako prehľady.

V aplikácii The Logbook Street si môžete vytvárať správy týkajúce sa napríklad konkrétnych časových období, konkrétnych dní v týždni, počtu vykonaných akcií, počtu mladých ľudí, s ktorými ste sa stretli a s ktorými ste pracovali, a oveľa viac v akýchkoľvek kombináciách.

Práve táto možnosť vidieť vzťahy medzi rôznymi faktormi a to, ako sa výsledky menia v priebehu času a v dôsledku rôznych situácií, stimuluje reflexiu a vedie k učeniu sa a postupnému zlepšovaniu. Práve prostredníctvom týchto diskusií, niekedy ťažkých a niekedy ľahkých, sa kladú základy pre učiacu sa organizáciu.

Na konci každého roka, po vyplnení webového formulára s kľúčovými údajmi o nákladoch, pracovných hodinách atď., sa všetky výsledky zhromaždia do celkového ročného výsledku. To vám poskytne dobrý prehľad o uplynulom roku a umožní vám stanoviť si dobre podložené a realistické ciele na nasledujúci rok³¹. Po vykonaní analýzy máte tiež pevný základ pre informovanie a obhajobu terénnej práce.

³¹ Vykonanie prvého následného hodnotenia vašich výsledkov vo vzťahu k ukazovateľom je samozrejme vzrušujúce. Ešte vzrušujúcejšie to však bude druhýkrát, keď budete môcť vidieť výsledky opatrení prijatých na zlepšenie kvality.

Záverečné slová

Všetci žijeme vo svete, kde nerovnosť a segregácia neustále narastajú. Čoraz viac mladých ľudí žije v neistých situáciách a stáva sa obeťami politických rozhodnutí prijatých ďaleko od ich vlastnej reality. Všetci vieme, že to následne povedie k tomu, že čoraz viac mladých ľudí bude vystavených riziku. Chudoba, diskriminácia, nerovnaký prístup k vzdelaniu nevyhnutne povedú k tomu, že čoraz viac mladých ľudí začne konať spôsobom, ktorý ohrozuje ich prítomnosť aj budúcnosť. Užívanie drog alebo páchanie trestných činov mladými ľuďmi je predovšetkým príznakom chorej spoločnosti a zmena tejto situácie je predovšetkým a zásadne otázkou politiky.

V spoločnosti, ktorá sa zároveň stáva čoraz individualistickejšou, kde je každý osobne zodpovedný za svoj úspech alebo neúspech, majú street workeri dôležitú úlohu, aby tieto mechanizmy videli mladých ľudí v ohrození a aby im z pliec zodpovedali bremeno osobného zlyhania a/alebo viny.

To neznamená, že mladí ľudia nie sú zodpovední za svoje činy, všetci sme, ale úlohou street workerov je pomôcť im pochopiť, prečo sa správajú tak, ako sa správajú. Lepšie sebaopoznanie vrátane pochopenia toho, ako vás ovplyvňuje svet okolo vás, je kľúčovým východiskovým bodom pri snahe nájsť konštruktívnejšiu cestu v živote.

Úlohou pracovníkov na ulici je podporovať mladých ľudí v ohrození v rozvíjaní konštruktívneho sebaobrazu a vzťahu k svetu okolo nich, a tým posilňovať ich schopnosť formovať si život na základe vlastných osobných predpokladov, schopností a predstáv.

Svet sa k mnohým mladým ľuďom správa veľmi zle a samotná potreba terénnej práce je politickým vyhlásením. Našou úlohou je robiť ju čo najlepšie a najprofesionálnejšie. To si od nás vyžaduje, aby sme sa na seba neustále pozerali konštruktívne sebakritickým spôsobom a premýšľali o tom, ako môžeme zlepšiť svoju prácu. Práca s ukazovateľmi kvality a systémami dokumentácie a následných opatrení je prostriedkom na dosiahnutie tohto cieľa. Zároveň to, aspoň z dlhodobého hľadiska, poskytne terénnej práci argumenty a dôveryhodnosť, ktorú potrebuje na získanie väčšieho uznania. Vyžaduje si to čas a úsilie, je to náročné a zábavné a musí sa to vnímať ako dlhodobá investícia, nie ako krátkodobý náklad.

Dúfame, že vás táto brožúra inšpirovala k ďalšiemu kroku v rozvoji vašej práce.
Dovidenia!



Referencie

Medzinárodný sprievodca metodológiou práce na ulici na celom svete. Dynamo International, 2008

<https://dynamointernational.org/en/publication/international-guide-on-the-methodology-of-street-work-throughout-the-world/>

Práca s mladými ľuďmi. Hodnota práce s mládežou v Európskej únii.

Európska komisia, 2014

https://ec.europa.eu/assets/eac/youth/library/study/youth-work-report_en.pdf

Detašovaná a terénna práca s mládežou, Príručka metód a zdrojov pre pracovníkov v práci s mládežou vo Walese.

<https://www.cwvys.org.uk/wp-content/uploads/2014/06/HB-Detached-and-Outreach-Youth-Work.pdf>

Kvalitná práca s mládežou – Spoločný rámec pre ďalší rozvoj práce s mládežou. Správa expertnej skupiny pre systémy kvality práce s mládežou v členských štátoch EÚ.

Európska komisia, 2015

https://ec.europa.eu/assets/eac/youth/library/reports/quality-youth-work_en.pdf

Deklarácia 2. dohovoru o práci s mládežou, 2015

[http://pjp-](http://pjp-eu.coe.int/documents/1017981/8529155/The+2nd+European+Youth+Work+Declaration_FINAL.pdf/cc602b1d-6efc-46d9-80ec-5ca57c35eb85)

[eu.coe.int/documents/1017981/8529155/The+2nd+European+Youth+Work+Declaration_FINAL.pdf/cc602b1d-6efc-46d9-80ec-5ca57c35eb85](http://pjp-eu.coe.int/documents/1017981/8529155/The+2nd+European+Youth+Work+Declaration_FINAL.pdf/cc602b1d-6efc-46d9-80ec-5ca57c35eb85)

Zlepšenie práce s mládežou – váš sprievodca rozvojom kvality, Európska komisia, 2017

https://ec.europa.eu/youth/news/2017/improving-youth-work-your-guide-quality-development_en

Odporúčanie Rady Európy o práci s mládežou, odporúčanie CM/Rec(2017)4 a dôvodová správa

<https://rm.coe.int/0900001680717e78>

Európska charta o miestnej práci s mládežou. Európa sa stáva lokálnou, 2019.

www.europegoeslocal.eu

Uznesenie EÚ o európskom programe práce s mládežou. Uznesenie Rady a zástupcov vlád členských štátov zasadajúcich v Rade o rámci pre vytvorenie európskeho programu práce s mládežou.

[https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=uriserv:OJ.C_.2020.415.01.0001.01.ENG)

[uri=uriserv:OJ.C_.2020.415.01.0001.01.ENG](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=uriserv:OJ.C_.2020.415.01.0001.01.ENG)

Dotazník KEKSS o prácach na uliciach

Ahoj!

Dotazník pre účastníkov skupinových aktivít

Zúčastnili ste sa skupinovej aktivity spolu s pracovníkmi na ulici!

Bez ohľadu na to, čo ste urobili, chceme vedieť, ako čo si o tom myslíte VY. Pre nás je dôležité, aby skupina splnila vaše potreby, záujmy a nápady, aby ste mohli ovplyvniť aktivity a aby vám pomohli sa rozvíjať.

Prostredníctvom tohto dotazníka zistíme, či je to tak, alebo či je niečo, čo potrebujeme zlepšiť.

Dotazník pre individuálne kontakty

Mali ste jedno alebo viac stretnutí s pracovníkom na ulici.

Bez ohľadu na to, prečo ste sa stretli, chceme vedieť, čo si myslíte VY.

Pre nás je dôležité, aby vaše kontakty s terénnymi pracovníkmi spĺňali vaše potreby, záujmy a nápady a aby sme vám pomohli sa rozvíjať. Prostredníctvom tohto dotazníka zistíme, či je to tak, alebo či je niečo, čo potrebujeme zlepšiť.

Odpovedáte úplne anonymne. Nikto vaše odpovede neuvidí.

Ak kliknete na **i**, nájdete krátke vysvetlenie otázky a k dispozícii je aj samostatná brožúra s vysvetleniami ku všetkým otázkam. Tieto sú určené na to, aby ste pochopili, čo týmito otázkami myslíme a prečo ich kladieme.

Niekedy môže byť ťažké odpovedať, pretože vaša odpoveď sa môže líšiť v závislosti od situácie alebo od rôznych pracovníkov na ulici, s ktorými ste sa stretli. Ak je to tak – potom odpovedzte tak, ako si myslíte, že je to v priemere. Na konci dotazníka budete môcť napísať aj komentár, ak budete chcieť niečo dodať.

Nad čím sa zamyslieť pri odpovedi:

- Pozorne si prečítajte otázky.

- Ak si nie ste istí, opýtajte sa svojho streetworkera!
- Ak máte pocit, že neviete odpovedať alebo že otázka nie je relevantná, označte „Neviem“.
- Vyjadrite svoj úprimný názor!

Nepomôžete nám tým, že sa budete snažiť byť „láskaví“. Chceme poznať svoje slabé stránky, aby sme sa v budúcnosti mohli zlepšiť v tom, čo robíme. Ak ste boli súčasťou skupiny aspoň piatich mladých ľudí, budete pozvaní, aby ste s terénnym pracovníkom prediskutovali výsledky a poskytli mu spätnú väzbu.

Veľa šťastia!

Na všetky otázky sa odpovedá na päťstupňovej stupnici:

Vôbec nesúhlasím / Súhlasím do istej miery / Čiastočne súhlasím / Súhlasím do veľkej miery / Úplne súhlasím + Neviem

Mám pocit, že pouliční pracovníci:

1. sú dostupní, keď ich potrebujem

i: To znamená, že si myslíte, že je ľahké nadviazať kontakt s pracovníkmi na ulici a že nečakáte na stretnutie s nimi čakať príliš dlho.

2. sa správajú ku mne s úctou

i: To znamená, že street workeri považujú vaše myšlienky a želania za dôležité a nehovoria alebo sa nesprávajú, akoby boli vaši nadradení.

3. záleží im na mne ako na osobe

i: To znamená, že máte pocit, že sa o vás street workeri skutočne zaujímajú a skutočne sa zaoberajú, ako sa ti v živote darí.

4. konajú v mojom najlepšom záujme

i: To znamená, že máte pocit, že sa street workeri snažia robiť to, čo je pre vás najlepšie, a nenechávajú svoje názory a záujmy aby ovplyvňovali ich konanie.

5. mi ukazujú nové veci alebo sa na veci pozerajú novým spôsobom

i: To znamená, že pouliční pracovníci vám pomôžu pozrieť sa na veci rôznymi spôsobmi a otvoria vám nové spôsoby myslenia a konania.

6. zapájajú ma, keď konajú

i: To znamená, že pouliční pracovníci sa s vami vždy porozprávajú predtým, ako urobia niečo, čo sa vás týka.

7. hovoria so mnou o veciach, ktoré sú pre mňa dôležité

i: To znamená, že terénni pracovníci hovoria o veciach, ktoré sú vo vašom živote relevantné a užitočné a nielen veci, ktoré si myslia, že by mali povedať.

8. mi vysvetlili, čo od nich môžem očakávať

i: To znamená, že street workeri vysvetlili svoju úlohu a zodpovednosti a čo môžu pre vás urobiť a aj nie.

9. pomáhajú mi pochopiť úlohu iných služieb (polícia, sociálne služby atď.)

i: To znamená, že vám pouliční pracovníci vysvetlili úlohy a zodpovednosti iných služieb a prečo sa správajú tak, ako sa správajú.

Kontakt s pracovníkmi na ulici mi pomohol:

10. lepšie sa pochopiť

i: To znamená, že si viac uvedomujete, prečo myslíte a konáte tak, ako konáte a čo vo vás vyvoláva pozitívnu alebo negatívnu reakciu.

11. viac si uvedomiť svoje silné stránky

i: To znamená, že si viac uvedomujete, v čom ste dobrí, aké sú vaše pozitívne stránky a talenty.

12. viac si uvedomovať svoje slabé stránky

i: To znamená, že si viac uvedomujete, v čom nie ste až taký dobrý a kde by ste sa mohli zlepšiť

13. zlepšiť sebaovládanie

i: To znamená, že ste sa stali lepšími v zvažovaní prípadných dôsledkov predtým, ako konáte, nekonáte tak spontánne bez premýšľania

14. zlepšiť sa vo vysvetľovaní svojich pocitov, myšlienok a činov ostatným

i: To znamená, že ste sa zlepšili v hľadaní slov, ktoré potrebujete na vyjadrenie seba a/alebo že sa cítite pohodlnejšie pri vysvetľovaní svojich pocitov ostatným.

15. stať sa lepším v riešení konfliktov

i: To znamená, že ste sa zlepšili v riešení konfliktov spôsobom, ktorý nikoho emocionálne alebo fyzicky nezraní a/alebo že potom nevzniká žiadna „ťažká skúsenosť“.

16. zlepšiť sa v zvládaní svojich každodenných povinností

i: To znamená, že ste sa zlepšili v robení vecí, ktoré máte robiť v škole/v práci/doma, nehľadať výhovorky, pretože to neurobiť, alebo čakať, kým bude neskoro.

17. viac si uvedomiť svoje práva

i: To znamená, že si viac uvedomujete, čo máte právo očakávať od úradov, ako sú školy a sociálne služby, pokiaľ ide o to, ako sa k vám správajú a vaše právo vyjadriť sa.

18. zlepšiť sa v starostlivosti o seba

i: To znamená, že ste sa naučili správať rozumnejšie, pokiaľ ide o jedlo, spánok, stres, alkohol, drogy, sex atď.

19. rozvíjať nové záujmy

i: To znamená, že ste si našli nové aktivity, ktoré radi robíte/venujete sa im.

20. viac sa zapájať do spoločnosti

i: To znamená, že sa viac zaujímate o spoločenské otázky/politiku a/alebo ste sa stali člen organizácie a/alebo vykonávať dobrovoľnícku činnosť atď.

21. pozeráť sa na svoju budúcnosť pozitívnejšie

i: To znamená, že vidíte pred sebou viac možností a/alebo menej prekážok, než ste videli predtým.

22. stať sa sebavedomejším

i: To znamená, že sa pri vykonávaní činností cítite sebavedomejšie a menej sa obávate.

23. lepšie chápať svoje vzťahy s ostatnými

i: To znamená, že ste si viac uvedomili, ako vaše vlastné správanie ovplyvňuje vaše vzťahy s ostatnými, prevzatie zodpovednosti za svoje činy, neobviňovanie ostatných.

24. uvedomiť si viac, ako nás všetkých ovplyvňuje svet okolo nás

i: To znamená, že ste si viac uvedomili, ako predsudky, nerovnosti, konflikty, krízy atď. ovplyvňujú myšlienky a konanie vás samých a ostatných.

25. zlepšiť sa v spolupráci

i: To znamená, že ste sa zlepšili v spoločnej práci s ostatnými konštruktívnym spôsobom.

Otázky o tebe

Je pre nás dôležité, aby sa s každým zaobchádzalo rovnako bez ohľadu na pohlavie, vek, pôvod, životnú situáciu a ďalšie osobné faktory. V závislosti od toho, ako odpoviete na nižšie uvedené otázky, budeme môcť zistiť, či existujú rozdiely napríklad týkajúce sa veku. Ak takéto rozdiely existujú, chceme s tým niečo urobiť. Preto vám kladieme nasledujúce otázky.

26. Ako dlho ste v kontakte s pracovníkmi na ulici?

- Menej ako mesiac
- 1 mesiac- 6 mesiacov
- 7 mesiacov - 1 rok
- Viac ako jeden rok

27. Ako často ste v kontakte s pracovníkmi na ulici?

- Viac ako raz týždenne
- Raz týždenne
- Aspoň raz mesačne
- Zriedkavejšie

28. Pohlavie?

- Muž
- Žena
- Nebinárny/á
- Nechcem odpovedať

29. Rok narodenia?

30. Máte nejaké zdravotné postihnutie?

i: Môžete mať napríklad dyslexiu, potrebovať invalidný vozík alebo mať nejakú inú diagnózu.

- Áno
- Nie
- Neviem

31. Študujete, pracujete alebo ani jedno?

- Študujem
- Pracujem
- Študujem a pracujem
- Neštudujem ani nepracujem

32. Narodil sa jeden alebo obaja vaši rodičia mimo krajiny?

- Áno
- Nie
- Neviem

33. Boli ste v priebehu minulého roka diskriminovaný/á? (Poznámka: Môžete zaškrtnúť viacero možností)

i: Byť diskriminovaný znamená, že s vami ostatní zaobchádzali nespravodlivo z dôvodu jedného alebo viacerých z nižšie uvedených faktorov.

Z dôvodu:

Vaše pohlavie alebo rodové stereotypy

Váš vek

Váš etnický pôvod

Vaše náboženstvo

Vaša sexuálna orientácia

Zdravotné postihnutie

Iné dôvody

Áno

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

Nie

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

34. S kým bývaš?

- Dvaja rodičia
- Jeden rodič
- Striedanie medzi rodičmi
- Iný zodpovedný dospelý/á
- Sám
- S priateľmi
- S partnerom/partnerkou
- V inštitúcii
- Nemám jedno trvalé miesto

35. Nemohol/a som si dovoliť kúpiť viac, ako je absolútne potrebné, alebo ani to.

i: To znamená, že vaša rodina alebo vy sami si nemôžete dovoliť viac ako len základné veci, ako napríklad jedlo a miesto na bývanie, alebo možno ani to nie.

- Vôbec nesúhlasím
- Súhlasím do istej miery
- Čiastočne súhlasím
- Súhlasím do veľkej miery
- Úplne súhlasím
- Neviem/nerelevantné

36. Máte súkromné kontakty, ktoré by vás aktívne podporili, ak by ste boli v problém?

i: Súkromné kontakty môžu byť priatelia, rodinní príslušníci, spolupracovníci alebo iní, ktorí majú vôľu a zdroje, ktoré vám pomôžu, ak to bude potrebné.

- Áno
- Nie
- Neviem

37. Za posledných šesť mesiacov ste mali vážne problémy doma, v škole alebo počas voľného času, napríklad kvôli alkoholu, drogám alebo násiliu?

- Áno
- Nie
- Neviem

Ak „Áno“ (Môžete si vybrať viacero možností)

- Hovoril(a) som o týchto problémoch s pracovníkom mládeže alebo so streetworkerom.
- Hovoril(a) som s učiteľom alebo poradcom o týchto problémoch.
- Kontaktoval(a) som sociálne služby ohľadom týchto problémov.
- Kontaktoval(a) som políciu ohľadom týchto problémov.
- Hovoril(a) som s iným zodpovedným dospelým.
- S nikým som sa o týchto problémoch nerozprával(a).
- Nechcem odpovedať.

38. Len pre jednotlivcov: Môj kontakt s pracovníkom na ulici inicioval/a:

- Ja
- Pouličný pracovník (streetworker)
- Iné, prosím, špecifikujte:

39. Len pre skupiny: Ako ste sa dostali do kontaktu s touto skupinou?

- Prostredníctvom informácií na sociálnych sieťach, plagátov atď.
- Prostredníctvom priateľov
- Prostredníctvom pracovníkov na ulici
- Prostredníctvom školy
- Prostredníctvom sociálnych služieb
- Iný spôsob, prosím, špecifikujte:

40. Len pre skupiny: Akým spôsobom ste sa zapájali do činnosti skupiny?

- Podieľal(a) som sa na vytvorení myšlienky, ktorá viedla k založeniu našej skupiny.
- Podieľal(a) som sa na plánovaní našich aktivít.
- Podieľal(a) som sa na príprave našich aktivít.
- Zúčastňoval(a) som sa a preberal(a) som zodpovednosť za ich realizáciu.
- Podieľal(a) som sa na hodnotení.

Partnerské organizácie

KEKS je európska sieť miestnych oddelení pre prácu s mládežou a poskytovateľov práce s mládežou s viac ako 75 členskými organizáciami. Na základe spoločných cieľov a spoločného webového systému pre dokumentáciu a následnú činnosť sa KEKS snaží posilniť kvalitu a uznanie práce s mládežou prostredníctvom rozvoja kompetencií, metód, organizácie a politiky založenej na vedomostiach. Viac informácií nájdete na stránke keks.se.

Inštitút Bob je mimovládna organizácia z Ľubľany v Slovinsku. Jeho poslaním je zabezpečiť aktívnu účasť mladých ľudí v spoločnosti, najmä tých, ktorých hlasy nie sú vypočuté. Ako organizácia sa zameriava na prácu s mládežou, neformálne vzdelávanie, mládežnícky streetwork, kultúrne aktivity, solidárnu ekonomiku a udržateľnosť. Viac informácií nájdete na www.zavod-bob.si.

ČAS, Česká asociácia streetworku, je mimovládna organizácia, zastrešujúca poskytovateľov sociálnej streetworku v Českej republike. ČAS združuje viac ako 100 členských organizácií a snaží sa zlepšiť kvalitu sociálneho streetworku poskytovaním informácií, vzdelávania a obhajoby svojich členom, ako aj celej oblasti sociálneho streetworku. Viac informácií nájdete na www.streetwork.cz.

CAI je portugalská mimovládna organizácia pôsobiaca v oblasti vzdelávania mládeže a dospelých. Prostredníctvom Inštitútu pre vzdelávanie pracovníkov na ulici CAI vyvíja akčné/výskumné a vzdelávacie projekty v nasledujúcich oblastiach: neformálne vzdelávanie, metodika sociálnej práce na ulici, rozvoj komunity, vzdelávanie pracovníkov s mládežou, kultúra a kreatívny priemysel, ľudské práva, aktivácia mládeže pre NEETS a tých, ktorí predčasne ukončili školskú dochádzku, podnikanie a sociálna ekonomika, zelená dohoda so skupinami v zraniteľných situáciách. Viac informácií nájdete na www.cai.org.pt;

Instagram: [@cai.org.pt](https://www.instagram.com/cai.org.pt), Facebook: [@CAI.org.pt](https://www.facebook.com/CAI.org.pt)



Co-funded by
the European Union

