

2

SERVICE-LEARNING V ŠKOLSKEJ SOCIÁLNEJ PRÁCI

Odkazujúc na úvod, chceme znova zdôrazniť, že v podmienkach Slovenskej republiky sa školská sociálna práca zatiaľ formuje, pričom ide o skutočne novú oblasť sociálnej práce. Aj napriek tomu, že zatiaľ nie je na Slovensku etablovanou, v zmysle aktuálnych celospoločenských zmien a nárastu variabilných problémov žiackej populácie¹, ktoré svojim mnohodomenzionálnym charakterom vyžadujú špecifický prístup, ukazuje sa potreba diskutovať otázku pregraduálnej prípravy sociálnych pracovníkov a pracovníčok v tejto osobitej oblasti.

Tu však len teoretická – akademická príprava nestačí. Kľúčovým elementom je praktická príprava a rozvoj špecifických kompetencií pri priamej skúsenosti v praxi. Service-learning je takou vzdelávacou stratégiou, ktorá vytvára priestor pre definovanie rol študentov a študentiek vo vzťahu k službe, inováciám a komunite. Stávajú sa plnohodnotnými občiankami a občanmi, vedomí si nielen svojich práv, ale aj povinností voči komunite, ktorej sú neoddeliteľnou súčasťou.

2.1 SERVICE-LEARNING – ZÁKLADNÉ CHARAKTERISTIKY

Už od konca 19. storočia univerzity podporovali filantropické aktivity študentov a študentiek smerujúce k chudobným v komunitách². Po-

¹ Napr. Bieliková (2009); Huttová, Gyárfášová a Sekulová (2012); Slovíková a Janková (2008) a i.

² V súčasnosti v rámci tzv. tretieho poslania univerzity participujú na rozvoji občianskej spoločnosti podporovaním študentov, študentiek v dobrovoľníckych aktivitách.

jem service-learning vznikol koncom 60-tych rokov 20. storočia ako výsledok iniciatív mierových zborov (*Peace Corps*), pracovných zborov (*Job Corps*) a partnerstiev medzi univerzitami a komunitou. Ich hlavný význam spočíval v podpore zapojenia mladých ľudí do aktivít v prospech komunity.

Service-learning je možné preložiť ako „učenie sa prostredníctvom služby“. Ide o metódu vzdelávania založenú na rozvoji profesijných kompetencií, alebo tiež vyučovaciu stratégiu podporujúcu partnerstvo medzi univerzitami a komunitou. Jej snahou je prepojiť teoretické poznatky s praxou a reagovať na jej reálne potreby.

Je tiež formou aktívneho učenia, založeného na kritickom myslení, zážitkovom/skúsenostnom učení a reflexii. Service-learning v sebe integruje prvok služby aj vzdelávania. Zapojení študenti a študentky sa priamo podieľajú na analýze a identifikovaní reálnych potrieb komunity a na tomto základe navrhujú služby, reflektujúc ich napĺňanie v kontexte poznatkov nadobudnutých akademickou prípravou.

Medzi základné ciele service-learning patria:

- vytvoriť priestor pre sebarealizáciu študentov a študentiek, sprostredkovať im praktickú skúsenosť v odbore;
- podporovať a podnecovať rozvoj ich reflektivity a reflexivity;
- umožniť im aplikovať a v praxi overiť teoretické vedomosti, rozvíjať schopnosti, zručnosti a potrebné profesionálne kompetencie;
- podporiť ich v konfrontácii teoretických poznatkov s praktickou skúsenosťou;
- rozvíjať zrelé postoje k reálnym profesionálnym problémom;
- rozvíjať profesionálnu identitu a podporovať proces identifikácie s odborom, ktorý študujú;
- poskytnúť možnosť oboznámenia s poslaním, zameraním a konkrétnymi činnosťami zapojených organizácií.

Service-learning sa začal formovať už v 20-tych rokoch 20. storočia. Už v tomto období sa objavili názory na verejné vzdelávanie ako kľúčový faktor rozvoja demokratickej spoločnosti. Do popredia sa postupne dostávali jednotlivé východiská, resp. piliere, formujúce súčasné ponímanie service-learning, ktoré sa opiera najmä o koncept experienciálneho či skúsenostného učenia (najmä koncepty Johna Dewey, Kurta Lewina, Davida Kolba). Koncept skúsenostného/zážitkového učenia je v učebnici bližšie popísaný v 3. kapitole.

V súčasnosti je service-learning v zahraničí považovaný za súčasť a jednu z oblastí hnutia občianskej angažovanosti vo vysokoškolskom vzdelávaní, ale úspešne je realizovaný aj na úrovni primárneho a sekundárneho vzdelávania. K jeho hlavným charakteristikám patrí **prepojenie na obsah kurzu** (ide o spojenie služby a vzdelávania), **občianska angažovanosť**, **reflexia** a **reciprocita**.

Táto vyučovacia metóda môže byť **využívaná v kurzoch** ponúkaných študentom a študentkám na predstavenie nových oblastí odboru, v kurzoch zameraných na metódy alebo prax, na skvalitnenie zručností študentov a študentiek pre prax, ale rovnako môže ísť aj o samostatný predmet, ktorý by poskytoval priestor pre oboznámenie s touto metódou, pre prípravu a realizovanie vybraných projektov.

Podstatné je riešenie aktuálnej potreby komunity (a zameranie na rozvoj **občianskej angažovanosti** kombináciou skúseností z praxe a akademických vedomostí), vyžadujúcej riešenie. Študentky a študenti tak majú príležitosť byť prostredníctvom zapojenia do prípravy a realizovania služby súčasťou komunity. Ide o proces, v ktorom sa stávajú aktívnymi občanmi a členmi komunity.

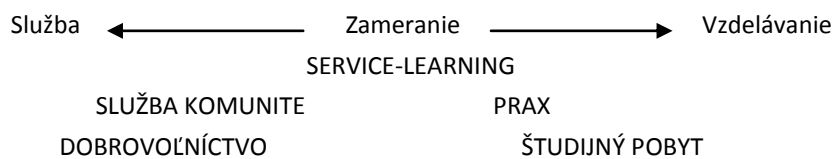
Reflexia je súčasťou celého procesu: v prípravnej fáze pri navrhovaní služby alebo projektu, vo fáze realizácie je súčasťou celého výkonu služby a v záverečnej fáze najmä v podobe evalvácie a sebaevalvácie. Zároveň je nevyhnutnou súčasťou supervízie, realizovanej v priebehu service-learning, kde podporuje porozumenie komplexu interakcií medzi prijímateľom služby a ostatnými systémami. Pomáha identifikovať

problémy a navrhovať riešenia, užitočné pre všetky zúčastnené strany (klientov, organizácie, komunitu, univerzitu a pod.). Študenti a študentky tak rozvíjajú hlbšie porozumenie v rámci aplikácie teoretických konceptov v praktickej rovine. Požiadavka reflexie sa premieta do nutnosti zamýšľania sa študenta či študentky nad svojou rolou pri poskytovaní služby, nad príčinami problému, nad vzťahom služby, obsahu vzdelávania a problémov, respektíve potrieb komunity. Samostatne sa problematike reflexie, ako východiska supervízie v service-learning, venuje učebnica v 3. kapitole.

Učenie sa službou vyžaduje **recipročný vzťah** medzi zúčastnenými. Predpokladá jasné vymedzenie vzájomnej zodpovednosti a povinností. Úlohou študentov a študentiek, ako aj vyučujúcich a supervízorov, je identifikovať a podieľať sa na riešení definovaných problémov. Na druhej strane, od členov komunity (organizácie) sa očakáva určitá miera otvorenosti voči inováciám, novým nápadom a riešeniam zo strany študentov a študentiek.

Podporovanie služby a vzdelávania prostredníctvom občianskej angažovanosti, reciprocity a reflexie prispieva k širším cieľom, a to k demokratickej participácii, zlepšovaniu života v komunite, občianskej zodpovednosti a sociálnej spravodlivosti.

Obrázok 1 Rozdiely medzi service-learning a inými formami komunitného zapojenia



Zdroj: FURCO, Andrew, 2003. Service-learning: A balanced approach to experiential education. In PHILLIPS, Amy, 2011. Service-Learning and Social Work Competency-Based Education: A 'Goodness of Fit'? In: *Advances in Social Work*. Vol. 12 No. 1, pp. 1-20. ISSN 1527-8565.

V praxi môže dôjsť k zámene service-learning s inými formami komunitného zapojenia študentov a študentiek, najmä dobrovoľníctvom, praxou a študijným pobytom.

Service-learning integruje službu a vzdelávanie. Špecifikom je, že študentky a študenti sa priamo podieľajú na rozpoznaní potrieb komunity a navrhovaní služby, ktorá by reflektovala ich napĺňanie v kontexte poznatkov nadobudnutých vzdelávaním – stávajú sa priamymi **aktérmi a spolutvorcami** kreovania efektívneho systému pomoci a služieb, nielen vykonávateľmi zadanej činnosti či pasívnymi prijímateľmi poznatkov. Service-learning sa líši od odbornej praxe a stáží, ktoré sa primárne nezameriavajú na rozvíjanie zručností týkajúcich sa občianskej angažovanosti a rovnako tu absentuje idea reciprocitu. Dobrovoľníctvo nepostuluje ako nosný element reflexiu a je zamerané viac na službu (prax výraznejšie na vzdelávanie³).

Rozdiely sú zjavné najmä v dvoch oblastiach: **cieľ**, resp. **zameranie** a **časové hľadisko**.

Tabuľka 1 Modely komunitného zapojenia

	Zameranie	Časové hľadisko
Dobrovoľníctvo/ služba v komunite	Dobrovoľnícka služba; naplnenie identifikovaných potrieb komunity alebo potrieb zariadenia; akákoľvek práca je vykonávaná tak dlho, kým je pre niekoho prospešná a nápomocná	Rôzne – v závislosti od prania dobrovoľníka a potrieb zariadenia
Service-learning	Služba aj vzdelávanie; napĺňanie potrieb komunity s ohľadom na zameranie vzdelávacích cieľov v rámci kurzu	Priemerne 2 – 30 hodín/týždeň v závislosti od potrieb zariadenia a školy

³ Diferenciačným znakom je aj prvok odmeny. Dobrovoľníctvo je vnímané ako nezištná pomoc či služba (bez nároku na honorár alebo odmenu). Service-learning realizovaný v rámci kurzu ponúka možnosť získať odmenu – v podobe kreditov. Zároveň je to však užitočný nástroj získavania dobrovoľníkov a dobrovoľníčok.

Odborná prax	Vzdelávanie; praktické zručnosti zväčša v pomáhajúcich profesiách	V závislosti od disciplíny (16 – 20 hodín/ týždeň)
Stáž	Vzdelávanie; praktické zručnosti pre výkon a uplatnenie v pracovnej sfére v budúcnosti	V závislosti od pracoviska; min. 20 hodín/ týždeň.

Zdroj: *Service-Learning and Community-Based Research Manual for Community Partners*. [online]. [cit. 2014-05-09]. Dostupné z: <http://www.morgridge.wisc.edu/community/documents/Community%20manual.doc.pdf>.

K výsledkom využívania service-learning vo vzdelávaní patria:

- akademické výsledky (zvýšenie školskej úspešnosti);
- sociálny a interpersonálny rozvoj študentov a študentiek (rozvoj schopnosti spolupráce, vodcovstva, empatie a komunikačných zručností);
- občianska angažovanosť;
- zlepšenie schopnosti rozpoznať v komunite reálne problémy a vnímať ich holisticky;
- rozvoj analytického myslenia študentov a študentiek;
- rozvoj schopnosti navrhovať reálne riešenia v konkrétnych podmienkach;
- eliminácia rasových predsudkov a stereotypov, zlepšenie porozumenia a akceptácie kultúrnej plurality;
- získanie množstva nových skúseností, spoznanie nových ľudí a nadviazanie nových kontaktov;
- pomoc organizácii s vylepšením, skvalitnením služby, pomoc s riešením ich praktických problémov;
- rozvoj sebareflexie, možnosť reflektovať vlastné silné a slabé stránky;

- rozvoj vlastných profesionálnych zručností, učenie sa novým spôsobom práce s klientelou;
- lepšie porozumenie systému tvorby a implementácie projektov;
- pomoc v oblasti profesijnej orientácie do budúcnosti;
- spoznanie nových cieľových skupín klientely, priama práca s klientmi a klientkami;
- rozvoj schopnosti aplikovať teóriu do praxe;
- rozvoj kreativity;
- možnosť realizácie vlastných nápadov a uplatnenie vlastných schopností;
- komunitný rozvoj (posilnenie sieťovania, rozvoj sociálneho kapitálu a revitalizácie komunity, analýza reálnych problémov a identifikovanie riešení, budovanie miestnej kapacity pre obnovu a rozvoj, budovanie dôvery v komunite);
- priame benefity partnerov v projektoch (možnosť využitia služieb študentov, získanie potenciálnych dobrovoľníkov, zlepšenie služieb pre klientov, zviditeľnenie organizácie, komplexnejšia príprava budúcich profesionálov, možnosť spolupracovať so študentmi a univerzitou v oblasti výskumu a pod.).

2.2 ŠTANDARDY KVALITY SERVICE-LEARNING

K dosiahnutiu potenciálnych benefitov je nevyhnutné, aby boli činnosti v rámci service-learning realizované v súlade s požiadavkami a východiskami tejto metódy. V roku 2008 *National Youth Leadership Council* a *RMC Research* identifikovali štandardy kvality výkonu servi-

ce-learning, ktoré prispievajú k efektívnemu výkonu service-learning v rôznych prostrediach:

- **zmysluplnosť služby** – service-learning aktívne zapája účastníkov do zmysluplnej a pre nich relevantnej služby a aktivity. Indikátormi sú: výkon service-learning je primeraný veku účastníkov a účastníčiek a ich schopnostiam; rieši problémy a otázky relevantné pre účastníkov a účastníčky, poskytuje im zaujímavé príležitosti pre zapojenie sa do služby; povzbudzuje ich k tomu, aby rozumeli skúsenosti zo service-learning v kontexte spoločenských problémov, ktoré sú danou službou riešené; service-learning vedie k viditeľným a dosiahnuteľným výsledkom, ktoré sú cenné pre tých, ktorým je určené⁴;
- **prepojenie na obsah vzdelávania** – service-learning sa zámerne využíva ako stratégia na dosiahnutie vzdelávacích cieľov. Indikátormi sú: service-learning má jasne stanovené a formulované ciele; je v súlade s obsahom vzdelávania; pomáha študentom a študentkám naučiť sa aplikovať poznatky a zručnosti z jednej oblasti do inej⁵;
- **reflexia** – service-learning zahŕňa multidimenzionálnu reflexiu aktuálne prebiehajúcich činností, ktorá predpokladá hlbšie zamyslenie sa a analýzu o sebe samom a svojom vzťahu k spoločnosti. Indikátormi sú: reflexia v rámci service-learning zahŕňa rôzne slovné, písomné, umelecké alebo nonverbálne aktivity, ktoré preukazujú porozumenie a zmeny v poznatkoch, zručnostiach alebo postojoch študenta, študentky; reflexia sa uskutočňuje pred, počas a po skúsenosti súvisiacej so service-learning; vy-

⁴ Príklad otázok: „Sú aktivity v rámci service-learning vhodné a prislúchajúce veku a schopnostiam študentov a študentiek? Sú aktivity v rámci service-learning zaujímavé pre zapojenie študentov a študentiek? Sú aktivity v rámci service-learning prínosné pre študentov a študentky?“

⁵ Príklad otázok: „Získavajú študenti a študentky prostredníctvom service-learning vedomosti a zručnosti, ktoré sa vzťahujú k vzdelávacím cieľom? Vedia študenti a študentky využiť získané poznatky a zručnosti aj v iných súvisiacich oblastiach?“

zýva účastníkov a účastníčky k hlbšiemu porozumeniu o zložitých problémoch komunity a alternatívach ich riešenia; podporuje účastníkov a účastníčky v objavení svojich predsudkov a domnie-
nok s cieľom porozumieť ich úlohe zodpovedných občanov; na-
báda účastníkov a účastníčky k skúmaniu celého radu spoločens-
kých a občianskych problémov, a tým k porozumeniu prepojenia
verejnej politiky a života občanov⁶;

- **rozmanitosť** – service-learning podporuje porozumenie rozmani-
tosti a vzájomnému rešpektu medzi všetkými participantmi a par-
ticipantkami. Indikátormi sú: service-learning pomáha účastníkom
a účastníckam identifikovať a analyzovať rôzne názory a uhly po-
hľadov a prispieva tak k porozumeniu viacerých perspektív; pomá-
ha rozvíjať interpersonálne zručnosti pri riešení konfliktov a skupi-
novom rozhodovaní; pomáha účastníkom a účastníckam aktívne
prístupovať k hľadaniu porozumenia a oceniť rozmanitosť prostre-
dí a perspektív prijímateľov služby; pomáha účastníkom a účast-
níckam rozoznávať a prekonávať stereotypy⁷;
- **podpora mladých ľudí** – service-learning poskytuje mladým ľu-
ďom priestor pre plánovanie, implementovanie a hodnotenie
skúsenosti spojenej so service-learning. Indikátormi sú: service-
-learning zahŕňa študentov a študentky do procesu rozhodova-
nia; sú zapojení do tvorby prostredia podporujúceho dôveru
a otvorené vyjadrovanie myšlienok; sú prostredníctvom service-
-learning zahrnutí do procesu hodnotenia kvality a efektivity spo-
jenej s výkonom služby⁸;

⁶ Príklad otázok: „Podnecujú aktivity študentov a študentky v premýšľaní o zložitosti a kom-
plexnosti problémov komunity a možných riešeniach? Čelia študenti a študentky otázkam,
ktoré by mohli podnecovať k úvahe o ich úlohách a zodpovednosti?“

⁷ Príkladom otázky je: „Ako študenti a študentky riešili prípadný výskyt stereotypov vo svojom
správaní?“

⁸ Príklad otázky: „Akým spôsobom boli posilňované dôvera a otvorenosť vyjadrovania myšlie-
nok počas service-learning?“

- **partnerstvo** – vyznačuje sa ochotou spolupracovať, vzájomnými benefitmi (reciprocitou) a snahou riešiť potreby komunity. Indikátormi sú: service-learning spája partnerov z rôznych oblastí (študentov, študentky, vzdelávateľov, vzdelávateľky, členov a členky komunity, organizácie a i.); pre partnerstvo v rámci service-learning je príznačná častá a pravidelná komunikácia a vzájomná informovanosť o aktivitách a progrese; partneri navzájom spolupracujú na zdieľaní vízií a ustanovení spoločných cieľov na riešenie potrieb komunity; rozvíjajú a implementujú akčné plány na napĺňanie špecifických cieľov; zdieľajú poznatky o prínosoch a potrebách školy a komunity a vzájomne vnímajú hodnotu a prínos ostatných partnerov⁹;
- **monitoring progresu** – service-learning zapája participantov a participantky do prebiehajúceho procesu posúdenia kvality implementácie a progresu smerom k napĺňaniu špecifických cieľov a k využívaniu výsledkov potrebných k zlepšovaniu a k udržateľnosti¹⁰;
- **trvanie a intenzita** – service-learning má dostatočnú dobu trvania a intenzitu pri riešení potrieb komunity a dosahovaní špecifických výsledkov. Indikátormi sú: service-learning zahŕňa procesy skúmania potrieb komunity, prípravu na službu, činnosť, reflexiu, preukazovanie dopadov a výsledkov; service-learning sa vykonáva počas niekoľkých týždňov alebo mesiacov. Poskytuje dostatok času na riešenie identifikovaných potrieb komunity a dosiahnutie vzdelávacích výsledkov¹¹.

⁹ Vhodné sú otázky: „Je dodržaná pravidelná komunikácia medzi partnermi počas výkonu service-learning? Sú partneri aktívne zapojení do aktivít súvisiacich so service-learning?“

¹⁰ Príkladom otázky je: „Aký typ a z akých zdrojov boli získavané informácie dokazujúce kvalitu service-learning a dosiahnutie stanovených cieľov v oblasti vzdelávania, služby a osobnostného rastu?“

¹¹ Príklady otázok: „Strávili študenti a študentky dostatok času výkonom služby, aby mohol byť zaznamenaný jej prínos? Trvala aktivita dostatočný čas na to, aby mohli byť dosiahnuté ciele vo vzťahu k vzdelávaniu aj k službe?“

2.3 SERVICE-LEARNING VO VZDELÁVANÍ V ŠKOLSKEJ SOCIÁLNEJ PRÁCI

Meniace sa požiadavky sociálnej praxe vyžadujú ich zohľadnenie vo vzdelávaní sociálnych pracovníkov a pracovníčok. Tradičné vzdelávacie metódy sú zamerané hlavne na teoretické poznatky, často však nedostatočne reflektujú potreby praxe. Narastá tak nutnosť aplikovania moderných vyučovacích metód, ktoré by efektívnejšie prepájali teóriu s praxou a podnietili by záujem študentov a študentiek o dianie v komunite a aktívnu participáciu na živote v komunite. Sociálna práca, aj vzhľadom k svojmu poslaniu a hodnotám, vytvára ideálne prostredie pre uplatnenie service-learning vo vzdelávaní. Jeho jednotlivé dimenzie sú súčasťou poslania sociálnej práce a prispievajú k rozvoju takých hodnôt sociálnej práce, akými sú **služba, sociálna spravodlivosť a ľudské vzťahy**.

V týchto kontextoch sa service-learning opiera najmä o filantropický a komunitárny model a model občianskej angažovanosti a je vnímaný ako súčasť tzv. kompetenčného vzdelávania alebo vzdelávania podľa kompetencií (competency-based education), ktorého cieľom je preukázať, integrovať a aplikovať kompetencie v praxi.

V praktickej rovine je možné odlíšiť viaceré **modely realizovania služby**. Študenti a študentky si môžu vybrať z vopred určených možností alebo si vytvárajú vlastné projekty. Jednotlivé modely sa líšia aj vzhľadom k tomu, či ide o priamu službu v zariadení, alebo službu mimo neho. Dôležitým aspektom je aj časové vymedzenie.

Tabuľka 2 Modely service-learning

	Opis	Projekt	Časové hľadisko
Individuálne umiestnenie (voliteľné alebo povinné) ¹²	Voliteľné: študenti majú možnosť výberu medzi viacerými alternatívami Povinné plnenie: výkon vopred určenej služby je vyžadovaný rovnako od všetkých študentov	Študenti si vyberajú zo zoznamu možností ponúkaných vyučujúcim (jeden alebo viac zapojených partnerov)	15 – 25 hodín vykonávania služby/semester
Skupinový projekt (Group Project/ Consulting) ¹³	Na komunitnom projekte môže participovať malá skupina alebo celá trieda. Aplikuje sa v pokročilých kurzoch a vyšších ročníkoch, kde je vyžadovaná určitá miera expertízy vo vzťahu ku potrebám komunity	Študenti vytvárajú konkrétny „produkt“ alebo poskytujú konzultáciu komunite, organizácii	Nie sú vymedzené časové požiadavky. Dôležitý je konkrétny „produkt“, ktorý je hlavným výstupom. Väčšinu času strávia študenti prácou na projekte. Menší podiel času je určený práci na mieste
Partnerstvo (Partnership) ¹⁴	a) vyučovanie v rámci seminárov a práca na projekte služieb ako hlavná obsahová náplň b) vzťah vytváraný medzi vyučujúcim a organizáciou, pričom všetci študenti sa	a) partnerstvo tvoria študenti a spolupráca fakulty s komunitou na cieľoch a účele projektu b) model je podobný skupinovému projek-	Časové vymedzenie je rôzne v závislosti na požiadavkách a forme partnerstva

¹² Napr. keď študenti a študentky pracujú s deťmi v rámci rozličných organizácií, aby získali skúsenosť s touto cieľovou skupinou.

¹³ Napr. v rámci projektu *Inter-SOHE (Communicating With Key Audiences)* študenti a študentky v rámci kurzu vyvinuli komunikačné stratégie pre neziskové organizácie.

¹⁴ Napr. keď študenti a študentky medicíny pracujú v zdravotnom stredisku, kde si v rámci kurzu osvojili slovnú zásobu z oblasti medicíny.

	zaoberajú službami vo vzťahu k rovnakému problému	tu, ale odlišuje sa v tom, že služba sa vykonáva individuálne a na mieste.	
Samostatné/priame štúdium (Independent/ Directed Study) ¹⁵	Študent individuálne s fakultným poradcom vypracuje projekt. Vyberie si určitý problém alebo potrebu komunity a vypracuje projekt, v ktorom sa pokúša nájsť riešenia identifikovaného problému. Ide skôr o samostatný projekt (nemusí ísť o výučbu v rámci kurzu), na ktorého plánovaní a realizácii sa podieľajú fakulta a študenti	Široká škála možností pre projekt služieb, pričom hlavnú úlohu zohráva študent, ktorý navrhuje projekt	Časové vymedzenie je rôzne v závislosti na rozhodnutí fakultného poradcu
Prax v rámci service-learning (Service-Learning Internship)	Študenti navštevujú triedu a súčasne pracujú v organizácii v komunite každý týždeň. Prax (stáž) je dôležitým komponentom pre porozumenie daného kurzu a jednotlivých materiálov	Očakáva sa rozšírenie pohľadu na otázky špecifické pre ich odbor a zamernie. Kombinácia výučby a praxe poskytuje študentom skúsenosť a pripravuje ich pre budúcu prácu v odbore	Nie je presne vymedzené časové hľadisko

Zdroj: *Service-Learning and Community-Based Research Manual for Community Partners*. [online]. [cit. 2014-05-09]. Dostupné z: <http://www.morgridge.wisc.edu/community/documents/Community%20manual.doc.pdf>.

¹⁵ Napr. v rámci kurzu zameraného na zoológiu, kde boli kredity udelené za prácu v laboratóriu alebo za výkon služby pre ekologickú organizáciu.

Service-learning rozširuje prípravu (školských) sociálnych pracovníkov a pracovníčok o aplikačný rozmer a prispieva k budovaniu partnerstiev medzi univerzitou, študentmi, študentkami a komunitou. Významnou črtou je, že vytvára príležitosti pre zapájanie marginalizovaných skupín do aktivít a projektov v rámci komunity – je teda nástrojom podpory sociálneho začlenenia, budovania sociálnych sietí a rozvoja tolerance voči diverzite sociálnych, ekonomických, kultúrnych špecifik rodín žiakov a žiačok. Má potenciál posilniť aktívny prístup sociálnych pracovníkov a pracovníčok smerom k vyjednaniu vlastnej roly v činnostiach zameraných na zvládanie problémov v interakcii žiaka, žiačky a prostredia.

V príprave sociálnych pracovníkov a pracovníčok pre prostredie školy je nevyhnutné sledovať tieto **ciele**:

- zvýšenie porozumenia komplexnosti prostredia;
- zvýšenie porozumenia procesu spolupráce s rodičmi, zamestnancami školy, organizáciami v komunite a ďalšími subjektmi v oblasti sociálno-právnej ochrany detí a sociálnej kurately;
- zvýšenie porozumenia úlohám školy v rámci širšieho kontextu komunity;
- zlepšenie poznatkov o dostupných zdrojoch pre žiakov a ich rodiny v rámci školy a komunity;
- zlepšenie poznatkov v oblasti advokácie a facilitácie jednotlivých úrovní systému, ktoré vplývajú na žiakov a ich rodičov;
- rozvoj zručností v oblasti zmocňovania žiakov, ich rodín, učiteľov a ostatných, s cieľom získať prístup k efektívnemu využívaniu zdrojov školy a komunity;
- rozvoj zručností v mobilizovaní zdrojov školy a komunity s cieľom naplniť potreby žiakov a ich rodín.

Aby boli ciele naplnené, je nevyhnutné dodržať tieto **princípy service-learning**:

- aktivity musia byť zmysluplné a zamerané na cieľ;
- musia zahŕňať riešenie skutočného (nie fiktívneho) problému;
- služba má byť vykonávaná v prostredí školy alebo komunity;
- učitelia, učiteľky, študenti, študentky a žiaci, žiačky musia spolu kooperovať;
- študenti a študentky aktívne participujú na rozhodnutiach o tom, ako naplánovať a implementovať jednotlivé projekty.

V rámci pregraduálnej prípravy sociálnych pracovníkov a pracovníčok pre školské prostredie je možné service-learning vnímať v dvoch rovinách:

- ako nástroj podpory inštitucionalizácie školskej sociálnej práce prostredníctvom rozvoja a podpory angažovanosti, iniciatívy a záujmu sociálnych pracovníkov a pracovníčok o školské prostredie;
- ako nástroj podpory praktickej prípravy sociálnych pracovníkov a pracovníčok pre poskytovanie služieb v školskom prostredí v zmysle posilňovania efektivity intervencií, zodpovednosti a pod.

2.4 PROCES SERVICE-LEARNING

Počas celého procesu service-learning je dôležitá spolupráca zainteresovaných strán – univerzity, organizácií (škôl), študentov a študentiek. Samotný proces service-learning je možné rozdeliť na základné fázy:

- **mapovanie:** v tejto fáze študenti a študentky identifikujú potreby komunity na základe prieskumu a analýzy (napr. pomocou využi-

tia pozorovania, rozhovoru, dotazníka či iných výskumných techník). Získajú tak reálny pohľad na určitý problém a tým aj východiská pre hľadanie možností riešenia. Súčasne sa snažia o nadviazanie kontaktu a spolupráce s partnermi v miestnej komunite;

- **príprava a plánovanie:** táto fáza zahŕňa rozvoj spoločnej vízie všetkých zainteresovaných ohľadom plánovaného projektového zámeru a spôsobov dosiahnutia stanovených cieľov na zlepšenie určitej situácie, služby či riešenie problému. Členovia a členky tímu sa dohodnú na rozdelení jednotlivých úloh, vypracujú časový harmonogram, predbežný odhad nákladov spojený s prípravou, realizáciou a evalváciou projektu a rovnako si vyjasnia oblasti zodpovednosti;
- **akcia:** všetci participanti a participantky sa podieľajú na implementácii a realizácii projektov a z nich vyplývajúcich činností, služieb a aktivít rôzneho zamerania;
- **reflexia:** každý z uvedených krokov by mal byť dôkladne reflektovaný. Študenti a študentky uvažujú nad tým, ako daná skúsenosť, získané poznatky a zručnosti ovplyvnili ich osobnostný a profesijný rozvoj a život v danej komunite. Prostredníctvom rôznych metód premýšľajú o tom, čo v praxi funguje a čo nie, o svojom vlastnom prínose, dopadoch a účinkoch ich aktivity a pod.;
- **ukončenie a diseminácia výsledkov práce:** študenti oboznamujú ostatných s výsledkami a úspechmi svojej práce. Preukazujú nielen to, čo sa naučili, ale aj ako sa to naučili. Táto fáza je súčasne spojená s pozitívnym sebahodnotením, ocenením získaných zručností a poznatkov ako aj s ocenením zo strany ostatných.

Osobitne, v kontexte **realizácie kurzu s využitím service-learning**, je možné odlíšiť tri fázy:

- prípravnú,
- realizačnú

- a evalvačnú.

V rámci prípravy na realizáciu service-learning – **prípravnej fázy** – rozlišujeme prieskum, resp. mapovanie, a prípravu (vo vzťahu k samotnému kurzu, zapojeným organizáciám, resp. školám, študentom a študentkám).

Prvým krokom je **mapovanie**, t. j. identifikovanie aktuálnych potrieb komunity. Po zvážení personálnych, finančných, časových a priestorových možností a limitov na strane univerzity dochádza k výberu vhodných študentov a študentiek, a to na základe ich dispozícií participovať v projekte tohto druhu. Rovnako sú súčasne vyhľadané potenciálne spolupracujúce organizácie, relevantné vzhľadom k študijnému odboru. V prípade školskej sociálnej práce ide najmä o školy (zvlášť, ak na nich pôsobí školský sociálny pracovník alebo pracovníčka), centrá pedagogicko-psychologického poradenstva a prevencie, oddelenia sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately a referáty poradensko-psychologických služieb.

Optimálnym spôsobom prípravy podmienok pre service-learning sú osobné stretnutia s predstaviteľmi organizácií s cieľom konzultovať okolnosti spolupráce, a to konkrétne možnosť vytvoriť vhodný priestor pre uplatnenie študentov a študentiek, záujem a otvorenosť voči inováciám v službách, časové a personálne možnosti i obmedzenia, riziká zapojenia študentov a študentiek do činnosti organizácie.

Pred rozhodnutím o prijatí študentov a študentiek organizácie zvažujú najmä otázky v súvislosti s činnosťami, resp. oblasťami, v ktorých môžu využiť pomoc študentov a študentiek; požiadavkami na výber študentov a študentiek; personálnym zabezpečením práce so študentmi a študentkami; ochotou umožniť realizáciu nových myšlienok a inovácií v službách.

V procese **prípravy** je možné odlíšiť nasledujúce komponenty:

- príprava kurzu (v rámci ktorého bude metóda service-learning využitá) – výber tútora alebo tútorke zodpovednej za teoretickú

prípravu študentov a študentiek a ich vedenie v spolupráci s mentorom či mentorkou z organizácie; definovanie požiadaviek kladených na študentov a študentky a konkretizácia vzdelávacích cieľov a obsahu kurzu s využitím service-learning;

- propagácia kurzu, nábor a výber študentov a študentiek, príprava evalvačných nástrojov;
- príprava vo vzťahu k službe – realizácia školenia pre zamestnancov a zamestnankyne organizácií. Cieľom školenia je prevencia potenciálnych rizík vyplývajúcich z participácie študentov a študentiek na činnosti organizácie. K ďalším cieľom stretnutia patria: informovanosť zamestnancov a zamestnankýň organizácie o špecifikách a priebehu service-learning, príprava mentora či mentorky, zodpovednej za vedenie študentov v organizácii, príprava náplne činnosti študentov a študentiek, spracovanie a uzavretie dohody o spolupráci na projekte service-learning¹⁶.

Organizácia, ktorá prijme študentov a študentky v rámci service-learning, následne rieši aj ďalšie aspekty, najmä:

- súlad medzi víziou a potrebami organizácie a študenta či študentky;
- súlad medzi časovým plánom aktivít organizácie a časovými možnosťami študenta alebo študentky (frekvencia, trvanie a intenzita);
- súlad medzi kompetenciami, zodpovednosťou, povinnosťou organizácie a študenta alebo študentky.

Realizačná fáza je tvorená nasledujúcimi aktivitami:

- študenti a študentky sa oboznámia s ponukou organizácií a zú-

¹⁶ Zmluva sa uzatvára medzi tromi stranami, a to každým študentom či študentkou osobitne, organizáciou a univerzitou. Vymedzuje tiež práva a povinnosti zúčastnených strán. Príklad zmluvy je súčasťou publikácie *Service-learning v Prešove. Metodická príručka pre učiteľov a učiteľky* (Hanečáková, Skyba a Šoltéssová 2012).

častnia sa teoretickej prípravy zameranej na oboznámenie sa s koncepciou service-learning a jednotlivými úlohami¹⁷;

- stretnutie so zástupcami organizácií, s cieľom zoznámenia s poverenými mentormi, dohodnutia konkrétnych pravidiel a vymedzenia termínov exkurzií¹⁸ v organizáciách;
- okrem exkurzií a prednášok sa študenti a študentky zúčastňujú konzultácií s tútorkou s cieľom výberu organizácie pre realizáciu aktivít, špecifikácie vzdelávacích cieľov, zhodnotenia aktuálnych zážitkov a skúseností. Dôležitou súčasťou konzultácií je diskusia o kontexte ich analýz činnosti organizácií a o projekte zameraného na inováciu služieb vybraných organizácií. Počas týchto stretnutí študenti a študentky konzultujú a dotvárajú vlastné projekty, reflektujú spoluprácu s mentormi či mentorkami i ďalšími zamestnancami a zamestnankyňami organizácií i vlastnú činnosť pre organizáciu a v organizácii;
- po výbere organizácie dochádza k podpísaniu dohody medzi organizáciou, študentom a univerzitou.

V rámci dohody o spolupráci je potrebné vymedziť úlohy všetkých zúčastnených strán. K **úlohám na strane univerzity** patria najmä:

- riadiť kurz, organizovať aktivity, monitorovať priebeh a výsledky;
- zabezpečiť školenie zamestnancov a zamestnankyň organizácie v oblasti rozsahu a obsahu kurzu (rámcové podmienky);

¹⁷ Informácie pre študentov a študentky by mali obsahovať najmä: teoretické východiská service-learning, informácie o školskej sociálnej práci a jej špecifikách, o rozsahu a harmonograme projektu, podmienkach prípravy a realizácie služby, právach a povinnostiach v kontakte s univerzitou i partnerskou organizáciou, etických aspektoch realizácie služby (osobitne povinnosť mlčanlivosti, oblasť korektných vzťahov so zamestnancami a zamestnankyňami organizácie, kontakty s klientelou a pod.).

¹⁸ Ak je možnosť výberu realizácie service-learning vo viacerých organizáciách, optimálne je v týchto absolvovať exkurzie so študentkami a študentmi. Tak majú možnosť vybrať si konkrétne pracovisko vzhľadom k vlastným preferenciám a očakávaniam. Exkurzie tiež vytvárajú priestor pre diskusiu o nejasných otázkach.

- vypracovať dohodu o spolupráci s organizáciou a študentom, študentkou;
- zabezpečiť teoretickú prípravu študentov a študentiek pre absolvovanie kurzu v rozsahu minimálne 13 vyučovacích hodín, poučiť ich o potrebe etického, profesionálneho a vhodného správania v organizácii;
- oboznámiť ich s ich povinnosťami počas kurzu, najmä povinnosťou chrániť majetok organizácie, rešpektovať práva a záujmy klientov a klientiek organizácie, a poskytnúť ďalšie informácie, ktoré prispejú k dobrému výkonu aktivít a poskytovaniu služieb v organizácii;
- poučiť ich o povinnosti zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa dozvedia v priebehu poskytovania služieb v organizácii alebo v priamej súvislosti s ním, a to i po ukončení kurzu;
- poveriť ich rámcovými a konkrétnymi úlohami, ktorých splnenie bude zhodnotené po predložení monitorovacej správy a záverečnej spätnej väzby od mentora, mentorky a tútora, tútorky;
- konzultovať definovanie cieľov projektu a spracovanie povinnej dokumentácie;
- zabezpečiť odbornú podporu pri realizácii aktivít a poskytovaní služieb v organizácii prostredníctvom pravidelného kontaktu s tútorom, tútorkou;
- poskytovať pravidelnú spätnú väzbu na jednotlivé kroky v celom procese service-learning najmä prostredníctvom supervízie;
- udržiavať pravidelný kontakt s mentorom, konzultovať a riešiť s ním všetky prípadné problémy vzniknuté v organizácii;
- v závere kurzu zhodnotiť spoluprácu so študentom či študentkou;

- potvrdiť absolvovanie kurzu a zapísať študentom a študentkám hodnotenie;
- vyhodnotiť kurz.

Uvedené úlohy pritom zabezpečuje najmä tútor alebo tútorka¹⁹ kurzu. Okrem toho je dôležité zabezpečiť možnosť supervízie študentov a študentiek poskytujúcich služby v praxi.

K vyhodnoteniu benefitov kurzu je optimálne pripraviť meracie nástroje. V tejto fáze je možné zisťovať očakávania, vedomosti, skúsenosti študentov a študentiek s angažovaním sa v živote komunity²⁰. Taktiež je možné zisťovať očakávania na strane organizácie (zvyčajne povereným mentorom či mentorkou), predpokladané činnosti, do ktorých budú študentky a študenti zapojení, potenciálne riziká ich pôsobenia v organizácii²¹.

Dohoda o spolupráci by mala taktiež vymedzovať **úlohy participujúcej organizácie**. Ide hlavne o tieto:

- vytvoriť na pracovisku podmienky pre výkon služieb študentmi a študentkami a umožniť im ich realizáciu v rozsahu kurzu;
- informovať zamestnancov a zamestnankyne organizácie o spolupráci v kurze;

¹⁹ Touto osobou je vysokoškolský učiteľ či učiteľka. V tejto funkcii je integrované usmerňovanie štúdia študentov a študentiek, individualizované i skupinové učenie sa.

²⁰ Môže ísť napr. o nasledujúce otázky: „Ako vnímate vlastný potenciál ovplyvniť správanie iných a prispieť k sociálnym zmenám v komunite? Ako by ste ohodnotili vlastné angažovanie sa v živote komunity, schopnosť aplikovať teoretické poznatky do riešenia problémov v komunite, reflektovať etické otázky praxe sociálnej práce, uplatňovať výskumné metódy pri identifikovaní reálnych potrieb komunity? Čo očakávate, že sa prostredníctvom projektu naučíte (o sebe, organizácii, komunite)?“

²¹ Napr. otázkami: „Aké sú vaše očakávania a aké sú vaše obavy v súvislosti s realizáciou service-learning? Do akých činností plánujete zapojiť študentov a študentky? Aké prínosy očakávate zo strany študentov a študentiek pre vašu organizáciu?“

- poveriť svojho zamestnanca či zamestnankyňu funkciou mentora²², v rámci ktorej bude dohliadať na dodržiavanie dohody, plnenie programu kurzu a viesť študentov a študentky v rámci realizovania ich aktivít a poskytovania služieb pre organizáciu;
- poučiť študentov a študentky o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci na príslušnom pracovisku v zmysle platných predpisov;
- predstaviť im organizáciu, jej úlohy a ciele, oboznámiť ich so základnými predpismi organizácie, informovať o dennom priebehu práce v organizácii, vysvetliť základné administratívne výkony, dohodnúť pracovný čas, pracovné úlohy, postup v prípade absencie a určiť miesto práce;
- predstaviť študentov a študentky nadriadeným, kolegom a kolegyniam;
- konzultovať so študentom a študentkou individuálny alebo skupinový projekt so sledovaním plnenia stanovených cieľov kurzu;
- zabezpečiť im odbornú podporu pri realizácii aktivít a poskytovaní služieb v organizácii prostredníctvom pravidelného kontaktu s mentorom alebo mentorkou a poskytovať im spätnú väzbu na ich činnosť v priebehu celého kurzu;
- udržiavať pravidelný kontakt s tútorom či tútorkou, konzultovať a riešiť v rámci tejto spolupráce všetky prípadné problémy vzniknuté v organizácii;
- monitorovať proces prebiehajúceho kurzu;
- evidovať dochádzku a aktivity študenta, študentky;

²² Mentorom alebo mentorkou je poverený zamestnanec či zamestnankyňa organizácie, v kurze vystupuje v roli poradcu a školiteľa. Mentoring je metódou vzdelávania na pracovisku, ktorá je spojená s pôsobením a spoluprácou tútora s mentorom. Ide o individualizované vzdelávanie, zvyčajne vo vysokoškolskej príprave k náročnejšej profesii alebo v profesionálnom vzdelávaní (Ďurič, Hotár, Pajtinka et al. 2000).

- umožniť poverenej osobe univerzity zrealizovať kontrolu študenta alebo študentky v organizácii po predchádzajúcej dohode s mentorom, mentorkou;
- v závere kurzu zhodnotiť spoluprácu so študentom, študentkou;
- potvrdiť absolvovanie práce v organizácii;
- vyhodnotiť kurz.

V kontexte týchto úloh by mala organizácia pripraviť **podmienky na pracovisku** tak, aby reflektovali:

- potrebu osobného prístupu zamestnancov a zamestnankýň organizácií k študentom a študentkám v zmysle pomoci, povzbudenia a podpory;
- potrebu začlenenia študentov a študentiek do pracovného kolektívu²³;
- špecifickú pozíciu študenta alebo študentky v rámci pracovného kolektívu²⁴;
- potrebu vytvorenia vhodných podmienok, najmä v súvislosti s vymedzením jasných kompetencií a úloh študentov a študentiek, poskytovaním konštruktívnej spätnej väzby na ich činnosť, zapojením ich do činnosti organizácie, vytvorením priestoru pre rozvoj kreativity študentov a študentiek;

²³ Pozícia študentov a študentiek nebude, z hľadiska ich práv, zodpovednosti, pracovnej náplne a pod., rovnocenná pozícií ostatných zamestnancov, avšak pracovisko by malo, ak je to možné, vytvoriť priestor pre zapojenie študentov a študentiek aj do bežných činností organizácie (napr. porady). Cieľom je podporiť angažovaný prístup k práci v organizácii, ale najmä umožniť lepší vhľad študentov a študentiek do činnosti organizácie kvôli potrebe identifikácie reálnych možností a limitov v týchto činnostiach (ako súčasť analýzy poskytovaných služieb).

²⁴ Je dôležité, aby kolektív na pracovisku prijal nových ľudí otvorene, pomohol im v zaškolení do činnosti organizácie, podal konštruktívnu spätnú väzbu, prípadne motivoval v ďalšej činnosti. Rizikom sa tu stáva nedostatok dôvery a istoty zamestnancov a zamestnankýň, súvisiaci do určitej miery so skúsenosťami z odbornej praxe či absolventskej praxe študentov a študentiek rôznych študijných odborov, alebo tiež preceňovanie kompetencií študentov a študentiek.

- potrebu zaškolenia/inštruktáže študentov a študentiek (interné pravidlá, správanie v organizácii, normy pre styk s verejnosťou a klientelou, systém fungovania organizácie a pod.);
- potrebu realizácie pravidelných stretnutí so študentmi a študentkami kvôli poskytnutiu spätnej väzby na ich činnosť, prekonzultovaniu sporných či nejasných aspektov ich činnosti na pracovisku a plánovaniu ďalšej činnosti.

V takýchto podmienkach – prijatím roly nie pasívneho pozorovateľa, ale aktívneho realizátora činností – organizácia vytvára optimálne podmienky pre stotožnenie sa študenta či študentky s organizáciou a jej poslaním a zameraním.

Na konci kurzu – **v evalvačnej fáze** – je nevyhnutné venovať dostatočnú pozornosť vyhodnoteniu jednotlivých aspektov kurzu. Optimálne je pritom zapojenie všetkých zúčastnených strán: tútora, študenta a mentora. Cieľom evalvácie je poskytnúť spätnú väzbu na zapojenie každého študenta a študentky (aj na základe písomných podkladov študentov a študentiek), zhodnotenie silných a slabých stránok service-learning, reflexia skúsenosti a formulácia potrebných zmien v budúcnosti.

Východiskom môžu byť v realizačnej fáze zisťované očakávania študentov, študentiek i participujúcej organizácie, ale i reálne skúsenosti a posuny v jednotlivých zisťovaných položkách pod vplyvom skúsenosti so service-learning²⁵. Po získaní dát zo záverečného hodnotenia je tak možné komparáciou zistiť reálne prínosy kurzu, nielen pokiaľ ide o osobný a profesionálny rast študentov a študentiek, ale aj na strane participujúcej organizácie a komunity.

²⁵ Podobnými otázkami vo vopred zostavených nástrojoch zameraných na jednotlivé zručnosti (a ich zmenu pod vplyvom absolvovania kurzu) a zisťovaním naplnenia, resp. nenaplnenia očakávaní, rizík vyplývajúcich zo spolupráce a poskytovania služby, zhodnotením spolupráce s tútorom a mentorom, zmenou v motivácii vzhľadom k aktívnej angažovanosti v komunite a pod. Detailne rozpracované nástroje – vzory formulárov pre záverečné hodnotenie – sú súčasťou publikácie *Service-learning v Prešove. Metodická príručka pre učiteľov a učiteľky* (Hanečáková, Skyba a Šoltéssová 2012).

Evalvácia by pritom nemala byť vnímaná len ako sumarizácia jednotlivých činností a skúseností počas výkonu služby. Zahŕňa také komponenty, akými sú retrospektívne premýšľanie o skúsenostiach, problémoch, analyzovanie ich riešení a interpretácia zistení. Mala by poskytnúť hlbší vhľad do prežívania, pocitov a prispieť tak k lepšiemu sebazoznaniu. Očakáva sa, že študenti a študentky po absolvovaní skúsenosti so service-learning budú vnímať riešenie praktických problémov v širších občianskych a komunitných súvislostiach. Kľúčovými prvkami evalvácie v rámci service-learning sú:

- naplnenie cieľov súvisiacich so vzdelávaním, službou a osobnostným rastom študentov a študentiek (oblasť občianstva, odborných kompetencií, ďalšieho profesijného rastu);
- miera participácie (zapojenie do realizácie služby – študenti, študentky, prijímatelia služby v komunite, partneri kurzu, zamestnanci, zamestnankyne);
- kvalita skúsenosti pre každú zapojenú stranu a formulovanie možných zlepšení do budúcnosti;
- dopad projektu service-learning na každú zapojenú stranu.

Základnými spôsobmi uskutočnenia evalvácie sú najmä dotazníky; rozhovory; analýza a posúdenie rôznych dokumentov (napr. monitorovacia správa, prezentácie projektov študentov a študentiek); tiež priame pozorovanie aktivít študentov a študentiek spolupracujúcich na projekte a ostatných zamestnancov a zamestnankýň pri ich činnosti a spolupráci; posúdenie podkladových materiálov, reflexií (monitorovacia správa, prezentácie projektov študentov a študentiek); fokusové skupiny; zorganizovanie spoločného evalvačného stretnutia všetkých zapojených strán.

Pre študentov a študentky je dôležité dostať od mentora i tútora efektívnu spätnú väzbu o vlastnej činnosti, ako dôležitý zdroj ďalšieho učenia sa a rozvoja. V prípade jej písomného spracovania je optimálne

spojiť ju s diskusiou o jednotlivých položkách s možnosťou vyjadriť sa k jednotlivým hodnoteniam.

2.5 ÚLOHY A ZAPOJENIE ŠTUDENTOV A ŠTUDENTIEK V PROCESE SERVICE-LEARNING

K základným **úlohám študentov a študentiek** počas service-learning patria najmä nasledujúce:

- oboznámiť sa s cieľmi, úlohami, očakávaniami a povinnosťami;
- dodržiavať pokyny tútora, tútorke, ale rovnako i mentora, mentorky a plniť dohodnuté úlohy;
- informovať o problémoch súvisiacich s výkonom aktivít a poskytovaním služieb a otvorene diskutovať s mentorom, mentorkou a tútorom, tútorkou o ťažkostiach počas kurzu;
- dodržiavať profesijné očakávania v súlade s etickým kódexom danej profesie a s predpismi danej organizácie;
- zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, ktoré sa dozvedia pri výkone aktivít a poskytovaní služieb v organizácii, a to i po ukončení kurzu;
- integrovať a aplikovať teoretické koncepty a princípy nadobudnuté štúdiom pri poskytovaní priamych aj nepriamych služieb klientom a klientkam, skupine a komunite;
- vyvíjať iniciatívu pri plnení cieľov a úloh;
- aktívne kooperovať s tútorom, tútorkou, mentorom, mentorkou i ďalšími zamestnancami a zamestnankyňami organizácie;
- zúčastniť sa teoretickej prípravy i poskytovania služieb v rámci rozsahu a obsahu kurzu;

- absolvovať supervízne stretnutia;
- nenarúšať bežný chod organizácie, dodržiavať všeobecne záväzné právne normy i vnútorné predpisy organizácie;
- absentovať len z dôvodu objektívne preukázateľných závažných príčin, prípadnú absenciu neodkladne nahlásiť tútorovi, tútorke i mentorovi, mentorke a nahradiť absenciu tak, aby bol dodržaný hodinový rozsah kurzu;
- viesť denník práce v organizácii (aktivity, skúsenosti, myšlienky, nápady, kritické poznámky, dojmy, pocity, návrhy...), ktorý bude podkladovým materiálom pre vypracovanie monitorovacej správy, projektu a evalvácie kurzu;
- písomne spracovať úlohy vyplývajúce z obsahovej náplne kurzu v požadovanom termíne;
- podieľať sa na vyhodnotení kurzu.

K základnej dokumentácii činnosti študenta či študentky patrí najmä **monitorovacia správa**. Je podkladom pre reflexiu skúseností získaných počas service-learning, dokumentuje činnosť študenta či študentky v jednotlivých krokoch (od plánovania, cez realizáciu až po ukončenie a zhodnotenie služby) z rôznych aspektov, je prezentáciou odbornej argumentácie voľby konkrétnej služby i schopnosti aplikovať teoretické poznatky v konkrétnej službe. Pozostáva z viacerých položiek:

- formulované osobné a pracovné ciele;
- charakteristika organizácie;
- charakteristika klientely;
- projekt;
- závery.

1. Formulované osobné a pracovné ciele: konkrétne, časovo jasne ohraničené, relevantné vzhľadom k činnosti organizácie i vo vzťahu k študijnému odboru, reálne a merateľné, vytvárajúce obraz o presnom zameraní činností študenta a študentky v rámci service-learning²⁶. Formulovaných je niekoľko cieľov, pričom ich počet i konkrétny obsah je možné priebežne modifikovať, vzhľadom k meniacim sa podmienkam služby. Optimálne je, ak ciele reflektujú silné a slabé stránky osobnosti študenta či študentky, t. j. sú zamerané na oblasti, ktoré sú vnímané ako menej rozvinuté a študent, resp. študentka subjektívne pociťuje potrebu ich rozvoja.

Takýto spôsob uvažovania nad formuláciou cieľov môžu uľahčiť otázky, zoradené v logickej následnosti (s prechodom od všeobecnejších predstáv a hypotéz k formulovaniu jasných a konkrétnych cieľov), podporujúce reflexiu vlastných silných a slabých osobnostných i profesionálnych stránok: „*Čo očakávate, že sa naučíte počas kurzu (o sebe, o organizácii, o vašej komunite, o aktuálnych problémoch)? Aké sú vaše silné stránky (osobnostné a profesionálne)? Aké sú vaše slabé stránky (osobnostné a profesionálne)? Formulujte vaše osobné ciele, ktoré chcete dosiahnuť počas kurzu. Formulujte vaše pracovné ciele, ktoré chcete dosiahnuť počas kurzu.*“

Príklad študentských očakávaní a cieľov

Čo očakávate, že sa naučíte počas kurzu: očakávam, že zistím, čo reálne v praxi vykonáva školský sociálny pracovník, aké problémy najčastejšie rieši, ako pracuje s danou klientelou, aké formy sociálnej práce pri tom využíva, s akými subjektmi musí pracovať pri riešení problémov, aké najčastejšie problémy rieši v školskom prostredí. Očakávam, že sa hlbšie oboznámim so spôsobom života rómskych žiakov a rodičov zo sociálne znevýhodneného prostredia. Tiež očakávam, že si zlepším svoju schopnosť pracovať v tíme a že sa mi podarí identifikovať svoje profesionálne nedostatky a následne ich zlepšovať.

²⁶ Všeobecne formulované ciele je ťažké, príp. nereálne naplniť a vyhodnotiť a ich nenaplnenie je prirodzene pre študentov či študentky skôr frustrujúce, ako motivačné.

Očakávam, že sa naučím lepšie presadzovať svoje názory a nápady v skupine a že ako tím vymyslíme projekt, ktorý zlepší život danej komunite a prispeje k eliminovaniu alebo vyriešeniu ich problémov.

Moje silné osobnostné stránky: empatia, zodpovednosť, svedomitosť, asertivita, flexibilita.

Moje silné profesionálne stránky: dôslednosť pri vykonávaní práce, som ambiciózna a otvorená novým príležitostiam, mám prax v rôznych typoch sociálnych zariadení s rôznymi cieľovými skupinami, skúsenosť s danou cieľovou skupinou, absolvovanie kurzu service-learning počas štúdia.

Moje slabé osobnostné stránky: rýchlo podlieham stresu, robím veci na poslednú chvíľu.

Moje slabé profesionálne stránky: niekedy zlá organizácia práce, málo skúseností s prácou v tíme, nedostatok skúseností s tvorbou a realizáciou projektov a s priamou prácou s klientelou.

Moje osobné ciele:

- *Chcem sa oboznámiť s celým procesom tvorby projektu, od jeho prvých návrhov, cez ich realizáciu a vyhodnotenie projektu.*
- *Chcem lepšie identifikovať moje osobnostné a profesijné nedostatky a začať na nich pracovať.*
- *Chcem odhaliť svoje nedostatky v komunikácii s klientmi a chcem spoznať svoje predsudky voči danej komunite, a taktiež prekonať strach z toho, že si odtiaľ odnesiem vši a podobné parazity, resp. nejaké ochorenie, ktoré sa v tejto komunite často vyskytuje.*
- *Chcem porozumieť systému práce školskej sociálnej pracovníčky s danou cieľovou skupinou.*
- *Chcem sa aktívne zapojiť do práce s klientmi.*
- *Chcem sa naučiť pracovať v skupine a pri spoločnom navrhovaní a realizácii spoločného projektu, chcem byť svojimi nápady prínosom pre skupinu.*

Moje pracovné ciele:

- *Chcem získať nové poznatky o živote klientov, o najzávažnejších problémoch žiakov z danej komunity a o možnostiach práce v rámci školskej sociálnej práce s danými klientmi.*
- *Chcem zmapovať potreby klientov, ktoré doposiaľ nebolo možné naplniť.*
- *Chcem naplniť očakávania, ktoré má na mňa školská sociálna pracovníčka, a na základe zistených potrieb klientov navrhnúť a následne aj zrealizovať projekt (navrhnúť nové postupy pre prácu s klientmi, nové projekty, ďalší typ klientely, ktorá by mohla byť zapojená do svojho systému pomoci), ktorý by túto potrebu naplnil.*
- *Chcem rozvíjať schopnosť prispôsobiť komunikáciu veku a špecifikám klientely v segregovanej rómskej osade.*
- *Chcem rozvíjať zručnosti vedenia sociálneho poradenstva s marginalizovanými klientmi.*
- *Chcem, aby mal zrealizovaný projekt pozitívnu odozvu a aby danej organizácii/komunitě skutočne pomohol.*

2. Charakteristika organizácie – v tejto časti je možné zamerať pozornosť na dve oblasti opisu, a to:

- základné predstavenie organizácie (názov, sídlo, organizačná štruktúra, štruktúra zamestnancov, zamestnankyň – ich funkcie a kompetencie), zameranie organizácie, oficiálne poslanie organizácie, jej úlohy a ciele, popis služieb poskytovaných organizáciou, legislatívny rámec, v rámci ktorého organizácia pôsobí;
- ďalšie zisťované informácie (opis pracovnej náplne v organizácii, služobné predpisy, možnosti parkovania, stravovania, možnosť zaobstarania pracovných a študijných materiálov, pracovné zvyklosti, informácie o technikách, metódach a formách práce, informácie o priebehu práce).

Je nevyhnutné, aby študenti a študentky získali pred realizáciou analýzy služby a navrhovaním projektu potrebné informácie o organizácii a komunite, pre ktorú budú inovácie navrhovať, pretože bez týchto informácií nie je možné dôkladne pripraviť projekt.

Rizikom v tejto fáze je podcenenie významu a množstva získaných informácií študentmi a študentkami, pretože na základe povrchného spoznania organizácie nie je možné vnímať už poskytované služby v širších kontextoch a navrhovať ich inovácie v prospech klientely i celej komunity. Zvlášť dôležitými sa stávajú konzultácie s tútorom i mentorom a supervíziou.

3. Charakteristika klientely: ktorá upozorňuje študentov a študentky na potrebu zohľadňovania potrieb klientov a klientiek. Riziko znova spočíva v podcenení reálnych potrieb klientely, resp. ich nezisťovanie (príp. zisťovanie bez priameho kontaktu s ňou, len na základe rozhovorov so školskou sociálnou pracovníčkou, učiteľmi a pod.). Ako zvlášť významná sa v tejto časti stáva supervízia zameraná na reflexiu kontaktu s klientelou, objavovanie predsudkov a stereotypov, riešenie hraníc v kontakte s klientelou a rol i kompetencií samotného študenta či študentky.

4. Projekt skvalitnenia služby: ako najrozsiahlejšia súčasť monitorovacej správy študentov a študentiek, pozostávajúca z nasledujúcich častí:

- *analýza služby* (optimálne SWOT analýza), rozpracovaná v kontexte predchádzajúcich zistení a reálne zachytávajúca stav v danej organizácii a komunite. Riziká súvisia najmä: s jednostranným pohľadom študentov a študentiek (nezachytenie reálnych možností a obmedzení na základe nedostatočného poznania organizácie a klientely), s nedostatkami v metodológii analýzy (nedostatočným pochopením významu, cieľa, obsahu a postupu pri rea-

lizácii analýzy), ktoré sa prejavia v neskorších činnostiach napr. v rámci málo efektívnych inováciách a návrhoch na skvalitnenie služby. Do popredia sa tak dostávajú najmä konzultácie s tútorom a mentorom, ale zároveň je dôležité supervízne vedenie (v tejto fáze je jej optimálnou formou intervícia).

Príklad študentskej SWOT analýzy školskej sociálnej práce	
<i>Silné stránky</i>	<i>Slabé stránky</i>
<p>škola má vlastného sociálneho pracovníka, ktorý je jedným z mála sociálnych pracovníkov na školách v SR,</p> <p>odborná kvalifikovanosť, pracovné skúsenosti sociálnej pracovníčky, ktorá dlhodobo pracuje s rómskymi komunitami,</p> <p>dlhodobá spolupráca v obci s rómskou komunitou, s ktorou spolupracuje 14 rokov,</p> <p>sociálna pracovníčka má silnú autoritu a dôveru voči klientom vybudovanú dlhodobou prácou s nimi,</p> <p>každodenná prítomnosť sociálnej pracovníčky počas pracovného týždňa v škole,</p> <p>komunikácia s rodičmi žiakov je na dobrej úrovni, je efektívna,</p> <p>sociálna pracovníčka má k dispozícii asistentku, ktorá jej pomáha predovšetkým s administratívnymi úkonmi,</p> <p>preventívne programy realizované v škole (drogy, tehotenstvo mladistvých a pod.),</p> <p>vybavenie miestností školy pre prácu v kuchynke, prácami pre domácnosť, pestovateľskými prácami, prácami v dielni,</p> <p>rešpekt, dôvera klientov voči školskej sociálnej pracovníčke,</p> <p>záujem školy o rôzne projekty a programy.</p>	<p>predsudky študentiek podmieňujúce ich aktivitu,</p> <p>komplikovaná spolupráca so starostkou obce,</p> <p>nerozlišuje sa, čo je terénna, komunitná a školská sociálna práca,</p> <p>chýbajúci terénni sociálni pracovníci v obci, čoho odrazom je to, že za školskou sociálnou pracovníčkou chodia klienti aj so záležitosťami, ktoré nie sú v rozsahu jej kompetencií, ale terénnych pracovníkov,</p> <p>chýba sociálny pracovník z obce, ktorý by spolupracoval so školskou sociálnou pracovníčkou,</p> <p>chýbajúca podpora zo strany obce, ktorá je zriaďovateľom školy,</p> <p>často sa opakujúce sociálno- patologické javy ako fetovanie, záškoláctvo, zanedbávanie výchovy zo strany rodičov,</p> <p>chýbajúca supervízia školskej sociálnej pracovníčky,</p> <p>chýbajúce voľné priestory na škole,</p> <p>nízka motivácia rómskych žiakov pre vzdelávanie,</p> <p>nepravidelná dochádzka niektorých žiakov,</p> <p>kapacitne nedostatočné priestory školy,</p> <p>nízky záujem rodičov z marginalizovaných</p>

	<i>skupín o spoluprácu so školou a vzdelávanie ich detí.</i>
<i>Príležitosti</i>	<i>Ohrozenia</i>
<p><i>zapájanie sa do projektov s využitím finančných prostriedkov na preventívne aktivity pre žiakov,</i></p> <p><i>zapájanie študentov a dobrovoľníkov na prácu s rómskou komunitou v školskom prostredí,</i></p> <p><i>možná pravidelná spolupráca s vysokými školami sociálnej práce,</i></p> <p><i>pravidelné zapájanie rodičov detí do rôznych aktivít, prednášok, besied, ktoré by sa pravidelne realizovali v školskom prostredí za účasti sociálnej pracovníčky,</i></p> <p><i>nové možnosti a vyhliadky pre deti z komunity,</i></p> <p><i>naplnenie voľného času detí aktivitami prospešnými pre komunitu i organizáciu,</i></p> <p><i>prezentácia školy v médiách, dôsledná aplikácia legislatívnych dokumentov v praxi,</i></p> <p><i>spolupráca s OcÚ Svinia, Kojatice, Lažany, PZ Jarovnice, komunitným centrom, spolupráca so súkromným špeciálno-pedagogickým centrom Oco, mama a ja,</i></p> <p><i>zvyšovanie spolupráce s Radou rodičov a prizývať ich na rôzne školské akcie.</i></p>	<p><i>chýbajúca spolupráca s obcou,</i></p> <p><i>chýbajúce priestory na realizáciu možných aktivít pre rodičov s deťmi, ak bude ich účasť vo veľkom počte,</i></p> <p><i>postavenie učiteľa na škole, nízke finančné ohodnotenie,</i></p> <p><i>predsudky voči rómskemu obyvateľstvu zo stany spoločnosti, z čoho vyplýva aj nezáujem nerómskeho obyvateľstva obce o rómsku populáciu a ich problémy,</i></p> <p><i>ohrozenie bezpečnosti a zdravia pedagogických zamestnancov školy z dôvodu nákazy rôznymi infekčnými ochoreniami a z dôvodu verbálnych a fyzických útokov zo strany žiakov,</i></p> <p><i>negramotnosť rodičov žiakov z marginalizovanej rómskej komunity v obci,</i></p> <p><i>migrácia rodičov žiakov a ich detí počas školského roka,</i></p> <p><i>syndróm vyhorenia u školskej sociálnej pracovníčky z dôvodu stereotypnosti práce,</i></p> <p><i>krátky čas na realizáciu zmien týkajúcich sa reforiem v školstve,</i></p> <p><i>nedostatočne rozvinutá spolupráca pedagógov s rodičmi žiakov.</i></p>

- *návrh na inovácie v riešení problémov a organizovaní činností v organizácii podložený argumentáciou a návrh skvalitnenia vybranej služby (vzhľadom k potrebám klientov a klientiek i komunity), ktorý budú študenti a študentky realizovať v organizácii, podložený argumentáciou;*

Príklad študentského návrhu inovácie

Na základe identifikovania problémov v miestnej komunite sme navrhli niekoľko projektov, ktoré by mohli prispieť k ich zmierneniu. Za závažný jav považujeme otázku pretrvávajúcej negramotnosti rómskej komunity, ktorá často vedie k ďalším prehlbujúcim sa problémom, napr. k odkázanosti na sociálnych dávkach, neschopnosti nájsť si kvalitné zamestnanie a zabezpečiť základné potreby pre členov rodiny, neefektívnemu hospodáreniu s financiami a pod.

Asistencia pri vyučovaní a doučovanie žiakov: cieľom týchto projektov by bolo systematickou a pravidelnou prácou so žiakmi zlepšiť ich vedomosti z predmetov, ktoré im spôsobujú najväčšie problémy, a súčasne eliminovať ťažkosti v spojitosti s vyučovacím procesom. Z nášho pozorovania a na základe rozhovorov sme zistili, že učitelia a učiteľky nemajú dostatok času na to, aby sa individuálne venovali každému žiakovi. Projekty by umožnili nielen zefektívniť prácu vyučujúcich, ale aj pomôcť žiakom k lepšiemu osvojeniu si preberaného učiva. K úspešnosti projektu by mohla dopomôcť aj naklonenosť žiakov a žiačok v našom prieskume o doučovanie predmetov, akými sú matematika, slovenský a anglický jazyk. Rovnako prejavili záujem aj o zlepšenie počítačových zručností. Do projektu by sa mohli zapojiť študenti a študentky študijných odborov pedagogického zamerania a študenti sociálnej práce, a to v rámci odbornej praxe či dobrovoľníckej činnosti, ktorá by im umožnila získať zručnosti potrebné pre ďalší profesijný rast. Ďalšou alternatívou by mohlo byť oslovenie dobrovoľníckeho centra s ponukou spolupráce.

Kurz finančnej gramotnosti: cieľom tohto projektu by bolo naučiť žiakov druhého stupňa a ich rodičov efektívne hospodáriť s finančnými prostriedkami v domácnosti. V spolupráci s pedagogickými zamestnancami a sociálnou pracovníčkou vytvoríme osnovu pre prezentácie, ktoré budú súčasťou teoretickej časti tohto projektu a budú poskytovať informácie o stratégiách efektívneho nakladania s financiami. V rámci praktickej časti by išlo o konkrétny nácvik zručnosti

v tejto oblasti, vytvorenie mesačných plánov hospodárenia s financiami a pomoc pri realizovaní nákupov. Možné limity tohto projektu vidíme v spojitosti s výskytom úžerníctva v komunite, zadlženosťou väčšiny rodín a prevládajúcim životným štýlom, ktorý je v rozpore s cieľom tohto projektu.

Deň otvorených dverí s názvom „Zlepšovaním potrieb k lepšiemu životu“: cieľom bude zlepšiť vzťah a spoluprácu medzi školou a rodinou prostredníctvom vytvorenia príležitosti pre spoločné neformálne stretnutie sa žiakov, rodičov, učiteľov a sociálnej pracovníčky na pôde školy, kde budú mať žiaci a žiačky príležitosť prezentovať svoje nariadenie pre vybrané druhy činností. Súčasťou tohto dňa otvorených dverí bude na základe už vykonaného predbežného monitoringu identifikácia potrieb žiakov a rodičov. Zistené výsledky z monitoringu potrieb nám umožnia získať hlbší a komplexnejší obraz o potrebách danej komunity.

Zbierka šatstva a prevencia násilia páchaného na ženách a deťoch: v rámci návrhu skvalitnenia služby, ktorú vykonávame v súvislosti s projektom service-learning sa budeme venovať problematike násilia páchaného na ženách a deťoch spoločne s darovaním oblečenia, obuvi a rôznych domácich potrieb (ako sú napr. deky, uteráky, posteľná bielizeň, hygienické potreby) a hračiek rómskej komunite v obci Svinia, ako aj žiakom a žiačkam Základnej školy s materskou školou Svinia. Pre tieto služby sme sa rozhodli na základe výsledkov mapovania, v ktorom sme ako nástroj na zber dát použili rozhovor. Rozhovor sme uskutočnili v budove základnej školy, ktorá sa nachádza v priestoroch rómskej osady. Výskumnú vzorku tvorili zamestnanci školy spolu so školskou sociálnou pracovníčkou, žiaci základnej školy a v neposlednom rade ženy z rómskej komunity. Pre tento konkrétny projekt sme sa rozhodli na základe výsledkov nášho mapovania zameraného na potreby komunity, ktoré doposiaľ neboli naplnené a ktorým nebola venovaná taká pozornosť, akú si táto problematika vyžaduje vzhľadom na závažnosť situácie. Násilie páchané na ženách a deťoch je v rodinách v rómskej komunite častým problémom, ktorý vo veľkej

miere negatívne ovplyvňuje život žien a takéto problémy priamo ovplyvňujú deti, čo sa následne prejavuje na ich psychickom a fyzickom stave, na ich pripravenosti v rámci vyučovania, na ich aktivite počas vyučovacích hodín a v neposlednom rade to ovplyvňuje aj správanie a konanie detí (žiakov), ktoré preberajú vzorce správania od svojich rodičov. Deti si agresívne správanie, ktoré pozorujú v domácnosti, často osvojujú. Takéto preberanie vzorcov správania sa môže prejavovať agresivitou v škole, šikanovaním, nedisciplinovanosťou, užívaním psychotropných látok a pod. Ženy zažívajúce násilie si často neuvedomujú, že takéto konanie a správanie je patologické, a nevedia o možnostiach pomoci a riešeniach takejto situácie. Preto sme sa rozhodli zvýšiť povedomie žien z rómskej komunity o možnostiach pomoci prostredníctvom „prednášky“ a informačných letákov, ktorých obsahom budú informácie ako: telefonický kontakt, adresa na Záujmové Združenie Žien MyMamy, ktoré s uvedením údajov súhlasili. Tieto informácie prispôbíme cieľovej skupine klientiek. Nakoľko chceme, aby tento problém ostal v anonymite pred páchatelmi násilia, rozhodli sme sa osloviť tieto ženy pod inou zámkou (ako napríklad vyplnenie tlačív) a informačné letáky o možnostiach pomoci necháme výlučne u školskej sociálnej pracovníčky, aby sa páchatelia nedozvedeli o tom, že ich manželky/partnerky vyhľadávajú pomoc. Anonymitu považujeme za jeden z najdôležitejších prvkov pomoci ženám zažívajúcim násilie. Oblečenie, obuv, hračky a rôzne domáce potreby budeme získavať prostredníctvom verejnej zbierky v priestoroch univerzity, o ktorej budeme študentov a zamestnancov informovať prostredníctvom plagátov, ktoré budú rozmiestnené v budove univerzity, prostredníctvom webovej stránky Inštitútu edukológie a sociálnej práce (www.socialnapraca.weebly.com) a taktiež prostredníctvom letákov, ktoré budeme rozdávať študentom všetkých ročníkov a odborov. Nakoľko sa blíži zimné obdobie, teplé oblečenie, ako aj ďalšie spomínané veci sú pre komunitu viac ako potrebné. Pre budúcnosť by sme navrhovali zamerať sa na ďalšie nenaplnené potreby žiakov a členov komunity, ktoré sme identifikovali na základe vý-

sledkov mapovania, teda rozhovoru so školskou sociálnou pracovníčkou, pedagogickými zamestnancami a klientmi.

Ako príklad ďalších projektov uvádzame potrebu protipožiarnej prevencie v období jesene, nakoľko v tomto čase vysychá lístie zo stromov a tráva, ktorá neuváženým konaním jednotlivcov z komunity často vzplanie a následne vyústi do veľkých požiarov. Na túto prednášku o protipožiarnej prevencii by sme oslovili hasičov z Prešova. Za dôležité považujeme aj zrealizovanie prednášok zameraných na terénnych sociálnych pracovníkov a pracovníčky a pedagogických zamestnancov o rodovej rovnosti v spolupráci so ZZZ MyMamy, pretože práve oni sú tí, ktorí dokážu identifikovať a riešiť problém násilia páchaného na ženách.

- opis realizácie projektu skvalitnenia vybranej služby;

Príklad študentského opisu realizácie projektu

Deň otvorených dverí s názvom „Zlepšovaním potrieb k lepšiemu životu“: našim zámerom bolo zmonitorovať potreby komunity a pedagogického zboru prostredníctvom prieskumu a s využitím vopred pripravených dotazníkov. Ich vyhodnotením sme chceli lepšie porozumieť potrebám miestnej komunity, ako aj pomôcť obci nájsť vhodné riešenia aktuálnych problémov prostredníctvom návrhov projektov na skvalitnenie služieb, ktoré by mohli byť za týmto účelom v budúcnosti realizované. Projekt sa realizoval v areáli školy, kde boli pozvaní, okrem školskej sociálnej pracovníčky, aj učitelia, žiaci, ich rodičia a ostatní členovia a členky komunity, ktorí boli o tomto podujatí informovaní prostredníctvom pozvánky. Pripravili sme program pozostávajúci z tanečných, speváckych, recitačných a športových vystúpení. Program bol otvorený rómskou hymnou v podaní dvoch učiteliek. Nasledoval príhovor, v ktorom sme oboznámili zúčastnených s cieľom projektu a pripraveným programom. V úvode sa predstavil rómsky pár, ktorý hral na syntetizátore so sprievodom speváčky.

Program moderovala učiteľka základnej školy. Súčasťou projektu bol aj kultúrny program, pozostávajúci z tanečných, hudobných a speváckych vystúpení žiakov a rodičov. Rodičia mali v rámci výstavy možnosť vidieť aj rôzne práce a výrobky detí. Niektorí rodičia boli veľmi milo prekvapení šikovnosťou a talentom svojich detí. Počas programu sme pomocou dotazníkov monitorovali potreby komunity. Do monitoringu sme zapojili rodičov a pedagogický zbor. Požiadali sme ich o vyplnenie dotazníkov, pričom sme im v prípade potreby asistovali pri ich vyplňaní. Pre všetkých zúčastnených sme pripravili ochutnávku koláčov, ktoré v kuchynke školy napiekli žiačky v spolupráci s učiteľkami. Súčasťou programu bola aj tombola, kde mohli prítomní získať praktické ceny nielen do domácnosti, ale aj do školy pre deti, ako napr. štipce na vešanie bielizne, misky, farebný papier, gélové perá a pod. Z reakcií komunity sme zistili, že program a tombola sa im páčili. Po skončení programu sme sa verejne poďakovali všetkým, ktorí nám pri príprave projektu pomáhali, zároveň sme jednotlivým členkám pedagogického zboru a školskej sociálnej pracovníčke odovzdali kvety ako prejav našej vďaky za spoluprácu.

Zbierka šatstva a prevencia násilia páchaného na ženách a deťoch: prvým krokom, ktorý bol potrebný na realizáciu projektu bolo vytlačenie a následné rozdávanie informačných letákov o pripravovanej zbierke. Letáky sme rozdávali študentom a študentkám všetkých ročníkov, odborov a fakúlt Prešovskej univerzity v Prešove, pretože naším cieľom bolo zapojiť čo najviac ľudí. Letáky sme nalepili aj na miesta v priestoroch univerzity, v okolí ktorých sa študenti čo najčastejšie pohybujú (napr. stĺpy, dvere učební, dobrovoľnícke nástenky ako aj na nástenku v bufete). Taktiež sme považovali za dôležité aj ich umiestnenie na webovej stránke Inštitútu edukológie a sociálnej práce (www.socialnapraca.weebly.com) a na stránkach univerzity na sociálnej sieti. Zbierky boli realizované vo vestibule univerzity počas dvoch dní. V rámci nich mohol ktokoľvek prispieť rôznymi potrebnými vecami (ako napr. obuvou, oblečením, hračkami, rôznymi domácimi potrebami – dekami, uterákmi, posteľnou bielizňou a hygie-

nickými potrebami). V prípade, ak niekto nemohol veci doniesť do školy, avšak chcel ich darovať, po vzájomnej dohode sme sa dohodovali na ich prevzatí na inom mieste a čase. Následne po zbierkach sme jednotlivé veci roztriedili, napr. na dámske a pánske veci, bundy, svetre, nohavice, detské veci, hračky, obuv a pod. Ďalšiu časť projektu sme realizovali priamo v obci Svinia. Najprv sme všetky vyzbierané veci previezli do priestorov školy vo Svinej. Následne sme ich spoločne roztriedili do menších balíčkov. Prvých päť balíčkov sme rozdali do tried v kaštieli triednym učiteľom, učiteľkám, ktorí podľa vlastného uváženia alebo podľa zváženia potreby či aktivity rozdelili veci žiakom. Zvyšné balíčky sme nechali v priestoroch školy, kde si ich následne vyzdvihli ďalší triedni učitelia, učiteľky jednotlivých tried a rovnako rozdelili svojim žiakom. Hračky, ktoré sme roztriedili do šiestich krabíc sme spoločne so školskou sociálnou pracovníčkou previezli do školy pri osade, kde sme deťom v škôlke rozdali hračky. Poslednou časťou projektu bolo zorganizovanie prednášky pre ženy zažívajúce násilie, ktorú sa nám nepodarilo uskutočniť, pretože sa na ňu klientky z rôznych dôvodov nedostavili. Zrealizovali sme iba odovzdanie letákov školskej sociálnej pracovníčke, na ktorých boli informácie o možnostiach pomoci, resp. službách ZZŽ MyMamy, ako aj informácie o tom, kde ich klientky môžu nájsť alebo na akom telefónnom čísle môžu vyhľadať pomoc, v prípade ak zažívajú násilie.

- *zhodnotenie prínosu projektu pre organizáciu, jej klientov a klientky a komunitu. Rizikom je znova podcenenie významu etapy, ktoré sa môže prejavíť napr. v precenení realizovaných aktivít. Dôležité je opäť pravidelné konzultovanie počas všetkých predchádzajúcich etáp a diskusia ohľadom prínosu aktivít tak s mentormi, ako aj tútormi i samotnými klientmi, a supervízia zameraná na holistické vnímanie prínosov.*

Príklad študentského zhodnotenia prínosu projektu

Deň otvorených dverí s názvom „Zlepšovaním potrieb k lepšiemu životu“ (DOD): prínos projektu pre komunitu zatiaľ nie je výrazný, nakoľko sme v štádiu, kedy zhodnocujeme zistené výsledky v dotazníkoch a realizácia ďalších projektov ešte nenastala. Aj napriek tomu môžeme povedať, že cieľ projektu, ktorým bolo identifikovať potreby rómskej komunity, sa nám podarilo naplniť. Rovnako sa nám podarilo zistiť názory komunity, ale aj pedagogického zboru na nami navrhované projekty, ktoré považovali za prínosné. Predovšetkým projekt zameraný na doučovanie by mohol pomôcť ku skvalitneniu vyučovacieho procesu a osvojeniu si učiva aj tým žiakom, ktorí v tejto oblasti vykazovali značné problémy. K úspešnosti projektu DOD prispeli okrem nášho tímu aj pedagógovia školy, žiaci a ich zapojenie sa do programu, ako aj aktívna účasť a vystúpenia niektorých rodičov. Pozitívne hodnotíme aktivity, ktoré prispeli k zblíženiu školy, rodičov a komunity (vystúpenie žiakov, žiačok a rodičov, výstava prác a výrobkov, ochutnávka koláčov, ktoré piekli žiačky školy a i.). Zároveň toto podujatie bolo veľkým prínosom a skúsenosťou pre mňa osobne. Zistila som, akými zručnosťami disponujem, na akých mám popracovať, čo všetko je potrebné zohľadniť pri tvorbe projektov z hľadiska jeho plynulosti, pri jeho príprave aj realizácii.

Zbierka šatstva a prevencia násilia páchaného na ženách a deťoch: realizáciu projektu považujeme za osožnú, pretože sme sa zamerali na tie potreby žiakov a žiačok školy a rómskej komunity, ktoré sme identifikovali ako nenaplnené. Potrebu zabezpečenia vecí, prostredníctvom zbierky sme identifikovali ako potrebnú najmä z dôvodu blížiaceho sa zimného obdobia. Zabezpečenie týchto potrieb môže žiakom ako aj členom komunity pomôcť lepšie sa pripraviť a zvládnuť toto obdobie. Potrebu zamerania sa na ženy zažívajúce násilie sme identifikovali ako nenaplnenú, ale aj ako doteraz neidentifikovanú. Na základe toho informovanie žien zažívajúcich násilie o možnostiach pomoci považujeme za prioritné.

Monitorovacia správa môže obsahovať aj identifikované výskumné problémy, ktoré boli študentmi a študentkami v rámci service-learning identifikované a konzultované s tútorom a mentorom (príp. aj s presahom do záverečnej kvalifikačnej práce).

5. Závery: zamerané na zhodnotenie spolupráce s mentorom a tútorom, prínos kurzu pre študentov a študentky (sebareflexia a identifikácia vlastných úspechov i neúspechov), naplnenie, resp. nenaplnenie formulovaných cieľov a vyplývajúce závery. Dôležité je zachytenie reflektovaných dôvodov príp. nenaplnenia cieľov.

Príklad študentského formulovania záverov

Osobne bolo pre mňa najdôležitejšie vymyslieť vhodný projekt, identifikovať problémy komunity a pokúsiť sa ich realizovateľným projektom zmierniť. Síce sa zatiaľ všetky naše navrhnuté projekty nezrealizovali, môžem však skonštatovať, že náš prvý projekt, zameraný na monitoring potrieb komunity, hodnotím ako úspešný. Podarilo sa nám zistiť, či by o zrealizovanie navrhnutých projektov komunita mala záujem a či by boli prínosné.

Úprimne sa teším, že sa mi podarilo naplniť aj moje ciele. Jedným z mojich cieľov bolo dozvedieť sa viac o rómskej komunite – o ich kultúre a spôsobe života. Odpoveď na tento cieľ som dostala priamo v rómskej komunite a aj sprostredkovane od ľudí pracujúcich denne s touto komunitou. V tomto zmysle patrí poďakovanie aj ZŠ Svinia, pedagógom a hlavne školskej sociálnej pracovníčke za aktívna spoluprácu. Pozorovať prácu školskej sociálnej pracovníčky bolo prínosné a poučné. Vidieť spoločnú komunikáciu, rozvoj vzťahu s klientmi, spoločné hľadanie riešení problémov klientov, motivovanie klientov k zmene, k lepšiemu riešeniu bolo po profesionálnej stránke úžasné a inšpirujúce.

Podarilo sa mi zlepšiť aj moje profesionálne nedostatky ako trpezlivosť pri komunikácii, s ktorou som mala na začiatku kurzu ešte prob-

lém. Postupne som dokázala presadzovať svoje nápady bez toho, aby som skákala druhým do reči. Zlepšila sa aj moja schopnosť pracovať v tíme. Dokážem prijímať kompromisy, akceptovať názory a návrhy druhých ľudí v tíme a zároveň už dokážem viac presadzovať svoje nápady a názory (aj ich dôkladne zargumentovať) a lepšie kooperovať. V porovnaní s minuloročným service-learning vidím u seba profesionálny aj osobnostný pokrok. Mám viac odvahy a odhodlania pracovať na svojich profesionálnych nedostatkoch a neustále ich vylepšovať a mám veľkú ambíciu prispievať k zlepšovaniu života rómskej komunity prostredníctvom priamej práce s ňou aj napriek tomu, že som mala na začiatku kurzu počítačové obavy z toho, že sa môžem nakaziť nejakým infekčným ochorením. Som rada, že som mohla vidieť a zažiť, akým spôsobom žije daná komunita a s akými najčastejšími problémami sa musí vysporiadať komunita, školská sociálna pracovníčka a pedagógovia.

Jedným z mojich cieľov bolo prekonať určité predsudky voči rómskej komunite. Tento cieľ zatiaľ hodnotím ako čiastočne naplnený, pretože moje obavy sa síce zmiernili (myslím tým pocity strachu a ohrozenia, že by mi mohli nejakým spôsobom členovia a členky komunity ublížiť), no stále na sebe bádám obavy z možnej nákazy a infekčných ochorení, ktoré momentálne neviem odstrániť. V tomto mi pomohli nielen aktivity v komunite, ale najmä supervízia.

Podieľaním sa na tomto projekte som sa reálne oboznámila s náplňou činností školskej sociálnej pracovníčky a nadobudla poznatky o tom, čo presne táto pozícia v škole zahŕňa. Pokúsila som sa zistiť aj možné nedostatky poskytovaných služieb školskou sociálnou pracovníčkou. Podarilo sa mi zistiť, aké najčastejšie problémy musí sociálna pracovníčka riešiť v škole zo strany žiackej populácie, pričom najčastejšie rieši problémy týkajúce sa vysokého počtu vymeškaných hodín, záškoláctva, užívania omamných látok a tehotenstvo žiačok. V rámci kurzu som sa zoznámila tiež s pracovnou náplňou sociálnej pracovníčky, čím sa mi podarilo naplniť ďalší z cieľov. Domnievam sa, že

školská sociálna práca je realizovaná na dobrej úrovni aj vzhľadom ku skutočnosti, že na danej škole túto pozíciu zastáva len jeden človek.

Cieľ projektu sa nám podarilo naplniť. Skutočne sme zistili potreby miestnej komunity a navrhli zaujímavé projekty. Verím, že zistenia nás posunuli o kúsok bližšie k pomoci komunite.

Spolupráca s mentorkou bola na vynikajúcej úrovni. Ešte som sa nestretla u sociálnych pracovníkov (počas všetkých absolvovaných odborných praxí počas štúdia), aby nás prijali medzi seba s takou vľúdnosťou a radosťou. Mentorka sa nám počas kurzu vždy venovala, snažila sa nám veci, ktorým sme dostatočne nerozumeli objasňovať, vysvetľovať. Bola vždy pozitívne naladená, čo má príjemne prekvapilo pretože s dobre naladenými sociálnymi pracovníkmi som sa stretla počas odborných praxí len málokedy, väčšinou boli podráždení, nervózni z množstva pracovných povinností. Bola otvorená, úprimná, neustále nás povzbudzovala, keď sme upadali do beznádeje, podnecovala v nás nové nápady, jednala s nami vždy na profesionálnej úrovni, mala snahu riešiť vždy problémy na mieste, snažila sa s nami vydiskutovať si nejasnosti ohľadom projektu, dávala nám cenné rady ako pracovať s klientmi, poskytovala nám aj svoje rady a názory pri tvorbe projektov.

Spoluprácu s tútorkami projektu musím zhodnotiť tiež pozitívne, keďže si na nás našli vždy čas, pokúšali sa spoločne s nami vymyslieť projekt a pomáhali nám pri jeho realizácii. Snažili sa nás neustále povzbudzovať, dávali nám cenné rady, odborné pripomienky, ktoré prispeli k tomu, že sme neustále zlepšovali a vylepšovali naše návrhy projektov, čo sa odrazilo aj na finálnom výsledku nášho projektu. Veľký význam vidím aj v podaných efektívnych spätných väzbách, ktoré nám boli podávané v priebehu kurzu aj po ukončení kurzu, pretože spätné väzby mi dodávali odhodlanie, neustále sa posúvať vpred a pracovať na sebe a hlbšie sa zamýšľať nad potrebami danej komunity a tým aj vytvoriť inovatívny projekt, ktorý by pomohol komunite.

To, čo som sa naučila zapojením sa do tohto kurzu, by som sa nikde inde, na žiadnom vyučovanom predmete, asi nenaučila v takej miere ako tomu bolo priamo v komunite. Kurz školská sociálna práca s aplikovaním service-learning bol pre mňa obrovským prínosom z niekoľkých dôvodov. Spoznala som skvelých ľudí, snažila som sa prekonať bariéry medzi mnou a rómskou komunitou a bolo to v niektorých momentoch skutočne zaujímavé. Tiež som sa hlbšie oboznámila s tým, ako sa školská sociálna práca v praxi vykonáva. Tiež som sa profesionálne posunula a naučila som sa pracovať na svojich nedostatkoch a navrhovať riešenia, ktoré môžu byť prospešné pre komunitu. Získala som množstvo schopností a zručností pri tvorbe projektov a pri práci s danou cieľovou skupinou. Uvedomila som si, že takáto práca školského sociálneho pracovníka by ma veľmi bavila.

Na začiatku som do tohto kurzu išla s veľkými obavami a strachom. Bála som sa či budem vedieť s touto cieľovou skupinou pracovať, ako nás komunita prijme a či nás vôbec prijmu, či budem vedieť pracovať v tíme, či budem vedieť využiť správne a v správnom čase svoje schopnosti a zručnosti a napokon stále vo mne rezonoval trošku strach a to hlavne pri prvých návštevách osady. Prínos tak vnímam aj v tom, že som prekonávala svoje zábrany a svoj strach, zároveň som aj zistila z čoho presne mám strach a každým novým stretnutím som sa lepšie a hlbšie oboznamovala, ako to v skutočnosti v teréne vyzerá, že je to niečo iné, ako keď si vypožičiam knihu z knižnice a prečítam si o Rómoch a práci s nimi. Až čas strávený s členmi komunity, školskou sociálnou pracovníčkou, stretnutia s túborkou a hlavne práca s mojimi pocitmi a emóciami mi ukázali odpoveď. Myslím si, že môj strach z tejto komunity pramenil zo všeobecných výpovedí, ktoré som si vypočula zo svojho okolia. Išlo väčšinou o negatívnejšie formulácie na túto cieľovú skupinu, ktoré sa vo mne usadili a pomaly ma zhrýzali v podobe určitého strachu a neistoty pri návšteve komunity. Ale dnes už viem ako som sa mýlila a bála zbytočne. Čas a skúsenosť mi dovolili danú komunitu spoznať a vidieť v pravom svetle. A za túto skúsenosť som veľmi vďačná.

Rozdiel medzi service-learning a odbornou praxou vidím najmä vo väčších možnostiach vlastného zapojenia, navrhovania projektov a aktivít, ako aj vo vyhradenom čase, ktorý nám venovala školská sociálna pracovníčka, čo považujem za najväčší prínos pri získavaní praktických skúsenosti.

Takúto skúsenosť by som odporučila aj ostatným spolužiakom či iným študentom univerzity. Určite to neolutujú, naučia sa niečo nové a zaujímavé a som si istá, že to ich posunie ako v profesionálnej, tak aj v osobnej stránke. Netreba sa ničoho báť, všetko sa dá vždy zvládnuť a neistotu je možné vyriešiť – obrátením sa na tútorku kurzu, ktorá vás podporuje a pomáha, ako to bolo aj v mojom prípade. Išla som do tohto kurzu hlavne s cieľom pomôcť iným, komunite. A napokon komunita a ľudia ako školská sociálna pracovníčka, naša tútorka a tím, s ktorým som pracovala na projekte, ma naučili veľa o tom, ako pracovať s komunitou, ale aj ako pracovať so sebou a v tíme. Postaviť sa svojmu strachu a predsudkom je jedným z krokov ako zmeniť atmosféru a fungovanie v našej spoločnosti pre všetkých k lepšiemu. Človek sa musí naučiť postaviť svojmu strachu a to sa týka aj nás sociálnych pracovníkov a pracovníčok, pretože my máme pomáhať ľuďom v ich nepriaznivých životných situáciách a pomôcť im prekonať strach a prekážky a tak nastoliť zmenu k lepšiemu. A aj toto mi dal tento kurz, som rada, že aj keď na začiatku som neoplývala extrémnym nadšením, našla som napokon motiváciu, spoznala nových a inšpirujúcich ľudí a pokúsila sa pomôcť a zmeniť veci k lepšiemu. Myslím si, že každý študent, ktorý študuje odbor zameraný na prácu s ľuďmi, by mal absolvovať túto nazvem to „prax“, pretože si uvedomí strašne veľa vecí, a jednou z nich je aj to, či naozaj chce v budúcnosti pracovať ako sociálny pracovník.

2.6 UDRŽATEĽNOSŤ PROJEKTU

Pod udržateľnosťou, resp. inštitucionalizáciou service-learning rozumieme, že táto metóda sa stáva integrálnou súčasťou organizácie a univerzity, predpokladajúc záväzok vytvárania podmienok pre službu a občiansku angažovanosť. Efektívna evalvácia založená na účasti všetkých zapojených strán ponúka konkrétne výsledky a výstupy, ktoré môžu byť východiskom pri hľadaní odpovedí na otázky v súvislosti s pokračovaním spolupráce, a zároveň vytvára evidenciu dôkazov o jej prínosoch a slúži k získavaniu potenciálnych partnerov. Argumentom sa stáva pozitívna skúsenosť partnerov so zapojením sa do service-learning. Spôsoby vytvorenia podmienok pre udržateľnosť service-learning sú variabilné, napr.:

- evalvácia – zhodnotenie výsledkov (naplnenie cieľov, prínosov) ako poklad pre podporu argumentácie pre opätovné spustenie service-learning, získanie partnerov pre spoluprácu, vytvorenie siete spolupracujúcich subjektov;
- propagácia service-learning a zistených výsledkov – napr. na vedeckých podujatiach, tvorbou publikačných materiálov, webovej stránky, videozáznamu, využitie lokálnych médií (rozhlas, TV);
- spätná väzba od partnerov, diskusia a zdieľanie nápadov, nových myšlienok a ich implementovanie;
- zaškolenie ďalších záujemcov o realizáciu service-learning.

ZHRNUTIE

Kľúčovým elementom vzdelávania školských sociálnych pracovníkov a pracovníčok je ich praktická príprava zameraná na rozvoj špecifických kompetencií. Tieto môžu nadobúdať aj v rámci akademického vzdelávania, odbornej praxe, rôznych pobytov a stáží či dobrovoľníckymi skúsenosťami. Zvlášť efektívnou metódou vo vzdelávaní škol-

ských sociálnych pracovníkov a pracovníčok je service-learning. Ide o metódu vzdelávania založenú na rozvoji profesijných kompetencií, alebo tiež vyučovaciu stratégiu, podporujúcu partnerstvo medzi univerzitami a komunitou. Jej snahou je prepojiť teoretické poznatky s praxou a reagovať na jej reálne potreby. Je tiež formou aktívneho učenia, založeného na kritickom myslení, zážitkovom/skúsenostnom učení a reflexii. Service-learning v sebe integruje prvok služby aj vzdelávania. Zapojení študenti a študentky sa priamo podieľajú na analýze a identifikovaní reálnych potrieb komunity a na tomto základe navrhujú služby, reflektujúc ich napĺňanie v kontexte poznatkov nadobudnutých akademickou prípravou. Zároveň je považovaný za súčasť a jednu z oblastí hnutia občianskej angažovanosti vo vysokoškolskom vzdelávaní, ale úspešne je realizovaný aj na úrovni primárneho a sekundárneho vzdelávania. K jeho hlavným charakteristikám patrí **prepojenie na obsah kurzu, občianska angažovanosť, reflexia a reciprocita**. Špecifikom je priame angažovanie do identifikácie potrieb komunity a navrhovanie služby, reflektujúcej ich napĺňanie v kontexte poznatkov nadobudnutých vzdelávaním – študentky a študenti sa stávajú priamymi **aktérmi a spolutvorcami** kreovania efektívneho systému pomoci a služieb, nielen vykonávateľmi zadanej činnosti či pasívnymi prijímateľmi poznatkov. Service-learning môže byť využitý v jednotlivých vysokoškolských kurzoch alebo môže byť samostatným kurzom vytvárajúcim priestor pre oboznámenie s touto metódou, pre prípravu a realizovanie vybraných projektov. V jeho procese rozlišujeme tri fázy, a to **prípravná, realizačná a evalvačná fáza**. V rámci prvej fázy dochádza k mapovaniu potrieb komunity a príprave zúčastnených strán (študent – vysoká škola – organizácia). Realizačná fáza je tvorená najmä teoretickou prípravou študentov, študentiek i organizácií, exkurziou študentov a študentiek v organizáciách a výberom jednej z nich, uzavretím dohody medzi partnermi, prípravou, realizáciou a zhodnotením projektu. Kľúčová je efektívna spolupráca medzi všetkými zúčastnenými stranami: študenta či študentky, tútora alebo tútorke (poverenej osoby z vysokej školy), mentora alebo men-

torky (poverenej osoby z organizácie). Dôležitou súčasťou service-learning je supervízia študentov a študentiek.

OTÁZKY A NÁMETY NA DISKUSIU

1. *Ako by ste stručne definovali service-learning a aké sú jeho hlavné charakteristiky?*
2. *V čom sa service-learning líši od odbornej praxe a od dobrovoľníctva?*
3. *Vymenujte a vysvetlite jednotlivé štandardy kvality service-learning. Diskutujte význam štandardov kvality v kontexte kvality vzdelávania školských sociálnych pracovníkov a pracovníčok.*
4. *Aké modely service-learning sú známe a v čom vnímate rozdiely?*
5. *Vymenujte a stručne opíšte jednotlivé fázy procesu service-learning.*
6. *Aké sú základné úlohy študentov a študentiek v procese service-learning?*
7. *Vyberte si akýkoľvek vysokoškolský kurz/predmet, ktorý máte v pláne absolvovať. Oboznámte sa s obsahom daného kurzu (napr. z informačného listu predmetu) a pokúste sa odpovedať na otázky: „Čo očakávate, že sa naučíte počas kurzu (o sebe, o reálnych problémových otázkach danej problematiky, o možnostiach ich riešenia)? Aké sú vaše silné stránky (osobnostné a profesionálne)? Aké sú vaše slabé stránky (osobnostné a profesionálne)? Sformulujte si osobné i profesné ciele, ktoré chcete dosiahnuť počas kurzu.“*
8. *Vyberte si konkrétne zariadenie sociálnych služieb, organizáciu v oblasti sociálnej práce či konkrétnu školu. Na základe dostupných informácií (napr. z internetových stránok, z vlastnej skúsenosti, z osobných rozhovorov) organizáciu a jej klientelu charakterizujte. Ktoré informácie by ste potrebovali získať k detailnému*

opisu organizácie a jej klientely? Diskutujte potenciálne zdroje týchto informácií.

- 9. Diskutujte organizáciou ponúkané služby. Pokúste sa o SWOT analýzu. Ktoré ďalšie informácie by ste potrebovali k spracovaniu kvalitnej analýzy a aké sú potenciálne dostupné zdroje týchto informácií. V čom môžu, podľa vás, spočívať príčiny nedostatočnej analýzy služby? Ako je možné vyhnúť sa týmto rizikám?*
- 10. Pokúste sa o stručný návrh projektu skvalitnenia služieb (návrh na inovácie či skvalitnenie služieb, popis realizácie projektu a závery z realizácie projektu). V čom vidíte potenciálne príčiny neefektívneho projektu? Ako je možné, podľa vás, sa týmto rizikám vyhnúť?*