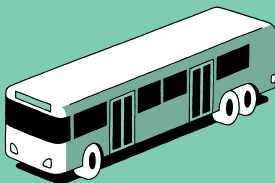
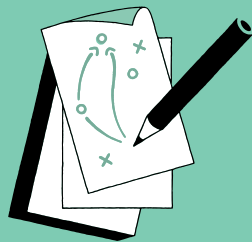
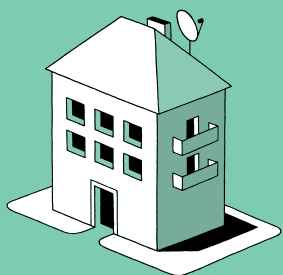


Kontaktní práce v teorii i praxi:

strategie poskytovatelů sociálních
služeb perspektivou kontaktní práce

Ida Kaiserová, Ondřej Drobil, Petra Kutálková, Petr Matoušek, Jan Vašat

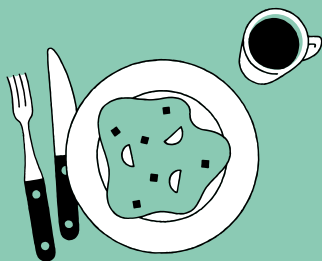


Kontaktní práce v teorii i praxi:

strategie poskytovatelů sociálních služeb
perspektivou kontaktní práce

Cílem publikace je představit postup a výstupy projektu zaměřeného na návrh principů a kroků dobré praxe kontaktní práce. Na projektu pracoval autorský tým složený z praktiků i teoretiků, kteří navržené postupy zároveň testovali v praxi. Navržené principy i postupy jsou postaveny na hodnotách kritické či anti-opresivní sociální práce. Zejména je třeba ocenit jejich orientaci na potenciální uživatele služeb a za důraz na změnu systémových a strukturálních podmínek, které mohou být bariérou důstojného života řady sociálně vyloučených lidí. [...] Kniha má potenciál být užitečnou pomůckou pro sociální pracovníky a další aktéry sociální práce fungující nejen v ústeckém kraji.

Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.



 **MAKAI** atelier

ISBN 978-80-11-01946-4

Kontaktní práce v teorii i praxi:

strategie poskytovatelů sociálních
služeb perspektivou kontaktní práce

Ida Kaiserová, Ondřej Drobil, Petra Kutálková, Petr Matoušek, Jan Vašat

Kontaktní práce v teorii i praxi: strategie poskytovatelů sociálních služeb perspektivou kontaktní práce

Kniha byla vytvořena se státní podporou
Technologické agentury České republiky v rámci programu ÉTA

Projekt TLO5000743 Kontaktní práce
– komplexní nástroj pomoci v přirozeném prostředí klienta

Vydal: MAKAI atelier, s. r. o.
ve spolupráci
s Českou asociací streetwork, z. s.
Plzeň 2022

Vydání první

Redakce: Ondřej Drobil, Ida Kaiserová
Jazyková korektorka: Adéla Špínová
Odborně posoudila: Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.
Návrh obálky a grafická úprava: Marek Pišl, www.marekpiisl.cz
Vytiskla tiskárna: TCF PRINT s.r.o. v nákladu 200 kusů

Adresy vydavatelů:

MAKAI atelier, s. r. o., náměstí Míru 10, 301 00 Plzeň
Česká asociace streetwork, z. s., Senovážné náměstí 24, 110 00 Praha 1

ISBN 978-80-11-01946-4

OBSAH

Předmluva

Summary

1. Úvod ke knize	12
2. Ústecký kraj – historická specifika a kontexty terénní sociální práce v regionu	14
3. Metodologie	26
4. Kontaktní práce jako koncept	32
5. Faktory [ne]dostupnosti důstojného života v kontextu praxe kontaktní práce	42
6. Dopady smíšeného modelu veřejné správy na výkon soc. práce či dostupnost soc. služeb	58
7. Praxe a teorie inovací kontaktní práce	72
8. Jak rychle v lokalitě zjistit a analyzovat potřeby lidí, kterým by mohly pomoci sociální služby	88
9. Závěr a doporučení	100
10. O autorech	104

Předmluva

Vážení čtenáři a vážené čtenářky,

kniha je příspěvkem České asociace streetwork do odborné diskuse k tématu kontaktní práce. Chce přispět k ukotvení pojmu i praktickému pohledu na užívání metody kontaktní práce v sociálních službách a v sociální práci v regionech.

Kniha je svým způsobem návratem ke kořenům kontaktní práce. Je pohledem na její koncepty, na cestu, kterou od svého počátku urazila, a nebyla to cesta přímá. V realitě poskytování služeb, požadavků zadavatelů, nekončícím boji o finance, ve snaze o porozumění si mezi jazyky různých oborů a ve sjednocování hodnot a paradigmat, ale také v dynamice socioekonomického vývoje společnosti se stává, že se některé významné části kontaktní práce upozadují, jiné nevyužívají a tím se celý její proces znehodnocuje.

Vnímáme, že je velmi potřeba ideově, teoreticky a metodicky s termínem kontaktní práce pracovat. Popisovat, jak funkční metoda to je, pokud se dobře nastaví v souvislostech a v kontextu, kde je prováděna. Jen tak bude plně využívána a přinese výnosy z investic do ní vložených, ale také uspokojení těm, kdo ji vykonávají. Bez výsledků cítí kontaktní pracovníci frustraci, z pozice pak odcházejí do služeb a oblastí nabízejících například terapii nebo poradenství. Zároveň upozorňujeme, že kontaktní práce, stejně jako celá sociální práce není schopna překonávat překážky dány strukturálními nerovnostmi a hendikepy. Ty umí popsat, upozornit na ně, ale měnit je sama o sobě nedokáže. Je však funkční metodou pro prevenci vzniku sociálních problémů a podporou při zajištění důstojného života jednotlivců a rodin.

Knihou zdravíme současné fanoušky kontaktní práce a doufáme, že získáme i nové příznivce!

Martina Zikmundová, ředitelka České asociaci streetwork, z. s.

Věnováno všem kontaktním pracovnícím a pracovníkům.

Summary

The proposed monography presents the results of our research which focused on *contact work*, a social work method performed in the natural social environment of clients. The research aimed to identify current forms of contact work in different social contexts, to understand the perspectives of individual actors of contact work – clients, workers, but also representatives of state administration – in the context of structural conditions, and to suggest how the concept of contact work could be used to improve and innovate the performance of social work in the Czech Republic. The research combined the methodological approaches of qualitative sociology and design thinking and was conducted among workers from NGOs providing outreach social services at two locations in the Ústí nad Labem Region, among state administration workers in the region and also in the natural environment of people who do not achieve the decent standard of living and whom contact work might help to do so. The research is innovative in that we took into account the entire spectrum of social services and at the same time focused not only on the practice of the services but especially on the structural conditions and local specifics. We identified factors that currently prevent contact work from fulfilling its objectives. They are, for example, the target groups conception based on the Social Services Act, the lack of affordable housing, the cooperation of NGOs with other institutions such as police, schools, and local and regional self-governments, the settlement structure of the region, but also the actual legislative setting of the performance of social work in municipalities within the scope of delegated competence. We perceive the potential for applying contact work methods within the framework of social work in the municipality, which, according to our findings, is often unfulfilled. The book also demonstrates how design research can be used in the case of social sector innovations and includes a description of the process of designing a workshop for contact workers and a methodology for collecting and analysing data on people who are outside the social service system and could require help.

1. Úvod ke knize

Ida Kaiserová

Odborná kniha, kterou tímto předkládáme váženým čtenářům a čtenářkám, shrnuje výsledky naší více než rok trvající výzkumné práce. Cílem výzkumu bylo identifikovat současné podoby kontaktní práce, která se realizuje prostřednictvím terénní sociální práce, porozumět perspektivám jednotlivých aktérů kontaktní práce – klientů i jejich vykonavatelů, ale i představitelů státní správy a místní samosprávy – v souvislosti se strukturálními podmínkami a na základě těchto poznatků navrhnout, jak by se pomocí konceptu kontaktní práce a jeho východisek dal zefektivnit výkon sociální práce.

Výzkum probíhal v terénu Ústeckého kraje v rámci organizací poskytujících terénní sociální služby, jež působí v přirozeném prostředí klienta, a tedy jsou dle našeho chápání nositeli pojmu kontaktní práce, ale také v našich kancelářích v Plzni a Praze. Neustále přítomnou okolností naší práce byla protiepidemická opatření v souvislosti se šířením covidu-19, kvůli nimž se velká část našich aktivit odehrávala také v on-line prostoru. V něm jsme zpovídali část respondentů, konali porady výzkumného týmu, diskutovali naše východiska a porovnávali je s výstupy z dat či literatury. Virtuálně (a naštěstí nejenom tak) se také několikrát setkala pracovní skupina našich spolupracovníků, která k výsledkům projektu průběžně významně přispívala.

Kniha obsahuje devět kapitol, v nichž se postupně rozvíjí jednotlivá témata výzkumu a jeho výsledky. Text nefunguje lineárně, kapitoly jsou různorodé a odrážejí řadu vzájemně obtížně slučitelných témat či problémů, které jsme postupně během výzkumu identifikovali a dále rozvíjeli. Jednotlivé části jsou spíše autorskými texty členů výzkumného týmu a jednoho hosta, které však sledují společnou linku: co nejlépe přiblížit odborné veřejnosti problematiku kontaktní práce v regionálních či venkovských oblastech.

Druhá kapitola, navazující na tuto úvodní, představuje Ústecký kraj a specifika sociálních problémů tohoto regionu a lze ji považovat za takový „prequel“ k výzkumu. Její autor Jan Vašat působí dlouhodobě jako vyučující sociální práce na Univerzitě Jana Evangelisty Purkyně v Ústí nad Labem. Regionální specifika nevnímáme jako důkazy, jejichž pomocí by bylo snadné vysvětlit nejrůznější obtíže, které tento český kraj provází, a na jejichž základě bychom mohli vyvodit jednoduchá řešení. Jejich důkladnou znalost nicméně vnímáme jako nutný kontext k porozumění tomu, jak

sociální práce funguje v daném místě, ale i jak je obecně konstituována. Sociální a potažmo kontaktní práci rozumíme jako fenoménu, který je (nejenom) společensky determinován. Nárok na jeho efektivní fungování pochopitelně zahrnuje také dobrou znalost relevantních společenských podmínek. Obecných i místních.

V další kapitole, jejímž autorem je Ondřej Drobil, představujeme základní výzkumná východiska našeho postupu a použitou výzkumnou metodologii.

Čtvrtá kapitola od Idy Kaiserové je věnována ústřednímu konceptu našeho projektu, kterým je kontaktní práce. Kapitola se věnuje počátkům tohoto pojmu v České republice, jeho systematizaci v kontextu práce s ohroženou mládeží a jeho dalšímu rozšíření spojenému zejména s procesem přijetí zákona o sociálních službách (108/2006 Sb.) a činnosti České asociace streetwork, jež byla naším výzkumným partnerem.

Pátá kapitola autorů Ondřeje Drobila a Petra Matouška přináší výstupy z analýzy dat, která vznikla v rámci výzkumného šetření, jež proběhlo mezi pracovníky terénních služeb, klienty či lidmi, kteří by se klienty mohli stát, a dále s pracovníky sociálních odborů krajského či obecních úřadů. Analýza je zaměřena zejména na problémové faktory výkonu dobré praxe kontaktní práce (nejen) na strukturální úrovni.

Kapitola šestá, již napsala Ida Kaiserová, představuje téma přenesené působnosti. I když jde o tematiku spadající spíše do oblasti veřejného práva, ukázalo se během našeho šetření, že má na možnosti fungování a rozšiřování sociální, resp. kontaktní práce významný vliv. Ať už se jedná o sociální služby nebo o sociální práci vykonávanou zaměstnanci obecních úřadů nejrůznějšího typu. Vysvětlit principy přenesené působnosti a jejich dopadů na výkon sociální práce a pomoc sociálně ohroženým obyvatelům, zejména venkovských oblastí, se ukázalo jako velmi přínosné.

Kapitola sedmá, jejíž autorkou je Petra Kutálková, shrnuje výsledky práce pracovní skupiny, jež byla v rámci výzkumu ustanovena a skládala se z lidí vykonávajících přímou práci v přirozeném prostředí klientů. Kapitola je zároveň představením fungování designového přístupu (design thinking) a demonstruje, jak lze designový výzkum v případě sociálněvědních inovací zužitkovat.

Osmou kapitolou od stejné autorky pak je metodické shrnutí postupu tzv. rychlého sběru dat v perspektivě klientů, který mohou v praxi využít kontaktní pracovníci při vyhledávání potenciálních klientů v jejich přirozeném prostředí.

Devátá kapitola od Ondřeje Drobila je shrnující kapitolou. Obsahuje naše závěry a doporučení směrem k dalším možným krokům umožňujícím zvýšit přínosy postupů kontaktní práce. Lze ji také považovat za obecnou úvahu nad budoucností pojmu.

2. Ústecký kraj – historická specifika a kontexty terénní sociální práce v regionu

Jan Vašat

Úvod

Následující kapitola má za cíl uvést čtenáře do situace v Ústeckém kraji. Má ozřejmit, proč bylo terénní šetření, jehož výsledky prezentuje předkládaná kniha, uskutečněno právě v tomto regionu. Jejím cílem je shrnout historický, sociální i politický vývoj a identifikovat příčiny a souvislosti sociálních problémů, jež na tomto území v současné době panují. Kapitola zároveň obsahuje i popis toho, jak na tyto problémy reaguje terénní sociální práce.

Historický a sociální kontext sociálních problémů v Ústeckém kraji

Ústecký kraj má v sociální oblasti řadu specifík daných historickými souvislostmi a zároveň podpořených necitlivou politikou před rokem 1989, ale i po něm.

Specifické je složení obyvatelstva, kdy velká část zde žijících lidí nemá k regionu historické vazby. To je dáno zejména vysídlením původního německého obyvatelstva po druhé světové válce a následným doosídlováním lidmi, které region potřeboval zejména pro uplatnění v dělnických profesích – doly, těžký průmysl. Chybějící identitou spojenou s místem je vysvětlováno poměrně snadné zboření nejen desítek vesnic, ale i celého královského města Most (Spurný 2016) pro velice krátkodobý zisk v podobě vytěženého uhlí. Lze předpokládat, že zboření historicky cenného města by neproběhlo tak snadno ani v době socialismu, pokud by se jednalo o místo, se kterým by byli obyvatelé (včetně místních stranických špiček) spjati a k němuž by cítili přináležitost, měli by tudíž chuť pečovat o odkaz předků – zde se ve velké míře jednalo o odkaz předků německých, kteří tu již nežili.

Již zmíněné doly a chemické továrny v regionu potřebovaly převážně níže kvalifikované či úplně nekvalifikované zaměstnance na těžkou manuální práci. Proto se severní Čechy (podobně jako oblast severní Moravy a Slezska) staly dominantně cílem tzv. politiky rozptylu realizované od šedesátých let. Jednalo se o cílené stěhování Romů z východoslovenských osad do průmyslových center Čech a Moravy organizované socialistickým státem. Ačkoliv politika rozptylu nebyla úspěšná (pro odpor samotných Romů, kteří měli být přesídlováni, i pro nechuť národních výborů v místech, kam měli být přesídlováni) a jako neúspěšnou ji samotný socialistický stát ukončil, spontánní přesun Romů z chudých východoslovenských osad do bohatších oblastí Čech a Moravy, které poskytovaly možnost pracovního uplatnění prakticky pro každého, probíhal nadále (Jurová 1993).

V této době také vznikala první území označovaná dnes jako sociálně vyloučené lokality. Jedním z nich je panelové sídliště Most 15, všeobecně známé pod nepřesným označením Chanov (dle vesnice bezprostředně se sídlištěm sousedící), kde byla již od sedmdesátých let vytvářena cíleně segregovaná romská lokalita (Spurný 2016). Sestěhování různých lidí s různými rodinnými vazbami, osobní historií, normami, hodnotami, které pojila jen přisouzená etnická nálepka, resp. přiřazení do etnické kategorie (Jenkins 2014) od začátku nefungovalo. Těch, kterých se bydlení na nově budovaném sídlišti mělo týkat, se nikdo neptal, zda se cítí být Romy, nebo zda chtějí obývat prostor s jinými lidmi se stejnou přisouzenou nálepkou. Sídliště se stalo symbolem nezvládnutého řešení soužití majority s Romy. Podrobně se počátky budování sídliště označovaného jako Chanov zabývá Haušild (2008). Nicméně po roce 1989 se zde nic zásadního nezměnilo a přehlídka politických omylů (Šimáček 2019) či přímo populistických výkřiků v podobě například „postavíme vesnici pro lůzu“ (Česká televize 2018a) zde nachází své uplatnění dosud.

Další dnes známou sociálně vyloučenou lokalitou jsou Předlice v krajském Ústí nad Labem, kde již od šedesátých let bylo nabízeno bydlení převážně romským dělníkům, a pokud si nějaká romská rodina chtěla koupit domek, bylo to možné opět pouze v Předlicích. To dalo základ dnešní skladbě obyvatel této lokality, kde vedle sebe žijí lidé relativně bohatí i lidé velice chudí, které pojí opět pouze zvnějšku připisovaná etnicita a s ní spojené obtíže při snaze najít bydlení v jiné části města.

Po roce 1989 byla nejprve v podnicích rušena místa vyloženě nadbytečná, která sloužila k udržení umělé zaměstnanosti obyvatelstva, následně byli v privatizovaných podnicích propouštěni zejména lidé s nízkou kvalifikací nebo bez kvalifikace, pokud nebyl podnik uzavřen úplně, jak se to stalo v pří-

padě některých textilních továren ve šluknovském výběžku. Propouštění přebytečných zaměstnanců pochopitelně nebylo specifické jen pro severní Čechy, nicméně vzhledem k velké koncentraci nekvalifikovaných lidí v regionu, kteří přestali být uplatnitelní na otevřeném trhu práce, se potíže s velkou nezaměstnaností, zejména strukturálního charakteru, dotkly tohoto regionu více než jiných (Pleskot 2009).

Po roce 1989 podpořil propad sociálně ohrožených Romů zákon o nabytí a pozbytí státního občanství nově vznikající ČR (Vašečka 2004). Díky nastavení jeho podmínek pro získávání občanství nově vznikajícího státu (a existenci podobného zákona v nově vznikající SR) vznikla početná skupina lidí, která nedosáhla na občanství ani jednoho z nově vznikajících států. Ačkoliv ani tato skutečnost není charakteristická jen pro severní Čechy, opět se zde vlivem skladby obyvatel a velkého počtu lidí, kteří v minulosti migrovali ze slovenského území na české, projevila výrazněji než v jiných částech ČR. Velký počet lidí se zde ocitl bez občanství, a tím pádem bez možnosti legálně pracovat nebo si požádat o sociální dávky.

Současná situace – sociální problémy v regionu

Vyšší míra nezaměstnanosti oproti jiným krajům je typická pro Ústecký kraj stále, zejména významné je to v okresech, které byly postiženy strukturální nezaměstnaností spojenou s útlumem těžby (Most, Chomutov) nebo textilního průmyslu (šluknovský výběžek v rámci okresu Děčín). V rámci Ústeckého kraje se tak vyskytuje to, co Mareš (2004) nazývá kapsami chudoby. Naopak se zde ale nacházejí také oblasti, zejména ty sousedící se Středočeským krajem, s dobrou dopravní dostupností Prahy, které se od výše zmiňovaných okresů liší a tvoří jakýsi širší prstenec kolem Prahy, vyznačují se nižší nezaměstnaností a vyšší životní úrovní (zejména okres Litoměřice, část okresu Louny).

Na území Ústeckého kraje se nachází významný počet lokalit označovaných jako sociálně vyloučené, jejichž obyvatelé splňují charakteristiky kultury chudoby (Lewis 1968). Lidé žijící v prostředí kultury chudoby se vyznačují tím, že si vytvářejí specifické vzorce chování, které jim pomáhají adaptovat se na dlouhodobý život v chudobě ve společenství dalších chudých lidí, zabraňují jim však se z chudoby vymanit. Lidé z prostředí kultury chudoby minimálně participují na fungování společenských institucí a jsou také politicky neaktivní, nemají třídní vědomí, necítí příslušnost k nějaké společenské skupině, nevnímají žádné vazby mezi sebou a jinými lidmi v podobné situaci na jiném místě. Orientují se na svou aktuální situaci v daném místě a čase, neuvažují

o problémech přesahujících rámec prostoru, ve kterém se pohybují. Nepovažují za důležitou znalost historie a neuvažují o budoucnosti – ani své vlastní, ani širšího celku. Kultura chudoby se mezigeneračně reprodukuje, děti jsou v rámci ní socializovány.

Proč tomu tak je – proč v Ústeckém kraji vznikl větší počet sociálně vyloučených lokalit než v řadě jiných krajů a proč Ústecký kraj (spolu s kraji Moravskoslezským a Karlovarským) dominuje statistikám počtu sociálně vyloučených lokalit i počtu lidí tato území obývajících, již bylo částečně vysvětleno výše – historické souvislosti spojené s proměnou složení obyvatelstva, požadavky na nekvalifikovanou pracovní sílu, její následné propouštění, nezakořeněnost místních lidí tíhnoucích ke „snadným“ řešením projevující se ochotou naslouchat extremistům a v mnoha obcích také ne zcela zdařilá privatizace bytového fondu. Někteří lokální politici i po mnoha letech hájili privatizaci bytového fondu s odůvodněním, že soukromý vlastník se o nemovitost postará lépe než obec (Vašat 2010). Tento předpoklad na obecné rovině nelze popírat, nicméně pokud politici hovoří o privatizaci domů v sociálně vyloučené lokalitě typu ústeckých Předlic, kde nebylo reálné, aby se obyvatelé domů stali jejich vlastníky, tak jako tomu bylo třeba v jiných čtvrtích, což měl být původní záměr privatizací, neplatí už tak zcela. Vlastníky se zde totiž stali různí spekulanti bez vztahu k lokalitě, nájemníkům i městu, kteří zde realizovali jediný cíl – rychlý zisk bez vynaložených nákladů. Domy se tak dostávaly postupně do stále horšího stavu, což jejich majitele, kteří zde nežili, nezajímalo. Z mnoha domů se stávaly neobyvatelné ruiny – slovy místních obyvatel: „dům skončil“. A tak právě v Předlicích postupně „skončila“ řada domů různých vlastníků, kteří již na nemovitostech dostatečně vydělali a jejich další osud jim byl lhostejný. Město již nemělo vliv na dění v konkrétních domech a vzhledem k zanedbatelnému množství bytů, které si ponechalo ve svém vlastnictví, ani na bytovou politiku jako takovou. Podobná situace jakou zde ilustruji na příkladu ústeckých Předlic, postihla řadu jiných měst. Někteří se následně, když nahlédla, že rychlý zisk v podobě peněz za prodej domů přinesl větší množství dlouhodobých ztrát v podobě sociálních problémů, zhoršené bezpečnostní situace, snažila bytový fond vykupovat zpět. Mnohdy ale vlastníci požadovali za zpětný odkup částky, které nebyly pro města přijatelné, případně odprodávali až domy, které „skončily“, a město tak již řešilo jen demolicí budovy ohrožující okolí.

V období mezi lety 2006 a 2014, kdy probíhal monitoring sociálně vyloučených lokalit (Gabal 2006, Čada 2015), se jejich počet na území Ústeckého kraje zvýšil téměř o polovinu (z 63 na 89 vyloučených lokalit) a výrazně narostl i po-

čet lidí tyto lokality obývajících. Na druhou stranu někteří autoři (Trlifajová & Hurrle 2018) diskutují o tom, zda skutečně došlo k tak výraznému nárůstu počtu vyloučených lokalit, zejména ve venkovských oblastech, pro něž dle prvního monitoringu typické nebyly, nebo zda je tak výrazný nárůst dán také lepším poznáním lokalit ve venkovských oblastech, které již při prvním monitoringu fakticky existovaly a jen nebyly zaznamenány.

Na specifičnost kraje z hlediska zadluženosti obyvatelstva poukazuje Mapa exekucí (Otevřená společnost 2019), kde dle posledních údajů k roku 2019 byly čtyři z první pěti okresů dominujících největším procentem lidí v exekuci právě v Ústeckém kraji. Velká míra zadluženosti je spojena s již výše zmíněnými problémy regionu, kterých zneužívají tzv. „obchodníci s chudobou“, kteří aktivně obcházejí právě chudé lidi a nabízejí jim „výhodné“ půjčky na cokoli. U nich předpokládají nižší míru finanční gramotnosti a zároveň tíživou životní situaci, v níž jsou ochotni, resp. nuceni vzít si úvěr s nevýhodně nastavenými podmínkami, který nebudou schopni nikdy splatit. Věřitel v nich má zdroj dlouhodobého příjmu v podobě nízkých měsíčních splátek, které neumožňují ani příslušenství dluhu. Pokud nejsou schopni splácet, nabídne se půjčka další a dochází k „vytloukání klínu klínem“ – neschopnost splácet několik půjček se vyřeší novou, opět zdánlivě výhodnou půjčkou. To se následně stává tématem spolupráce lidí se sociálními pracovníky různých sociálních služeb a s dluhovou problematikou se tak nepotýkají jen specializované poradny, ale sociální pracovníci téměř všech sociálních služeb, stejně jako sociální pracovníci na obcích. Předluženým lidem v produktivním věku se pak nevyplatí legálně pracovat, neboť snaha o zvýšení příjmu končí v rukách exekutora a věřitelů, a pokud dosahuje dluh vyšších částek, je si člověk vědom, že jej nebude reálně splatit už nikdy, a proto je strategie dlouhodobé nezaměstnanosti zcela pochopitelnou racionální volbou. Sociální pracovník pak může stát před volbou, zda se snažit motivovat klienta k hledání zaměstnání, protože to od něj očekává společnost, nebo zda akceptuje klientovu racionální volbu vycházející z jeho situace. Klient mnohdy, jelikož je vycvičen sociálními službami k tomu, co by měl říkat, co se od něj očekává při vstupu do služby (že chce najít práci), opakuje naučené fráze, o nichž si myslí, že je pracovník chce slyšet.

Některé obce v Ústeckém kraji se v nedávné minulosti potýkaly s pochody neonacistů. Ty se konaly u různých příležitostí pod různými záminkami a s různou mírou ochoty majoritní společnosti naslouchat a případně se aktivně připojovat k těmto aktivitám. Zatímco v Ústí nad Labem, kde si za záminku vzali kritiku spojeneckého bombardování města na konci druhé

světové války, se s podporou místních obyvatel nesetkali, v nedaleké Krupce, Duchcově či na janovském sídlišti v Litvínově, kde své pochody obraceli přímo proti tzv. „nepřizpůsobivým“, což brali stejně jako řada politiků jen jako zastírající označení pro Romy, se k nim již přidávali i místní občané. V Duchcově se Dělnická strana sociální spravedlnosti (nástupnice zrušené Dělnické strany) dostala do zastupitelstva, dokonce již druhé funkční období po sobě je její zástupce členem rady města. Specifická situace nastala ve šluknovském výběžku, kde původní demonstrace proti sociálnímu napětí a neřešení situace, které se společně účastnili romští i neromští obyvatelé, byla zneužita extremisty a s podporou některých místních se přetransformovala na etnicky zaměřené protiromské demonstrace (Janebová, Valová, 2016). Došlo tak k obviňování obětí, kdy ti, jejichž špatné životní podmínky nebyly politickou reprezentací řešeny, se rázem v pohledu mnohých stali zdrojem všech problémů. To jistě umocnila i hospodářská krize, kdy mnoho lidí, kteří přišli o zaměstnání, mělo potřebu si na někom vylít vztek a chudí Romové se hodili jako obětní beránek jejich frustrace.

Toto jsou témata, kterými jsou bezprostředně ovlivněni sociální pracovníci, kteří působí v různých organizacích a na různých pozicích v rámci Ústeckého kraje. Ať již působí ve službách v rámci vyloučených lokalit, kde se s tématy setkávají každodenně, nebo působí třeba v pobytových službách sociální péče, kde se jich témata týkají méně bezprostředně, žádný sociální pracovník nemůže zůstat těmito tématy a způsoby jejich řešení ze strany politických reprezentací nezasažen.

Některé obce v kraji včetně krajské metropole na sebe upoutaly pozornost také poměrně svérázným přístupem k opatření obecné povahy, které umožňovalo obcím vymezit „oblasti se zvýšeným výskytem sociálně nežádoucích jevů“, pro něž se obecně vžilo označení „bezdotkatkové zóny“, neboť podstatou bylo právě to, že v takto vymezeném území bude výrazně omezena možnost čerpat jednu z dávek pomoci v hmotné nouzi – doplatek na bydlení.

Původní záměr zavedení tohoto opatření měl vést ke snížení koncentrace sociálně slabých lidí (zde tedy vyjádřeno nárokem na doplatek na bydlení) v prostorech, které splňovaly vymezené charakteristiky zvýšených sociálně nežádoucích jevů. Jak později konstatoval Ústavní soud (2021), nelze jedince, kteří se dostali do určité sociální situace a splňují nároky na určitý typ dávky, činit odpovědnými za zhoršenou sociální situaci v určité části města. Nicméně právě například krajské město Ústí nad Labem k tomu přistoupilo tak, že za tzv. „bezdotkatkovou zónu“ označilo úplně celé území města. Populisticky to samozřejmě mohlo fungovat na část voličů, které bylo sdělováno,

že žádní noví sociálně slabí se do města již nemohou přistěhovat. Ačkoliv to nikdy nebylo explicitně pojmenováno, toto rozhodnutí bylo možné chápat jako opatření „protiromské“, neboť nepřátelské postoje části obyvatel vůči Romům jsou zde patrné (Weinerová 2014) a populistická protiromská karta se v místní politice objevuje poměrně často a je jí stále dopřáván dostatek pozornosti. Argument, že se do města nebudou moci stěhovat další sociálně slabí (mezi řádky obyvateli i politiky čteno „Romové“), tak na mnoho lidí působil. Již ale nebylo zmíněno, že v praxi se toto opatření nedotkne jen lidí migrujících do Ústí nad Labem odjinud, ale také lidí, kteří ve městě již žijí. Nárok na doplatek na bydlení tak neměli ani ti, kteří se přestěhovali v rámci města (nebo i třeba jen v rámci jednoho domu – např. senior stěhující se do menšího bytu v témže domě, kde žije mnoho let), nebo ti, jimž se změnila sociální situace a o dávku si potřebovali nově požádat – to se opět netýkalo jen Romů, ale také seniorů, lidí se zdravotním handicapem, matek samoživitelů a dalších skupin. Tento populistický experiment s negativními dopady na životy mnoha obyvatel města ukončil až nález Ústavního soudu ze dne 24. 8. 2021.

Ústecký kraj se coby jeden z mála nepřipojil ke kampani obědů do škol podporované MPSV. Představitelé kraje v podobě tehdejšího hejtmána a náměstka hejtmána pak vršili řadu nespojitých, vzájemně si protiřečících argumentů, proč je to tak správné a proč nemají být děti sociálně slabých rodičů podporovány možností pořízení bezplatného oběda či oběda za symbolickou cenu na základní škole, na kterou dochází. (Česká televize 2018b, Česká televize 2018c). Zároveň tehdy představitelé kraje argumentovali vlastním dotačním programem, který měl být z jejich pohledu nastaven lépe než program ministerský, reálně však nikdy nebyl spuštěn a téma se začalo řešit až po výměně vedení kraje po volbách. Do té doby byly děti, jejichž rodiče si nemohli dovést hrazení obědů ve škole, odkázány na pomoc neziskových organizací, případně projekty a aktivitu jednotlivých škol či obcí je zřizujících.

Terénní sociální práce v Ústeckém kraji

Jaký je stav terénní sociální práce v Ústeckém kraji? Terénní sociální práce může mít různé podoby. Nezahrnuje pouze registrované sociální služby poskytované terénní formou, ale také řadu jiných služeb realizovaných zejména neziskovými organizacemi a poskytovaných v přirozeném prostředí jejich příjemců, sociální práci realizovanou obcemi, nebo sociální práci realizovanou např. na OSPOD.

Pokud jde o sociální služby, terénní formou jsou realizovány jak služby sociální péče (osobní asistence, pečovatelská služba, průvodcovské a předčitatelské služby, podpora samostatného bydlení, odlehčovací služby), tak také služby sociální prevence (raná péče, tlumočnické služby, krizová pomoc, služby následné péče, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, terénní programy, sociální rehabilitace). V rámci služeb realizovaných terénní formou je v Ústeckém kraji nejvíce zastoupena ze služeb sociální péče pečovatelská služba (53 poskytovatelů), ze služeb sociální prevence pak terénní programy (43 poskytovatelů) (MPSV 2022).

Jednotlivé služby poskytované terénní formou mají z podstaty výrazně odlišný charakter. Zásadní je rozdíl zejména mezi službami sociální péče a službami sociální prevence. U služeb sociální péče, zejména těch zaměřených na seniory, lze v souvislosti s vyšším věkem dožití očekávat rostoucí poptávku. Dalším faktorem, který by měl ovlivnit zvyšující se poptávku zejména po terénních službách pro seniorskou populaci, je trend deinstitucionalizace, který je aktuální zejména v rámci péče o cílovou skupinu lidí se zdravotním postižením, kdy v kraji zanikla některá pobytová zařízení umístěná na periferiích a nahradily je různé formy podpory samostatného bydlení, případně bydlení v menších zařízeních komunitního typu začleněných v rámci běžné městské zástavby. Lze očekávat, že podobný trend se bude týkat i služeb pro seniory, kteří tvoří početnou skupinu.

Služby sociální péče a prevence se také významně liší co do „typických“ cílových skupin těchto služeb, tím pádem také co do ochoty veřejnosti podporovat služby pro tyto cílové skupiny, a tedy i politické ochoty deklarovat podporu těmto službám. Zjednodušeně řečeno, mnohý politik se rád nechá spojovat s podporou služby pro seniory, méně politiků chce však již být spojováno se službou pro uživatele návykových látek.

U služby sociální péče také bývá zpravidla jednoznačnější, kdo službu poptává, na čí potřeby reaguje. A kdo se také částečně podílí na jejím financování formou úhrad za poskytnuté služby. U služeb sociální prevence to bývá méně jednoznačné, do hry vstupuje řada aktérů. Někjaké představy o cílech a ideálních efektech služby může mít uživatel služby, jiné její poskytovatel a úplně jiné zase politická reprezentace obce či kraje, která se na financování služeb významným způsobem podílí. Služby se tak mohou lišit i v tom, na čí objednávku reagují – ty, které reagují na objednávku představitelů samospráv, mohou jimi být vnímány jako kvalitnější, ačkoliv vůbec nereagují na potřeby své klientely, kterou se mohou snažit jen přizpůsobit obrazu majority, resp. její politické reprezentace. (Zmiňují politickou reprezentaci

majority, neboť klienti služeb sociální prevence mají mnohdy společné to, že aktivně neparticipují na politickém dění.)

A nesmíme zapomínat na další druhy sociální práce v terénní podobě, zejména sociální práci na obcích a agendu pracovníků OSPOD, kteří, ač jsou zavaleni stále narůstající administrativní zátěží, mají mít stále jádro své činnosti v poznání přirozeného prostředí svých klientů, o jejichž osudech rozhodují.

Sociální služba v podobě terénních programů je v Ústeckém kraji poměrně hojně zastoupena – počet služeb (43) je hned druhý nevyšší za krajem Moravskoslezským (47). Průměr je 15,4 služby na kraj. Terénní programy poskytuje v Ústeckém kraji 26 různých poskytovatelů. Samozřejmě samotné číselné vyjádření nemusí vypovídat mnoho a je očekávatelné vzhledem k výše nastíněným problémům zejména strukturálního charakteru, s nimiž se region dlouhodobě potýká.

Zároveň jednotliví poskytovatelé sociálních služeb (ale i realizátoři jiných forem sociální práce) jsou mezi sebou ve vzájemně konkurenčním postavení, kdy soupeří nejen o dotace a granty, ale také o jazyk a pojmy, kterými bude téma, jímž se zabývají, popisováno (Doubek a kol. 2015). Soupeření o omezené zdroje vyčerpává jak organizace, tak sociální pracovníky, kteří v nich pracují, natolik, že nemají prostor věnovat se ničemu jinému než případové práci, na kterou dostali grant a kterou musí vykázat (Janebová 2014).

Sociální pracovníci tak mají velice málo prostoru k tomu, aby usilovali o strukturální změnu na úrovni obcí i na úrovni kraje jako celku. Chce-li služba přežít, ustupuje do pozadí snaha o prosazování práv a zájmů klientů skupin, na kterou není ani čas, ani ji nelze pokrýt z dotací na realizaci sociální služby. Jako úspěšná se v takovém systému jeví služba, která vyplňuje správným způsobem všechny předepsané výkazy, nikoliv služba, která skutečně pomáhá ke zkvalitnění životů svých klientů. Před sociálními pracovníky v praxi se tím otevírá dilema, ke komu být loajální – ke klientovi, nebo k donorovi v podobě instituce veřejné moci. Přičemž loajalita s klienty může znamenat konflikt s chleboďárcem a případně i konec poskytování služby, loajalita k donorovi zajišťuje poměrně slušnou šanci na pokračování činnosti, která ale nemůže vést ke strukturálním změnám, které jsou pro dosažení změn v některých případech nezbytné.

Závěr

Jak již bylo zmíněno v úvodu, smyslem této kapitoly bylo především demonstrovat, proč se autoři této knihy rozhodli uskutečnit svůj výzkum právě v Ústeckém kraji. Zároveň ale text ukazuje, že povaha mnoha problémů, kterým sociální práce, resp. kontaktní práce čelí a na které se snaží svými metodami reagovat, je strukturální. Strukturální povaha sociálních problémů nicméně v žádném případě neznamena, že by příčinou zmíněných problémů nebylo konkrétní jednání na úrovni jednotlivce. Naopak tento text měl ukázat, že strukturální problémy jsou často důsledkem rozhodnutí konkrétních aktérů, kteří strukturu utvářejí a reprodukují. Jejich svět se se světem sociální práce v lepším případě dotýká, v horším případě vůbec neprotíná. Tato skutečnost sama o sobě není charakteristická pouze pro Ústecký kraj, nicméně v tomto regionu se možná nejvíce projevuje.

Bibliografie

- Čada, K. (2015). *Analýza sociálně vyloučených lokalit*. Praha: GAC.
- Česká televize. (2018a). Slušní a lůza. *168 hodin*. [online]. Dostupné z: <https://www.ceskatelevize.cz/ivysilani/10117034229-168-hodin/218452801100916/obsah/644160-slusni-a-luza> [citováno 15. 7. 2022].
- Česká televize. (2018b). Bez oběda. *168 hodin*. [online]. Dostupné z: <https://www.ceskatelevize.cz/porady/10117034229-168-hodin/218452801101104/> [citováno 15. 7. 2022].
- Česká televize. (2018c). Sytý hladovému nevěří. *168 hodin*. [online]. Dostupné z: <https://www.ceskatelevize.cz/porady/10117034229-168-hodin/218452801101111/> [citováno 15. 7. 2022].
- Doubek, D., Levínská, M. & Bittnerová, D. (2015). *Pomoc a pořádek. Kulturní modely v pomáhajících profesích*. Praha: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy v Praze.
- Gabal, I. (2006). *Analýza sociálně vyloučených romských lokalit a absorpční kapacity subjektů působících v této oblasti*. Praha: GAC.
- Haušild, J. (2008). Kořeny chanovských problémů. In: Jakoubek, M. & Budilová, L. (Eds.). *Romové a Cikáni – neznámí i známí*. Voznice: Leda.
- Janebová, R. (2014). *Kritická sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus.
- Janebová, R. & Valová, H. (2016). Mohou za nepokoje na Šluknovsku v roce 2011 Romové? Rekonstrukce událostí z pohledu sociálních pracovníků a dalších participantů. *Sociální práce*. 16(3). s. 57–75.
- Jenkins, R. (2014). *Social Identity*. London: Routledge.
- Jurová, A. (1993). *Vývoj rómskej problematiky na Slovensku po roku 1945*. Bratislava: Goldpress Publishers.
- Lewis, O. (1968). The Culture of Poverty. In: Cohen, Y. A. *Man in Adaptation*, Chicago: Routledge.
- Mareš, P. (2004). Sociální exkluze a inkluze. In: Sirovátka, T. (Ed.). *Sociální exkluze a sociální inkluze menšin a marginalizovaných skupin*. Brno: Masarykova univerzita a nakladatelství Georgetown.
- Ministerstvo práce a sociálních věcí. (2022). *Registr poskytovatelů sociálních služeb*. [online]. Dostupné z: <http://iregistr.mpsv.cz/> [citováno 1. 7. 2022].
- Otevřená společnost. (2019). *Mapa exekucí*. [online]. Dostupné z: <https://www.mapaexekuci.cz/> [citováno 15. 7. 2022].
- Pleskot, I. (2009). Zaměstnanost a nezaměstnanost a sociální potenciál regionu. In: Zich, F. (Ed.). *Sociální potenciál starého průmyslového regionu*. Praha: Professional Publishing.
- Spurný, M. (2016). *Most do budoucnosti. Laboratoř socialistické modernity na severu Čech*. Praha: Karolinum.
- Šimáček, M. (2019). Město Most – laboratoř přešlapů v sociálním začleňování. *Fórum sociální politiky* 2019(6). s. 30–32.
- Trlifajová, L. & Hurrle, J. (2018). Stěhování chudých a vznik sociálně vyloučených lokalit na venkově z perspektivy místních samospráv. In: Bernard, J. (Ed.). *Nic se tady neděje... Životní podmínky na periferním venkově*. Praha: Sociologické nakladatelství.
- Vašat, J. (2010). *Bydlení v sociálním vyloučení v Ústí nad Labem*. Diplomová práce. Brno: Masarykova univerzita.
- Vašečka, I. (2004). Koncepcia rómskej integrácie – problémy a nové možnosti ich riešenia. In: Šimíková, I. & Vašečka, I. (Eds.). *Mechanismy sociálního vyčleňování romských komunit na lokální úrovni a nástroje integrace*. Brno: Masarykova univerzita a nakladatelství Barrister & Principal.
- Weinerová, R. (2014). *Romové a stereotypy. Výzkum stereotypizace v Ústeckém kraji*. Praha: Karolinum.
- Ústavní soud. (2021). *Nález Ústavního soudu sp. zn. Pl. ÚS 40/17*. [online]. Dostupné z: https://www.usoud.cz/fileadmin/user_upload/Tiskova_mluvci/Publicovane_nalez/2021/Pl_US_40_17_na_web.pdf [citováno 15. 7. 2022].

3. Metodologie

Ondřej Drobil

Úvod

Tato kapitola představuje pojednání o metodologii výzkumu. Spravuje čtenáře o cílech výzkumu, o metodologických paradigmatech, jež náš výzkum rámovala, a konkrétních metodách, jež byly v rámci celého výzkumného procesu užity.

Cíle a předpoklady a výzkumu

Cílem výzkumu bylo identifikovat současné podoby kontaktní práce, která se odehrává v různých kontextech, porozumět perspektivám jednotlivých aktérů kontaktní práce – klientů i jejich vykonavatelů, ale i představitelů státní správy a místní samosprávy – v souvislosti se strukturálními podmínkami a na základě těchto poznatků navrhnout, jak by se pomocí konceptu kontaktní práce a jeho východisek dal zefektivnit výkon sociální práce nejen v Ústeckém kraji, v němž probíhalo výzkumné šetření, ale i mimo něj, neboť jsme předpokládali, že naše zjištění se nebudou výlučně vztahovat pouze na regionální specifika.

Vzhledem k rozdílnému charakteru jednotlivých výstupů projektu byly v rámci celého výzkumného procesu užity a kombinovány různé metodologické přístupy, techniky sběru dat a jejich analýzy. Základními pilíři byly: 1. kvalitativní metody sociologického aplikovaného výzkumu a 2. designový výzkum. Pilířům odpovídaly dvě větve našeho projektu. Tato kapitola popisuje primárně metodologické aspekty první zmíněné – „akademické“ části výzkumu, jejímž cílem bylo zmapovat současný stav kontaktní práce, přičemž těžištěm výzkumné činnosti byly mimo jiné i strukturální aspekty výkonu kontaktní práce. Hlavním výstupem této větve projektu je kapitola č. 5. Výstupem druhé, souběžně se odehrávající části výzkumu byla inovace současných podob kontaktní práce a návrh vzdělávacího kurzu, jenž by mohl inovace uvést do praxe. Metodologické aspekty designového výzkumu jsou podrobněji představeny v kapitole č. 7. Po stanovení výzkumného problému a základních

východisek se cesty obou větví výzkumu zčásti oddělily, nicméně i nadále se navzájem prolínaly při konfrontaci dílčích zjištění, aby se nakonec opět setkaly v této knize.

Aplikovaný výzkum je jedním ze dvou základních výzkumných paradigmat. Na rozdíl od výzkumu základního není cílem aplikovaného výzkumu rozvíjet teoretické poznání do velké míry obecnosti. V aplikovaném výzkumu se zaměřujeme na specifický problém – v tomto případě různé podoby kontaktní práce – kterému je třeba porozumět, aby bylo možné navrhnout určité řešení či inovaci. (Ritchie 2003) Cílem kvalitativního výzkumu je postihnout pravidelnosti, které jsou charakteristické pro různé aspekty zkoumaného problému. Jde o to, postihnout co největší komplexitu zkoumaného problému a vyvarovat se tak redukce problému na měřitelné proměnné. Výsledné poznání tak sice nelze zobecnit např. na celou českou populaci nebo určitou lokalitu, ale je podrobnou reprezentací daného problému. Výstupem je tak co nejkomplexnější popis fenoménů, nikoli míra, v jaké se zkoumané fenomény vyskytují. (Disman 2021)

Výzkumné otázky

Na základě těchto předpokladů tudíž byla stanovena hlavní výzkumná otázka:

**Co musí být obsahem kontaktní práce,
aby byla nástrojem dosažení úrovně důstojného života?**

Kromě hlavní výzkumné otázky jsme formulovali osm dílčích výzkumných otázek:

Dílčí výzkumné otázky

1. Jaká je sociálněpracovní biografie lidí, kteří žijí pod důstojnou úrovní života?
2. Jak lze lidi, kteří nedosáhnou na důstojný život, typizovat podle jejich potřeb?
3. Podle čeho plní sociální pracovník svůj pracovní čas v místě, kde žijí lidé pod úrovní důstojného života?
4. Jaké dopady má specializace služeb na řešení životní situace lidí pod úrovní důstojného života?
5. Jak přispívá praxe sociálních služeb k udržování lidí v podmínkách mimo úroveň důstojného života?

6. Jak se liší množství lidí, kteří žijí pod úrovní důstojného života, podle lokálních komunitních podmínek?
7. Jaké další faktory mají vliv na míru dostupnosti důstojného života? (státní správa, geografie apod., mimokomunitní faktory)
8. Které faktory přispívají ke zvýšení dostupnosti důstojného života?

Je důležité upozornit, že dílčí výzkumné otázky v souladu se zásadami kvalitativní sociologie chápeme primárně jako pracovní nástroj, jako jakousi „startovní čáru“, od níž se výzkum – vytváření dat a jejich analýza – ubírá, ale od níž je možné se během tohoto procesu odchýlit. V průběhu výzkumu lze totiž narazit na témata, která souvisí s rámcovým cílem projektu, ale výzkumník jim do té doby nevěnoval pozornost. Námi prezentovaná zjištění v následujících kapitolách tak nemají podobu explicitních odpovědí na výše formulované dílčí otázky v jejich původním pořadí. Jedná se spíše o extrakci stěžejních výstupů analýzy, pro niž jsou výzkumné otázky „hnacím motorem“, a jejich uspořádání do logických a konzistentních celků – do příběhu, který bude přívětivý pro cílového čtenáře.

Data a jejich vytváření

Jak již bylo v úvodu řečeno, výzkum byl realizován v rámci Ústeckého kraje. V první fázi byl realizován terénní výzkum v organizacích působících ve dvou vybraných lokalitách v regionu. Dvě lokality, přesněji řečeno dvě obce s rozšířenou působností a jimi spravované obvody, byly zvoleny tak, aby se pokud možno v některých parametrech lišily, ať už se jednalo o geografickou polohu ve smyslu vzdálenosti od krajského města, působení různých organizací, ale i množství vyloučených lokalit a míru sociálního vyloučení.

Mezi dotazovanými byli vedoucí pracovníci, sociální pracovníci i pracovníci v sociálních službách, kteří působí v terénu, což bylo hlavní kritérium. Ve vzorku byly zastoupeny následující služby: pečovatelská služba, sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, terénní program, nízkoprahové denní centrum, kontaktní centrum či služby poskytující pomoc lidem s duševním onemocněním. Výzkum jsme tedy prováděli v sociálních kontextech, o nichž se domníváme, že se v nich aplikují východiska kontaktní práce, nebo se alespoň jejich ideová východiska a praxe s tím, jak rozumíme pojmu kontaktní práce, překrývají. Cílem bylo postihnout celou šíři sociálních služeb, které působí v terénu, přičemž jsme předpokládali, že se konkrétní podoba výkonu kontaktní práce a kontexty, ve kterých se odehrává, mohou výrazněji lišit.

Jako výzkumný nástroj byl zvolen polostrukturovaný hloubkový rozhovor. Celkem bylo takto dotazováno 16 pracovníků a pracovnic. Rozhovory byly nahrávány a posléze byl pořízen jejich manuální přepis. Osnova obsahovala především témata jako fungování organizace, specifika práce s konkrétní cílovou skupinou¹, organizace úkonů v rámci služby či způsoby navazování kontaktu, vyhledávání potenciálních klientů v terénu, ale i otázky na působení organizace v rámci struktury regionu a jejich komunikace se samosprávou či státní správou. Výstupy z analýzy těchto rozhovorů jsou prezentovány v kapitole č. 5.

Uskutečnili jsme také rozhovory s představitelkami státní správy, ať už se jednalo o referentky sociálního odboru kraje či obce. I v tomto případě byl zvolen polostrukturovaný hloubkový rozhovor, který však obsahoval jiné tematické bloky než v případě rozhovorů s pracovníky. Otázky směřovaly primárně na koncepci sociální práce na obcích v regionu, kontrolní mechanismy a vztah samosprávy a státní správy. Byly uskutečněny celkem 4 rozhovory. Poznatky z těchto rozhovorů obsahuje primárně kapitola č. 6 Přenesená působnost.

K tomu ještě byly realizovány 3 rozhovory v rámci organizace Česká asociace streetwork, výzkumného partnera, jejichž cílem bylo zjistit ideové základy kontaktní práce a také způsob, jakým funguje vzdělávání pracovníků.

Na sběru dat se podílela také pracovní skupina, zformovaná mimo jiné i pro tyto účely. Pracovní skupina pro kontaktní práci se skládala z pracovníků a pracovnic, kteří působí v terénních sociálních službách a mají tak přímou zkušenost s výkonem kontaktní práce. Původně bylo kontaktováno 12 pracovníků a pracovnic, na projektu jich nakonec spolupracovalo celkem 8 a pocházeli z různých regionů České republiky včetně Ústeckého kraje. Skupina v rámci své činnosti vytvořila celkem 19 záznamů o lidech, kteří jsou mimo systém sociálních služeb a žijí pod úrovní důstojného života. Činnost pracovní skupiny a její výstupy jsou podrobněji popsány v kapitolách č. 7 a 8, věnovaných designovému výzkumu.

Poslední typ dat, který figuroval v projektu, byly dokumenty různého druhu. Jednalo se především o policy dokumenty, záznamy komunitního plánu či znění zákonů. Účelem jejich studia bylo především porozumění lokálním kontextům a institucionálním rámcům, které činnost sociálních služeb a výkon sociální práce provází.

Analýza dat

Následující část se týká dat sebraných v rámci organizací poskytujících sociální služby. Práce s daty, jež získala pracovní skupina, je podrobněji popsána v kapitole č. 8.

¹ Jsme si vědomi toho, že tento pojem v zákoně o sociálních službách není uveden. Ze sociologické perspektivy ho však považujeme za adekvátní pojmenování dané skutečnosti a v souladu s profesním jazykem lidí z praxe ho v této knize používáme.

Přepisy výzkumných rozhovorů byly analyzovány pomocí metody kvalitativního kódování. Základní myšlenkou kódování je identifikace pravidelně se vyskytujících úseků (tzv. kódů či kategorií) – témat, motivů, myšlenek či významů –, postihnouti jejich drobných nuancí v porovnání s dalšími výpověďmi, jejich hierarchizace a struktura. (Spencer, L., Ritchie, J. & O'Connor 2003)

Nejprve jsme postupovali deduktivně (pomocí odvozování na základě známého). Použili jsme koncepty z dílčích výzkumných otázek a v prepisech rozhovorů jsme hledali úseky textu, jež tyto koncepty reprezentují. Takto identifikované výpovědi byly posléze seskupovány do logicky a sémanticky konzistentních celků, nebo naopak byly v rámci nich odhaleny latentní koncepty, jež byly pro zodpovězení výzkumných otázek nějakým způsobem relevantní. Základním vodítkem byla komparace jednotlivých služeb, snažili jsme se porozumět tomu, jak se pracovníci různých služeb k námi sledovaným tématům vyjadřují. Následovala interpretace dat.

Etika výzkumu

V rámci výzkumu jsme nenarazili na žádné nestandardní etické problémy. Všichni dotazovaní byli předem seznámeni s výzkumným projektem a udělili informovaný souhlas i souhlas s nahráváním rozhovoru a parametry jeho zpracování. Pokud zúčastnění v průběhu rozhovoru uvedli, že by chtěli uvést něco mimo záznam, nahrávání bylo přerušeno a výpověď tím pádem nefigurovala v rámci výzkumu. U výzkumníků a výzkumnic nedošlo ke střetu zájmů.

Při prezentaci dat byly citované výpovědi anonymizovány. K anonymizaci došlo v případě jména dotazovaných, jména organizace a obce, v níž působí. Byla ponechána pouze pozice dotazované osoby v organizaci/na úřadě a/nebo její cílová skupina. Zároveň platí, že všichni dotazovaní působí v Ústeckém kraji. Ekvivalentní anonymizací prošly i názvy obcí a organizací, o nichž se dotazované osoby v citovaných výpovědích vyjadřovaly. Anonymizaci v těchto úsecích indikuje užití hranatých závorek.

O eticko-metodologických aspektech práce pracovní skupiny pro kontaktní práci dále pojednávají kapitoly č. 7 a 8.

Bibliografie

Disman, M. (2021) *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Páté, nezměněné vydání. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum.

Ritchie, J. (2003). The Applications of Qualitative Methods to Social Research. In: Ritchie, J. & Lewis, J. (Eds.). *Qualitative research practice: a guide for social science students and researchers*. London: Sage Publications.

Spencer, L., Ritchie, J. & O'Connor, W. (2003). Analysis: Practices, Principles and Processes. In: Ritchie, J. & Lewis, J. (Eds.). *Qualitative research practice: a guide for social science students and researchers*. London: Sage Publications.

4. Kontaktní práce jako koncept

Ida Kaiserová

Úvod

V následující kapitole představíme čtenářům a čtenářkám původ pojmu kontaktní práce v českém prostředí a také jeho následující vývoj. Zpracování této kapitoly vychází z práce Petra Klímy a vydavatelské, vzdělávací a další praktické zkušenosti České asociace streetwork, která v jistém smyslu na Klímův odkaz navazuje. Kapitola není vyčerpávajícím představením pojmu, spíše příspěvkem k porozumění vzniku a vývoji jedné etapy české sociální práce a jejího ukotvení v konkrétním sociálně profesním společenství. Důvodem vymezování (neboli konceptualizace) pojmu je snaha upevnit pozici přístupu, coby funkční součásti praktického výkonu sociální práce. Takový přístup by zároveň měl vycházet v oborově uznaném a užívaném teoretickém základu, resp. ho reflektovat.

Českou sociální práci jako obor lze považovat za poměrně „flexibilní“ disciplínu, pokud jde o užívání pojmů. Paralelně v ní panuje více paradigmat a pracovníci v praxi vycházejí často více z metodiky svých vlastních organizací než z odborné literatury, pojmosloví nebo akademického vzdělání. Jak naznačil Musil (2008), lze rozeznat tři nejběžnější sféry, kde sociální pracovníci působí a které představují nejvýraznější podoby výkonu sociální práce jako profese. Jde o akademickou, neziskovou a veřejně-správní oblast. Každá z nich má jiné požadavky na odbornost pracovníka (včetně vzdělání) a každá z nich se zaměřuje na trochu jinou sféru působení sociální práce.

Náš přehled o vzniku a užití pojmu kontaktní práce vychází z toho, jak je užíván v prostředí neziskových organizací:

Kontaktní práce, jako specifický přístup v pomáhajících profesích akcentujících zaměření na člověka jako celistvou bytost, se postupně rozvíjí již více než patnáct let. Ti, kteří působili v praxi od počátku, si možná vzpomenou, jak jsme

„nevěděli“, spíše tušili, měli vhléd a potřebu být užiteční. A „nevíme“ vlastně dodnes. (Klíma 2009: 127)

Vezmeme-li doslovně výrok z úvodu kapitoly sborníku *Kontaktní práce* (Klíma 2009), objevuje se koncept nebo spíše slovní spojení kontaktní práce v českém kontextu někdy v roce 1992. Jeho autor ji vymezuje jako „specifický přístup v pomáhajících profesích akcentujících zaměření na člověka jako celistvou bytost“.

V následujícím textu bude popsána geneze pojmu kontaktní práce za posledních patnáct let.

Bulletin Éthum

Prvotní potřeba vytvořit pojem, který by vymezoval specifický obsah výkonu v rámci široké škály druhů sociální práce, nastala na počátku devadesátých let v prostředí odborníků se vzděláním z různých oborů více či méně příbuzných sociální práci. Pojem *kontaktní* sloužil v podstatě jako vyjádření sociální práce vykonávané „mimo zdi institucí“ (viz Klíma 2004) a tedy bez pomoci jejich pomyslných utlačivých prostředků.

Tito profesionálové – pedagogové, psychologové, sociologové a sociální pracovníci – se v raných devadesátých letech snažili vyvést výkon sociální práce mimo tradice a postupy státem provozovaných institucí – a to jmenovitě úřadů a ústavů.

*No, asi mě to usvědčí z klišé. No, všichni jsme se nějak snažili vyhnout kontaktu s institucemi, vojnou počínaje, přes kriminál, pasták. A to jsme nemuseli být v nějaké opozici, mohli jsme všichni klidně být v šedé zóně, ale **setkat se s institucí nebylo dobré**. Prototyp zubatý z OSPODu je prostě prototyp zubatý z OSPODu. (z rozhovoru s M. Zahradníkem)*

Primárním zájmem této skupiny byli mladiství a děti – tzv. neorganizovaná mládež. V průběhu následujících desetiletí se pak vyvinul systém přístupu a organizací poskytující tzv. nízkoprahové služby, které byly sdruženy zejména v České asociaci streetwork.

V tomto prostředí také vzniká a vychází bulletin Éthum, jenž obsahuje texty zaměřené převážně na sociální práci s mládeží.

*Bulletin pro sociální prevenci, pomoc a intervenci „ÉTHUM“ vycházel od roku 1992 a jeho vydavatelem bylo stejnojmenné **Sdružení pro sociální pedagogiku a sociální prevenci – ÉTHUM**. Od roku 1999 spolupracovala na přípravě obsahu bulletinu další odborná sdružení, a to: **Česká asociace streetwork** –*

„ČAS“, Sdružení pro rozvoj sociální práce v trestní justici – „SPJ“ a také Sdružení pro podporu a rozvoj komunitní práce v ČR – „KOPRA“.

Základním krédem bulletinu ÉTHUM bylo zachytit a zrcadlit podstatná témata z oblasti sociální práce, sociální pedagogiky a širokého komplexu sociálních služeb. A to nikoliv z akademické a teoretické perspektivy, ale zejména z hlediska běžné a každodenní zkušenosti. V bulletinech lze nalézt nejen odborné a pracovní texty, ale zejména konkrétní projekty a programy, praktické zkušenosti a kasuistiky. (Jabok 2007)

Za následovníka redakce bulletinu Éthum lze považovat Českou asociaci streetwork, v rámci jejíž činnosti posléze vyšly dva sborníky s názvem *Kontaktní práce* (2007, druhé vydání 2009) a *Kontaktní práce* (2010)¹.

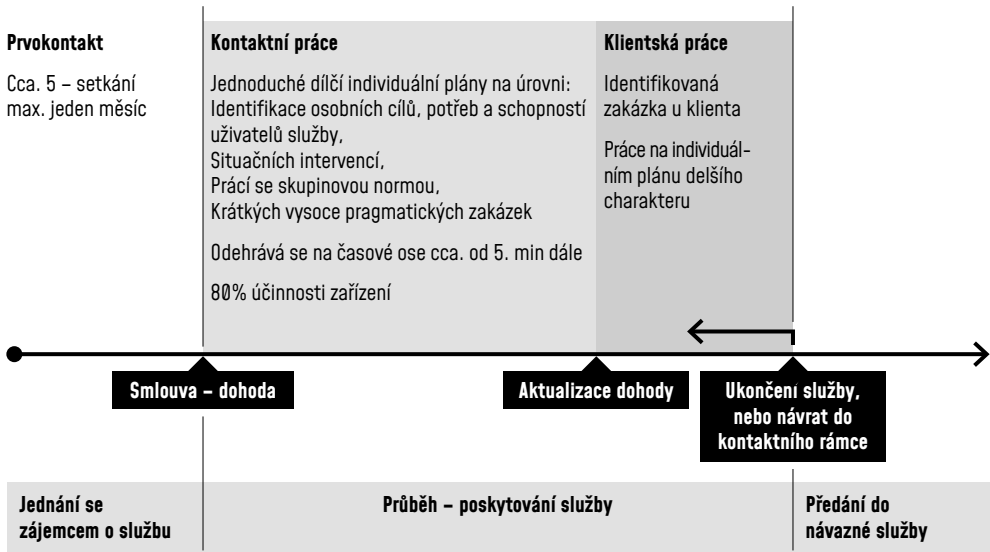
V úvodu prvního sborníku představuje editor Petr Klíma, sociální pedagog a jeden z vůdčích osobností „oboru“, historii a zaměření pojmu kontaktní práce coby jistého směru sociální práce vůbec. Východiskům a teoretizujícím rámcům přístupu Petra Klímy se budeme posléze podrobněji věnovat v následující části kapitoly.

V dalších textech sborníku *Kontaktní práce* lze nalézt řadu definic a charakteristik KP, ať už pracovních či v rámci textů věnovaných jiným tématům, a to zejména nízkoprahové práci s mládeží – např. Jindřich Racek (2009:355) – *Smlouva o plánování sociálních služeb vzhledem k inspekcím* (viz tabulka č. 1). Pojem je zde jasně spojen s fázováním průběhu práce s klientem a vytvářením kontraktu. Kontaktní práce zde označuje středovou fázi „průběhu kontaktní nízkoprahové sociální služby“, které předchází fáze „předkontaktu“ a následuje ji fáze nazvaná „klientská práce“. Text byl napsán jako stručný manuál pro pracovníky sociálních služeb, aby snadno porozuměli logice a způsobu vykazování své práce pro potřeby kontrol. S možným časovým odstupem a změnami ve financování bude potřebné manuál upravit a výkony vykazovat jiným způsobem. Nelze jej tedy považovat za konceptualizaci pojmu, ale spíše je možné mu porozumět jako vodítku pro pochopení způsobu, jakým koncept kontaktní práce v oboru funguje či fungoval. Tabulka č. 1 je zde „citována“ zejména z důvodu možnosti ilustrovat mnohovrstevnatost a „tekutost“, s jakými dochází k užití konceptu po celou dobu jeho existence. A trůfám si tvrdit, že k tomu bude docházet i nadále. Odpovídá to potřebám sociální práce, která se neustále vyvíjí a reaguje na vývoj ve společnosti a sociální politice.

Pedagogika za zdi institucí

V roce 2004 vydal v nakladatelství Themis kolektiv autorů odbornou knihu *Děti a mládež v obtížných životních situacích*, jejíž součástí je také text Petra Klímy

1 Obě publikace jsou volně ke stažení na webových stránkách České asociace streetwork: <https://www.streetwork.cz/stranka/2403/knihovna>



1 Průběh kontaktní nízkoprahové sociální služby

Pedagogika za zdmi institucí. Ten lze považovat za základní systematizující pramen k pojmu kontaktní práce. Metafora o pedagogice mimo zdi institucí – tedy založená na jiných prostředcích, než jsou ty, které instituce často užívají bez ohledu na své poslání a bez ohledu na konkrétní potřeby lidí nacházejících se uvnitř jejich zdí, je metaforou o profesionálech, kteří svým „klientům“ či potřebným lidem pomáhají za pomoci svých dovedností. Ty zahrnují jejich znalosti, osobnostní rysy i etické přesvědčení. Jsou to profesionálové poučení o vnitřních rozporech současných společností a obtížích lidí žijících na jejich okrajích. Na to, aby mohli dobře dělat svou práci, nepotřebují podporu utlačivých institucí, ale své vlastní, profesionálním tréninkem získané dovednosti a schopnosti, které můžeme zahrnout pod pojem kontaktní práce.²

Původní profesní prostředí, ze kterého Klíma vychází, je sociální pedagogika. V rámci tohoto oboru vznikají i představy o tom, kdo je klientem kontaktní práce, jaké postupy či cíle kontaktní práce používá a co ji případně odlišuje od jiných typů práce s mládeží. Pojem kontaktní práce ve svém textu zasazuje do kontextu dalších pojmů a procesů, které s kontaktní prací přímo souvisejí.

Deinstitucionalizace

V úvodu textu se autor zabývá pojmem a procesem deinstitucionalizace výchovy a vzdělávání. Podstata tohoto pojmu spočívá ve způsobu, jakým přistu-

² Dr. Janebová upozorňuje, že v současnosti bychom tento akcent sociální práce mohli identifikovat v přístupech tzv. anti-opresivní či kritické sociální práce.

puje k potřebám cílových skupin³ a jakým jsou poskytované služby koncipovány. Běžné odborné služby v oblasti výchovy a vzdělávání vycházejí z určité představy o tom, jaká nabídka je klientům prospěšná. Často je taková nabídka spíše vyjádřením potřeb majoritní společnosti, které mají normativní povahu a nemusí odpovídat skutečným potřebám jednotlivců či skupin. Naopak cílová skupina děti a mládež – narozdíl od dospělých – svou „poptávku“ vyjadřuje velmi nezřetelně, často komplikovaně a zprostředkovaně. I to přispívá k vytváření rozporů mezi touto skupinou a společností a zvětšuje tak „vzdálenost“ mezi nabídkou sociálních služeb či sociální práce na jedné straně a jejich uživatelem na straně druhé.

Deinstitucionalizace sociálně pedagogické práce by měla jít ruku v ruce se stoupající profesionalizací. Ta je charakterizovaná kompetencí k pobývání ve světě různých skupin dětí a mládeže, bez „postranních úmyslů“ tyto světy „kolonizovat“ pedagogickými či terapeutickými postupy. (Klíma 2004: 365–368)

Nízkoprahově organizovaná výchovná a sociální práce

Dalším tématem je nízkoprahovost služeb využívajících kontaktní práce.

Koncept nízkoprahovosti je z hlediska interakčního a intervenčního sociální analógií k pojmu bezbariérovosti z hlediska architektonického – v obou případech jde o vyjádření respektu ke specifickým potřebám určitých jedinců. (Klíma 2004: 376)

Důraz na respekt ke specifickým potřebám mladých lidí vychází ze zkušeností pracovníků v pomáhajících profesích, například na telefonních linkách bezpečí. Ohrožené děti si nejsou samy schopny najít odbornou pomoc, protože o ní nevědí, a často mívají řadu špatných zkušeností s institucemi z minulosti (nedostatek intimity, respektu, důvěryhodnosti). Institucím se také vyhýbají z důvodů svého věku, pro který je příznačný generační antagonismus či neztotožňování se s normami většinové společnosti. (Klíma 2004: 369)

Mimořádný význam má proto v takové situaci prvotní lidské setkání a schopnost navázání funkčního osobního kontaktu s těmi, u kterých by pomoc a podpora byla prospěšná, přestože o ni nejeví zájem. Navázání osobního kontaktu je nejen nezbytnou podmínkou, ale samo o sobě i významnou cílovou hodnotou specializované odborné činnosti, která se proto nazývá **kontaktní prací** nebo také nízkoprahově organizovaným působením. (Klíma 2004: 370)

3 Jsme si vědomi toho, že tento pojem v zákoně o sociálních službách není uveden. Ze sociologické perspektivy ho však považujeme za adekvátní pojmenování dané skutečnosti a v souladu s profesním jazykem lidí z praxe ho v této knize používáme.

Pracovní postupy kontaktních pracovníků nebo též **streetworkerů**⁴ jsou jedinečné a zásadně odlišné od poskytování sociální podpory dalším skupinám (zdravotně postižení, osamělí starobní důchodci apod.), u nichž se předpokládá, že sociální služba je aktivně vyžádaná a očekávaná. (Klíma 2004: 370)

Cílová skupina

V centru pozornosti nízkoprahově organizované sociálně pedagogické práce s dětmi a mládeží nejsou pouze jednotlivci, ale skupiny, resp. proměnlivá uskupení dospívajících, bez jasně zřejmých společných rysů. Lze je označit jako „solidární subkultury“, které vznikají na základě úsilí o „vytváření sebeurčujících a sebeorganizujících se skupinových vztahů“. (Klíma 2004: 371)

Preventivní zaměření nízkoprahových služeb není možné soustředit na jediný problém, záběr socializačně podpůrné práce je širší a především zaměřený na dlouhodobé změny ve vztahu ohrožených jedinců, jejich skupin a společnosti. Pro kontaktní práci s mládeží nepředstavuje problém sama cílová skupina či subkultura. Problémem je vytvořit si funkční odborné pomocné koncepty, které budou především přijaty cílovou skupinou. (Klíma 2004: 371–373)

Antropologická perspektiva kontaktní práce

Streetworker problematiku své cílové skupiny pozoruje z perspektivy ulice a všedního dne. Pro koncipování obsahu nízkoprahové práce a kontaktu je porozumění tomu, „čím a jak“ budoucí klienti „žijí – tady a teď“, mnohem podstatnější než poznání a vyličení toho, „jací jsou a co dělají špatně“.

Pro označení takového přístupu používá Klíma pojem Antropologická perspektiva kontaktní práce. Deviantní či sociálně konfliktní jednání v této perspektivě není vnímáno pouze s ohledem na individuální či etické faktory, ale také na pozadí širších sociálních vztahů a kontextů. Hlavní činnost zahrnuje dvě linie. V rámci první vyvíjí kontaktní pracovník přiměřené úsilí o změnu nevhodného chování, v druhé usiluje o změnu definice tohoto chování, o změnu postojů sociálního okolí k atypickému chování a především k jeho nositelům. (Klíma 2004: 381–382) To znamená, že kontaktní pracovník nepracuje pouze se „svou“ cílovou skupinou, musí také aktivně vystupovat a jednat v rámci širších sociálních (a institucionálních) vztahů svých klientů.

4 Streetworker je v Klímově práci definován následujícím způsobem: Streetworker (terénní sociální pracovník) specializovaný pracovník poskytující různé formy sociální pomoci a psychosociální podpory přímo v přirozených podmínkách, situacích a vztazích specifických sociálních skupin. (Klíma 2004:450)

Čelit jednotlivým aspektům omezování a přehlížení je možné pouze za předpokladu aktivního vstupování do teritoria i do běžného světa lidí, o něž mám zájem, teprve činné a pro druhé prospěšné pobývání v něm umožňuje postoupit od abstraktně definovaných normativních nároků k individualizované podobě přání a potřeb. (Klíma 2004: 381–385)

Základní typy nízkoprahově organizovaných služeb

Nejnámější jsou ve formě terénní práce – streetworku⁵, která působí přímo v prostředí, v němž se vyskytují lidé příslušící do cílových skupin. Běžná jsou kontaktní centra, v nichž probíhá práce s uživateli návykových látek, nízkoprahová volnočasová zařízení či komunitní centra, v nichž se pracovníci věnují neorganizované mládeži. Prostředky a metody kontaktní práce jsou využívány mezi minoritami či sociálně vyloučenými skupinami. (Klíma 2004: 385)

Odbornou činností streetworkerů je práce se skupinou, na pozadí skupiny a pro skupinu – pozornost je věnována určitému uskupení dospívajících a posilování přirozených způsobů vzájemné komunikace, poskytování podpory, pomoci a rozvíjení spolupráce patří k hlavním úkolům nízkoprahové výchovné a socializační činnosti. Čím více práce se skupinou činnost obnáší, tím se jedná o více komunitní typ práce. Nízkoprahová zařízení se proto v některých případech nazývají komunitní centra. (Klíma 2004: 390–391)

Vymezení kontaktní práce vůči psychoterapii

Předmětem zájmu sociálně pedagogické práce na ulici je vztah mladých lidí k jejich nejbližšímu okolí, streetwork se profesionálně zabývá ovlivňováním a možnostmi změn sociokulturního prostředí člověka. V tom se zásadně liší od individuální a hlubinné psychoterapie, jež usiluje o proměnu chování a prožívání jedince cestou introspekce, zážitku a vhledu. (Klíma 2004: 392)

Klíčový pojem kontakt

Základním úkonem, který kontaktní pracovník/streetworker musí uskutečňovat, je „mnohovrstevnatý“ kontakt: (Klíma 2004: 392)

- a) s reálným prostředím dospívajících

⁵ Streetwork je v textu definován jako specifická metoda sociální a sociálně pedagogické práce, aktivní, kontaktní a doprovodná sociální práce uskutečňovaná přímo v reálných životních podmínkách a situacích, doplňovaná nízkoprahovou nabídkou sociální pomoci. Tato metoda je uplatňovaná především u dětí a mládeže ohrožených sociálně patologickými jevy a rovněž u uživatelů drog, bezdomovců a pouliční prostitute. Další užívané pojmy: terénní sociální práce, práce na ulici, mobilní sociální práce.

- b) se sociálními situacemi, v nichž se angažují
- c) s jejich životním způsobem, zkušenostmi, starostmi
- d) s prožívanými obtížemi a problémy
- e) se skutečnými možnostmi a příležitostmi, které v dané lokalitě mají

Kontakt je znalost, zúčastněné pobývání, sdílení společného času a prostoru a výseku životního příběhu lidí. Není pasivním pozorováním, ale aktivním vytvářením nových sociálních situací a vztahů. Nabídka pomoci jsou provázeny výzvou k autentickému vztahu. Osou nabídky pomoci je nabízení vlastní struktury – kontaktní pracovník uplatňuje své vědomosti, profesní dovednosti a životní zkušenosti a faktem své loajální přítomnosti stabilizuje situaci. (Klíma 2004: 393)

Kontaktní práce probíhá v rozměru všedního dne a každodenních reálných situací, není to jednoznačně strukturovaný kontakt, který by probíhal v modelových podmínkách. Přesto je třeba poznamenat, že jádrem profesionálního vztahu vždy zůstává „věrnost“ kontraktu – dohoda, smlouva. Zjevná (týká se obsahu a hranic pomoci) i skrytá (spojená s neuvědomovanými očekáváním v osobních vztazích). Součástí všech profesionálně nastavovaných vztahů a kontraktů bude vždy problém vlastní psychosociální zralosti streetworkera a z ní vyplývající autentické autority. Ta se projevuje tak, že ten, kdo chce pracovat jako streetworker, je nositelem určitých názorů, morálních vlastností a speciálních znalostí, jež zúčastnění považují za žádoucí. (Klíma 2004: 394–395)

Zákon o sociálních službách

Během přípravy zákona o sociálních službách (č. 108/2006 Sb.) byla v přípravných materiálech koncepčního týmu, jenž se skládal z odborníků na kontaktní a terénní práci, kontaktní práce definována jako: „*Komplex nízkoprahově organizovaných psychosociálních služeb, jejichž cílem je vytvářet podmínky pro navázání kontaktu – vztahu a konkrétní práci s jednotlivci (a sociálními skupinami), kteří se vyhýbají či nevyhledávají standardní institucionální pomoc a u nichž je důvodný předpoklad potřeby a účelnosti této pomoci.*“ (Bodlák 2000: 42–44)

Tyto služby se pak objevily i v přímém znění zákona (zmíněný zákon č. 108/2006 Sb.), který výkon kontaktní práce usnadnil. V zákoně bylo přímo vymezeno několik typů nízkoprahového přístupu k potenciálním klientům, byla také stanovena zařízení, jež tento přístup zohledňují. Jedná se o kontaktní centra, terénní programy, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a nízkoprahová denní centra.

Uzákoněním podmínek pro výkon kontaktní práce, k němuž došlo přijetím zákona o sociálních službách, se stabilizoval život organizací i kontaktních pra-

covníků. Spolu s tímto procesem se v průběhu porevolučních dekád prostředí sociální práce také standardizuje v tom smyslu, že se více přibližuje standardům v zahraničí, především v Evropě. Pojem kontaktní práce, který vznikl ve specifických společenských podmínkách Česka na přelomu osmdesátých a devadesátých let, bylo třeba adekvátně převést do dalších jazyků a českou praxi tak sblížit s tou zahraniční:

Kontaktní práce je termín používaný jako český ekvivalent k výrazu streetwork. Termín streetwork se používá v německy mluvících zemích, zatímco v anglicky mluvících používají termín outreach work. (ČAS nedatováno)

Pojem streetwork, který jako metodu sociální práce uvádí už Klíma (2004), tak v řadě případů pojem kontaktní práce nahrazuje.⁸ A spolu s tím i rozšiřuje kontext pro jeho užití na další typy služeb, než jsou ty orientované na práci s ohroženou mládeží, tak jak je uvádí zákon (terénní programy, nízkoprahová denní centra a kontaktní centra pro uživatele návykových látek). (ČAS 2022)

Kontaktní práce uvnitř zdi – její další možné rozšíření?

Kontaktní práce vznikala jako profesní reakce sociálních pracovníků a pedagogů na velké společenské změny, které v naší zemi nastaly po roce 1989. Jedním ze základních předpokladů zdravě vykonávané terénní sociální práce byla její nezávislost na tehdy fungujících institucích a metodách normativnosti a dozoru. Soustavná odborná činnost redakce bulletinu *Éthum* a později také České asociace streetwork vyvrcholila jejím zakotvením v zákoně o sociálních službách a umožnila tak jasné financování a profesní stabilizaci. Cesta mimo zdi institucí byla symbolicky završena. Domnívám se nicméně, že současné společenské výzvy směrem ke kontaktní i sociální práci jako takové jsou od těch v devadesátých letech poněkud odlišné. Hrozba sociálního vyloučení a nedostupnost sociální podpory je daleko rozšířenějším fenoménem, než tomu bylo v devadesátých a raných nultých letech. Zkušenosti a schopnosti kontaktní práce se zachycováním nedostupných populací by se proto měly stát standardní součástí kompetencí všech sociálních pracovníků, včetně těch na úřadech nejružnějšího typu⁹. Kontaktní práce, která usiluje o ovlivňování a možnosti změn sociokulturního prostředí člověka (Klíma 2004: 392) se bez spolupráce a vytváření vazeb s řadami dalších institucí v tomto sociokulturním prostředí těžko obejde. Místo „útěku“ přede zdi by tak měl kontaktní pracovník či streetworker vědomě zaujmout pozici profesionála, který je schopen efektivně fungovat a pomáhat zdem „navzdory“.

8 Je však otázkou, zda jsou oba pojmy plně zaměnitelné. Například kontaktní práci realizovanou v kontaktních centrech nelze považovat za streetwork, ale spíše za případ stacionární kontaktní práce.

9 Nepolemizujeme s tím, že řada sociálních pracovníků opravdu „kontakt“ umí a praktikuje. Sledujeme systematické nastavení takového stavu – to zatím absentuje.

Bibliografie

Bodlák, V. (2000). Definice standardy, akreditace a jak dál. *ÉTHUM*. 26. s. 42–52.

Česká asociace streetwork. (nedatováno). *Co je streetwork*. [online]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/stranka/13/co-je-streetwork> [citováno 20. 6. 2022].

Jabok. (2007). *ÉTHUM. Bulletin pro sociální prevenci, pomoc a intervenci*. [online]. Dostupné z: <https://ethum.jabok.cz/> [citováno 20. 6. 2022].

Klíma, P. (2004). Pedagogika za zdmi institucí. In: Jedlička, R. (Ed.). *Děti a mládež v obtížných životních situacích*. Praha: Themis.

Klíma, P. (Ed.). (2009). *Kontaktní práce, antologie textů České asociace streetwork*, 2.vydání. Praha: Česká asociace streetwork.

Musil, L. (2008). Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“. *Sociální práce/ Sociální práce*. 8(2). s. 60–79.

Racek, J. (2009). Smlouva a plánování sociálních služeb u nízkoprahových sociálních služeb vzhledem k inspekcím. In: Klíma, P. (Ed.). *Kontaktní práce, antologie textů České asociace streetwork*, 2.vydání, Praha: Česká asociace streetwork.

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. [online]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108/zneni-20220201>, [citováno 20. 6. 2022]

5. Faktory (ne)dostupnosti důstojného života v kontextu praxe kontaktní práce

Ondřej Drobil, Petr Matoušek

Úvod

V následující kapitole jsou prezentovány výstupy z šetření, které probíhalo ve dvou lokalitách Ústeckého kraje. Stěžejním tématem tohoto textu je dostupnost, resp. spíše nedostupnost důstojného života a faktory, které ji ovlivňují. Cíl sociální práce a sociálních služeb vychází ze zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. a lze jej shrnout pomocí následujícího úryvku z rozhovorů:

Minimální cíl, který máme ve standardech kvality služby, je zastavit propad té situace toho člověka, samozřejmě ideální je tu situaci zlepšit. (vedoucí pracovníce – pečovatelská služba)

Opomeňme nyní skutečnost, že právě v případě péče o dlouhodobě nemocné seniory je výrazné zlepšení situace přirozeně málo pravděpodobné. I z výpovědí sociálních pracovníků a pracovníc z organizací, kteří se věnují jiným cílovým skupinám¹, však vyplývá, že se často zlepšit životní situaci nedaří, a proto se soustřeďují alespoň na udržení statu quo. Mimo to se nám ale v terénu podařilo nalézt osoby, které systémem zcela propadly a žijí pod úrovní důstojného života, v jejichž případě buď kontakt se sociální službou selhal, nebo nebyl nikdy navázán.

Na následujících řádcích se pokusíme popsat faktory, které dle našeho soudu k tomuto stavu přispívají. Jedná se jednak o faktory na úrovni výkonu služby, ale i o faktory strukturální, které s ním souvisí. Právě tyto faktory, resp. jejich změny jsou pomyslným „obsahem kontaktní práce“ a spolu s dalšími kapitolami možnou odpovědí na hlavní výzkumnou otázkou:

¹ Jsme si vědomi toho, že tento pojem v zákoně o sociálních službách není uveden. Ze sociologické perspektivy ho však považujeme za adekvátní pojmenování dané skutečnosti a v souladu s profesním jazykem lidí z praxe ho v této knize používáme.

1. Specializace sociálních služeb limitované zákonem o sociálních službách

Všechny organizace, které byly do výzkumu zařazeny, pracují metodou terénní sociální práce – jejich činnosti a postupy tedy odpovídají tomu, jak chápeme koncept kontaktní práce v této knize (v souladu s Českou asociací streetwork), jsou tedy do větší či menší míry jeho nositeli. Vzájemná odlišnost těchto organizací tedy nespočívá v přístupu či metodě, nýbrž v zaměření na určitou skupinu lidí. Toto vymezení a odlišení vychází ze zákona o sociálních službách. V této části chceme ukázat, že vymezení skupiny lidí – ve slovníku sociálních pracovníků nejčastěji označované výrazem cílová skupina – není jasně a definitivně danou entitou, ale je často aktivně vytvářena především zkušeností sociálních pracovníků při práci v terénu.

Zejména u terénních programů, které pracují na pomezí sociálně-zdravotních problémů klientů, je vymezení cílové skupiny jasné a zřetelně formulované:

Takže my primárně se zaměřujeme na lidi s chronickým duševním onemocněním dlouhodobým. Tzn. že to je schizofrenie, bipolární porucha. To jsou opravdu tyhle ty těžké stavy, kdy my pomáháme lidem, aby vlastně zvládali tyhle ty pozitivní příznaky, ale vlastně i ty negativní, té nemoci. Aby se vrátili zpátky. (pracovnice – lidé s duševním onemocněním)

My se orientujeme převážně na seniory, aspoň tak to bylo původně zamýšlené, ale máme tam osoby se zdravotním postižením, s kombinovaným zdravotním postižením a tak, s mentálním postižením, psychicky nemocné. (vedoucí pracovnice – pečovatelská služba)

Chronické duševní onemocnění, zdravotní či kombinované postižení nebo užívání návykových látek – to jsou zdravotní faktory, které vymezují působnost sociální služby s ohledem na cílovou skupinu. Stejně tak i senioři, o které se starají pečovatelské služby, ztrácejí soběstačnost z důvodů chronických onemocnění. Označení cílové skupiny tak úzce souvisí s lékařskými diagnózami.

Jiné sociální služby si při vymezení svých cílových skupin „vypomáhají“ socio-demografickými kategoriemi, jako je věk nebo rodinná situace:

Jo, tak to my třeba máme jako neomezeně, co je podle zákona, od těch šesti do dvaceti šesti [let – pozn. O.D.]. (vedoucí pracovník – nízkoprahové zařízení pro děti a mládež)

... to jsou vyloženi terénní pracovníci, který jakoby jejich náplň je spíš pomáhat jednotlivcům, samozřejmě i rodinám, ale v té sociálně aktivizační službě se za-

býváme víc do hloubky těmi problémy, rodinnými jakoby v celé té rodinné konstelaci... (vedoucí pracovnice – organizace sdružující více služeb)

V případě služeb pro lidi bez domova je cílová skupina z podstaty velice široká:

V podstatě cílová skupina je od 18 let věku, takže muži, ženy (...) tam jakoby to omezení není. (terénní pracovník – lidé bez domova)

Nicméně při přesnějším pohledu je možné podotknout, že vymezení cílové skupiny vychází z „expertního“ stanoviska sociálního pracovníka, který musí být sám schopen posoudit, zda daná osoba je, nebo není ohrožena sociálním vyloučením:

Nejvtipnější je jako vyhledávat osobu bez přístřeší. Vytipovat člověka, o kterém si prostě myslíte, že je cílovka, a nabídnout mu službu. A je to to stejné. Že prostě tady chodím a jsem teréňák, vyhledávám lidi, kteří by potřebovali pomoc, že třeba, nevím, že třeba vidím sedět, že tady sedává, (...) že třeba vás prosí o peníze, nebo něco takového. (vedoucí pracovnice – terénní program)

V rámci šetření jsme se však setkali s příběhy klientů a klientek, kteří mají často více problémových rysů najednou. Služby se pokusí některý problém vyřešit a klienta následně odkážou na službu, která se zaměřuje na další, přidružený problém, a původní, primární kontakt se přeruší, jak demonstruje druhý úryvek:

V podstatě, když se budeme bavit jakoby o nějakém hypotetickém jedinci, který... tady kolega v terénu narazí nebo bude teda kontaktován někým, že tady se vyskytuje nějaká osoba a projde smlouvou v terénu a kolega usoudí: Ano, bylo by potřeba tohle, tak klient si zadá svoje potřeby: „Já bych potřeboval to, to a to.“ Začnou spolu spolupracovat, může ho nasměrovat na další služby.

(...)

Potkáváte lidi, co byli v komunitě léčebný, zase se vrátí zpátky. Potkáváte lidi, co jsou psychiatricky nemocní, dostávají se do chráněného bydlení, tam chvíli fungují, pak je vyloučí a jsou zase zpátky. (vedoucí pracovnice – lidé bez domova)

V jiném případě je přidružený problém dokonce příčinou přerušení práce s klientem:

Jakmile se v té intervenci objevuje někdo takovýhle nebo je tam nějaký akutní psychiatrický onemocnění nebo prostě nějaká změna, tak intervence končí a prostě odcházíme. Ale nebývá to úplně častý. (vedoucí pracovnice – sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi)

Prvním faktorem, který může negativně ovlivňovat dostupnost důstojného života, je tedy fungování služeb na principu předem definovaných cílových skupin. Takto úzké zaměření na problémy cílových skupin v konečném důsledku může vést k tomu, že je nemožné řešit situaci klientů komplexně, protože k tomu nejsou služby zákonem „zmocněny“. Dodejme, že pokud se služba rozhodne pracovat mimo své zákonem vymezené činnosti a kompetence, může být po případné kontrole ze strany poskytovatele financování i sankcionována.

2. Nedostupnost sociálního bydlení znemožňuje zlepšení sociální situace klienta

Dalším faktorem je problematika bydlení. Jak vyplývá z terénních dat, řada klientů je ohrožena ztrátou bydlení, ale zároveň ještě nejsou natolik sociálně vyloučeni, aby spadali do cílové skupiny služeb pro lidi bez domova. Jiní lidé se nachází v situaci reálného bezdomovectví (přebývají ve squatech, zahrádkářských koloniích apod.) a tato životní okolnost fakticky maří výkon adekvátní sociální pomoci. Dotazovaní pracovníci pak v této souvislosti uvádějí, že v jejich silách není pomoci klientovi zlepšovat jeho životní situaci, mohou se pouze snažit udržet jej v situaci současné:

Náš klient, bezdomovec, potřebujeme ho dostat do léčebny, chce se jít léčit, ale nemá kde prostě, je bezdomovec. Žije na ulici a potřebujeme ho dostat na pracák na hmotku. Nám se ho tam nepovede dostat, protože i když napíšeme dopis, že jde do léčebny, že se zařizuje léčebna a jdeme tam s ním a probereme to, tak prostě šestkrát zklamání, nic takového, dokud si nenajde bydlení, tak prostě ne. (terénní pracovník – uživatelé návykových látek)

Podobný problém řeší i organizace pracující s klienty s duševním onemocněním, služby pro rodiny s dětmi či nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, jejichž klienti se po dovršení dospělosti s problémem bydlení také potýkají:

Protože jak jsem dřív považovala za krok zpátky, když se rodina dostala na azyl, tak dneska je to kolikrát jako výhra, že hurá! Máme rodinu na azylu. Nebude bydlet někde za patnáct tisíc bez vody... (vedoucí pracovníce – sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi)

V zásadě je možné říct, že problém nedostupného bydlení coby okolnost ztěžující sociální práci se vyskytoval ve všech rozhovorech. V tomto jsou rozhovory odrazem života celé české společnosti, která čelí vleklé bytové krizi, jež postup-

ně zasahuje nejen nízkopříjmové, ale i středněpříjmové skupiny. Zjednodušeně řečeno lze konstatovat, že příčinou současné situace je dosud neexistující zákon o sociálním bydlení, jedná se tak o faktor strukturální. Pro představu, podle analýzy iniciativy „Za bydlení“ z roku 2021 je v České republice ztrátou bydlení ohroženo 130 až 190 tisíc domácností, v nich se nachází zhruba 100 tisíc ohrožených dětí, dalších 290 až 350 tisíc domácností je zatíženo nadměrnými náklady na bydlení. Celkově tak problémy s bydlením mohou týkat až 900 tisíc lidí. Data navíc pocházejí z roku 2019, vlivem pandemie covid-19 a války na Ukrajině, s nimiž souvisí nastupující krize, tak může být riziko v současné době mnohem vyšší a může se týkat mnohem většího podílu české populace.

3. Spolupráce mezi organizacemi poskytujícími sociální služby a dalšími institucemi sama o sobě není institucionalizována

Pro úspěšný výkon sociální práce a zajištění důstojné úrovně života je v mnoha případech také nutná spolupráce s dalšími institucemi, jako jsou obecní úřad, úřad práce, který zodpovídá za proces výplaty dávek sociálního zabezpečení, dále pak školy, policie či lékaři, jejichž diagnóza je pro zařazení do služby v mnoha případech nutná. Z rozhovorů nicméně vyplývá, že tito aktéři/instituce často se sociálními službami nebo klienty nespolupracují, v extrémních případech výkon sociální práce dokonce maří. V případě prvního úryvku je o to více paradoxní, že se v případě popisovaných zaměstnanců Úřadu práce jedná o sociální pracovníky – tedy o „kolegy“ z oboru:

(...) je to kluk, je to, celý život žije na ulici, kdysi se pokoušel o nějaký příspěvek na živobytí, tak ho samozřejmě pracovníci, což nám dělají běžně, že oni tady těm bezdomovcům jako moc nepomáhají, naopak je většinou vylifrujou, ona ho tam strašně jako ponížila, potupila a on řekl, že už nikdy pro nic nejde, jako na žádný úřad. (terénní pracovníce – uživatelé návykových látek)

Vůbec tam jako to myšlení není, že vy jako vymyslíte, jak by ten člověk mohl zůstat v tom svém prostředí. Vy toho doktora k tomu tak potřebujete. A on je tak nedostupný, nevstřícný vůči tomu, že vám prostě shodí všechny návrhy, že tam jako chodíte, orodujete za toho člověka, jdete tam s ním, stokrát mu voláte, a jim je to stejně prostě jedno. (pracovnice – lidé s duševním onemocněním)

Pracovníci v organizacích poskytujících sociální služby přitom potenciál ve spolupráci s dalšími institucemi (resp. spolupráci ve smyslu osvěty) vnímají:

A teď, já jako třeba vidím cestu přes ty policajty, kteří jako stabilně ji sem každý týden vozí do Teplic, do nemocnice, tady si ji nechají dva dny, dají jí nějaký depot, něco, odvezou ji. Jo, že vlastně i ty policajti by měli být edukováni v tom, co se okolo té paní děje. (pracovnice – lidé s duševním onemocněním)

Kromě nedostatečné informovanosti má však na spolupráci s institucemi negativní vliv i mocenská asymetrie, která panuje mezi zdravotnickými profesemi či úřady na jedné straně a sociálními službami na straně druhé a kterou demonstrují i úryvky výše. V případě interakce s úřady se projevuje např. potřebou neustále obhajovat konkrétní činnosti, vyjednávat svoji pozici, ale i obecně potřebnost dané služby. V případě interakce se zdravotníky šlo např. konkrétně o spor ohledně kompetencí při péči o seniory. Tato témata se v rozhovorech objevila vícekrát.

Přesto dotazovaní pracovníci a pracovnice zmiňovali i příklady spolupráce, která byla pro obě strany přínosná a funkční. Takové zkušenosti se často zakládaly nikoli na koncepčně nastavené kooperaci, nýbrž na neformálních, a tedy lehce narušitelných vazbách, které mohou rychle zaniknout v případě jakékoli změny podmínek – např. změny personálního obsazení, vedení institucí či politické reprezentace v případě úřadů.

Problém, na který chceme upozornit, je fakt, že spolupráce mezi organizacemi poskytujícími sociální služby a zmíněnými institucemi sama o sobě není institucionalizována, nemá jasné parametry, pravidla a podmínky. Proto považujeme tuto skutečnost za další faktor, který může přispívat k nedostupnosti důstojného života.

4. Disproporce v míře a způsobu, jak organizace působí v rámci lokality

Mezi organizacemi, které se účastnily výzkumu, se poměrně výrazně lišil způsob, jakým působily v prostoru, a to, jak a zda v něm vyhledávaly klienty. V případě organizací, které se věnují lidem bez domova či uživatelům návykových látek, činí pobyt v terénu většinu pracovní doby, zároveň zde kromě monitoringu lokalit, ve kterých se klienti běžně vyskytují, probíhá aktivní vyhledávání nových vyloučených lokalit či potenciálních klientů. V jiných organizacích (např. námi navštívená NZDM) je čas strávený v terénu omezený, depistáž fakticky neprobíhá, chodí se pouze cíleně do lokalit, o kterých se ví, že se zde klienti vyskytují, nebo depistáž probíhá pouze na základě tipů veřejnosti. V některých případech (např. sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi, pečovatelská služba) jsme se dozvěděli, že depistáž neprobíhá vůbec, a to z kapacitních důvodů či kvůli nedostatku finančních prostředků.

Paralelně vedle sebe působí několik komunikačních kanálů, pomocí nichž se informace o prostoru šíří. Tvoří je jednak spolupráce jednotlivých organizací, ale i úřadů, samosprávy či škol i lékařů. Informace o výskytu potřebných lidí však poskytují i běžní občané žijící v dané komunitě, a to i prostřednictvím sociálních sítí:

Protože vlastně součástí té terénní práce je takzvaná depistáž, vyhledávání nových míst, kde se zdržují klienti. Když dostaneme od někoho nějaký tip, že ve křoví viděli přístřešek, nebo že se tam potulují bezdomovci, tak my to jedeme jako zkontrolovat, okouknout tu situaci, a případně to zmonitorovat a udělat si třeba nové stanoviště. (terénní pracovnice – uživatelé návykových látek)

Tato spolupráce je v zásadě čistě neformální a často zcela spontánní. V rámci šetření jsme se nedozvěděli o funkčním mechanismu, pomocí kterého by byly znalosti o prostoru a v něm se vyskytujících lidech systematicky shromažďovány. Penzum znalostí o lokalitě – místní a osobní znalost (slovy dotazovaného pracovníka) – je v mnoha případech rozsáhlé. Pracovníci a pracovnice organizací vědí, kde se potenciální potřební nachází, a mají většinou přehled o tom, zda v daném prostoru působí nějaké služby, event. jaké konkrétně. Z různých důvodů ale nemají legitimní příležitost se situací sami něco učinit:

Jenže my jsme zjistili, právě na základě spolupráce s OSPODem, že to území ORP² je vlastně těmi terénními službami strašně nepolíbený. Velký město, dejme tomu [ORPA] je dobře zasítované sociálními službami, ale okolo už je prostě bída a třeba na [obci B, součástí území ORP – pozn. O. D.] mají dvě pracovnice na měšťě, který dělají takový to vítání občánků a balíčky pro seniory, a to je tak jejich sociální práce. A tam už prostě ty lidi nemají šanci. (vedoucí pracovnice – sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi)

Vznikají tak prostory obhospodařované a také prostory neobhospodařované – lokality, kde lidé žijí pod úrovní důstojného života, aniž by v dosahu fungovala vhodná sociální služba.

Jaké jsou další možné příčiny špatné dostupnosti sociálních služeb?

5. Nerovné geografické podmínky jako zdroj „děr“ v síti sociálních služeb

Z našich zjištění vyplývá, že tyto „díry“ jsou z části způsobeny geografickými podmínkami regionu. Rozmístění a působení organizací poskytujících soci-

ální služby do značné míry kopíruje sídelní strukturu daného regionu. Sídli převážně ve větších obcích v regionu, v tzv. obcích s rozšířenou působností. Jak bylo zmíněno v metodologické části, výzkum se převážně odehrával ve dvou takto vytyčených lokalitách. Sociální služby povětšinou sídlí ve větších obcích, což je logické vzhledem k vyšší koncentraci obyvatel a s ní souvisejícím větším výskytem klientů sociálních služeb, ale některé činnosti vykonávají i v území mimo obec. Náš předpoklad, že by působnost služeb kopírovala území ORP, se tím pádem nepotvrdil:

Ne, spousta služeb má tímto způsobem definovaný okruh osob tím, že mají bydliště na území ORP. Někde mají dojezdovou vzdálenost a někde tam vyloženě pracují s tím pojmem [území kolem obce A] a okolní obce a někde vyloženě [ORP A] třeba. (metodik – organizace poskytující více služeb)

Z rozhovorů s dalšími sociálními pracovníky pak vyplývá, že zvolený rádius působnosti služby kolem velké obce, je veskrze výsledkem pragmatické úvahy (všechny ty ostatní obce, který teda nám dávaly nějaký smysl, ne všechny, že jo). Odvíjí se od finančních možností, personálních kapacit, spádovosti škol v případě NZDM, nebo i skutečnosti, zda je zde možnost dopravy do dané lokality (zda služba disponuje auty nebo jak je lokalita (ne)dostupná pomocí veřejné hromadné dopravy):

Já si nedovedu představit, že bych jezdil po šedesáti obcích kolem [obce A] (...) To bysme museli ten tým rozšířit o dalšího člověka minimálně. (...) Ono třeba v [obci E] v terénu v [jméno organizace], tak tam mají teréňáky pro tu [obec E] a pak mají teréňáky i pro to [území ORP E]. (terénní pracovník – lidé bez domova)

Velikost spravovaných území ORP se navíc v rámci krajů výrazně liší, ORP často ani není uprostřed spravovaného území. Vzniká tak situace, kdy ve větší obci působí dokonce i více služeb, které se zaměřují na totožnou cílovou skupinu. Na periferii zase vznikají oblasti geograficky, ale i mentálně vzdálené od centra, v němž sídlí sociální služby. V jiných případech jsou zase ORP tak blízko u sebe, že služby hranice jejich území dokonce překračují:

(...) do [obce K], tam byli klienti, požádali nás tenkrát starosta [obce K], tak jsme jezdili prostě do [obce K]. Protože tam ten starosta se na tom podílel nějak finančně, a my jsme tam dojížděli, ačkoliv to bylo na celý den. (vedoucí pracovnice – pečovatelská služby)

6. Nedostatečné vymezení vztahů mezi organizacemi, samosprávami a státní správou

Úryvek výše zároveň demonstruje i další faktor, a to přístup představitelů samosprávy v dotčených obcích. Obce dle zákona č. 128/2000 Sb. mají v samostatné působnosti³ obecnou povinnost „postarat se o občany“, konkrétní podoba pomoci ale specifikována není. Dostupnost služby v obcích na periferii (typicky obce druhého či prvního stupně) se tak značně odvíjí od faktu, zda tamější samosprávy podpoří konkrétní organizaci ze svého rozpočtu. To však závisí výlučně na rozhodnutí představitelů samosprávy – starosty, rady, zastupitelstva obce – a toto rozhodnutí nemá možnost ovlivnit ani krajský úřad, neboť se jedná o činnost vykonávanou v samostatné působnosti (dále viz kapitola o přenesené působnosti):

No, když bych uvedl jako příklad [lokality kolem obce B], tam bývaly největší problémy spíš z toho důvodu, že tam bývala a je spousta varen, na to se nabaluje ta problematika i osob bez přístřeší. Tam ale město nemělo nikdy zájem moc jako to úplně nějakým způsobem řešit. (vedoucí pracovník – lidé bez domova)

V centrech s větší koncentrací obyvatel oproti tomu může fungovat sociální služba i navzdory nepřízní samosprávy, i když je limitována pouze financováním z kraje:

Takže tady nefungovala nikdy žádná sociální služba, kromě my jsme se tady nějak prodrali onehdá, když nám kraj slíbil, že prostě: „Vezměte si to prosím vás, ať tady aspoň něco je.“ V tom roce 2005: „Vezměte si, ať tady aspoň něco je, a my vám to budeme prosím vás ale víme že [obec F] vám nikdy nic nedá. (vedoucí pracovník – uživatelé návykových látek)

Financování krajem se nicméně odvíjí od platné legislativy a koncepce sociálních služeb kraje. Organizace poskytující sociální služby si musí zažádat o vstup do tzv. sítě sociálních služeb. Zároveň je třeba, aby na krajském úřadě zaregistrovaly ty obce, ve kterých budou působit. Tento proces je nicméně dle našich zjištění zdlouhavý a neumožňuje organizacím adekvátně reagovat na nově vytvořené vyloučené lokality, resp. poskytnout své služby dalším potenciálním klientům. Kromě lokalit obhospodařovaných a neobhospodařovaných tak vznikají i lokality obhospodařované tzv. načerno:

Dříve jsme to dělali tak, že jsme hele tamhle je problém, jezdili jsme tam. Ale dneska to nejde, že jo. Dneska musíte napsat spousta papírů na další místo, který

³ Pod pojem samostatná působnost lze dle zákona o obcích (č. 128/2000 Sb.) zařadit všechny činnosti a záležitosti, které obec vykonává a o kterých rozhoduje nezávisle na státních orgánech a orgánech krajů. Naopak přenesenou působností se rozumí soubor úkonů a agend, které obce vykonávají dle nařízení vyšších orgánů státní správy. Více o této problematice se čtenář dozví v kapitole č. 6.

chcete, a za půl roku, za rok vám to přiklepnou. Je tam problém, ale já tam teďka nemůžu, protože tam nesmím.

A fakt tam nejedete?⁴

No nejedeme tam. Jo, my zkoušíme jiný jako, tady v [obci T], zkuste do [obce S], ale my tam jakoby jet nesmíme. To je průšvih jako blázen, když jedete někam, kde to nemáte jako v síti a nemáte to registrovaný. (...) Kdybych zjistil, že ten problém je velký, tak tam jedeme na zapřenou a uviděli bysme co dál. (vedoucí pracovník – uživatelé návykových látek)

Příčinou však nemusí být nutně to, že by danou obec neměla žádná organizace tzv. registrovanou. V praxi jsme se setkali s případem, kdy si obec zaregistrovala jiná, konkurenční organizace, která zde ale služby neposkytuje v žádoucím rozsahu:

Ale třeba [obec T], že jo, ten má [službu z obce R], že jo. Jako nemůžeme se cpát. [Služba z obce R] tam právě nejedí. Takže [v obci T] si stěžují, že tam nemají terén. [Služba z obce R] tam nejedí, nám si stěžují. Tak my, že si musí stěžovat tam. (terénní pracovníce – uživatelé návykových látek)

V roce 2018 rozhodl Ústavní soud ČR o tom, že tím, kdo je povinen zajistit dostupnost sociálních služeb dle individuálních potřeb klientů, je právě kraj. Z rozhovorů, které se uskutečnily na sociálním odboru krajského úřadu vyplývá, že si jsou této povinnosti na krajském úřadě vědomi:

My se snažíme, aby ty služby byly dostupné v celém kraji, zjišťujeme, jaká je ta potřeba, a právě ta potřeba se ukazuje v tom akčním plánu. Tam máme uváděné ty kapacity, jaké jsou aktuální a jaké by byly ty kapacity optimální.

Tu potřebnost zjišťujete prostřednictvím těch metod jako toho komunitního plánování. Že máte jako kontakty s těmi lidmi v tom místě a tam se prostě pořád doptáváte.

Zjišťujeme to hlavně prostřednictvím pracovních skupin regionu. (...) Kromě toho, že nám s tím pomáhají ty pracovní skupiny, tak my i jednáme individuálně s poskytovateli sociálních služeb a zjišťujeme jaká je ta aktuální potřeba, jak jsou vytížené. (referentka A – Odbor sociálních věcí Krajského úřadu Ústeckého kraje)

V konfrontaci s poznatky výše je však nutné konstatovat, že tato činnost není dostatečná. Ať už jde o to, že v síti existují díry, oblasti, ve kterých žádná služba

4 Podržení je užito pro odlišení dotazů/uvozujících vět výzkumníka či výzkumnice.

nepůsobí, ale i o to, že činnost služeb, které mají daný prostor zaregistrovaný, není kontrolována a vymáhána. Mohou zde působit také další různé příčiny od nedokonalé metodiky kontroly a monitoringu přes personální a finanční kapacity po legislativní bariéry.

Posledním aktérem, který byl záměrně uveden až nyní, je sociální práce na obci. Sociální práce na obci patří mezi činnosti, které obce vykonávají v přenesené působnosti. Tedy na rozdíl od výkonu v samostatné působnosti podléhá nebo by alespoň měla podléhat metodice a kontrole kraje, resp. státu (MPSV) coby vyšší správní jednotky:

Nicméně, jak říkáte ty obce jsou autonomní, a to co po nich chce asi jakoby stát, tak to je jedna věc, jakoby klasický výkon té sociální práce, depistáže a podobně, ale z hlediska toho plánování do toho není možný v podstatě vůbec zasahovat. (referentka B – Odbor sociálních věcí Krajského úřadu Ústeckého kraje)

A právě v této oblasti vnímáme další dva základní problémy, které mají vliv na dostupnost důstojného života, jejichž projevem jsou právě „díry“ v systému. Výše jsme popsali, že činnost sociálních služeb v určité lokalitě je do značné míry predisponována postojí samosprávy a rozhodnutími, jež činí v rámci samostatné působnosti.

Ukazuje se ale, že k problému může přispívat i výkon sociální práce v přenesené působnosti. Tato problematika je natolik komplexní, že jí věnujeme celou následující kapitolu. Obce s rozšířenou působností (3. stupeň) a obce s pověřeným úřadem (2. stupeň) mají ze zákona (v prvním případě zákona o sociálních službách, v druhém případě zákona o hmotné nouzi) povinnost vykonávat sociální práci v přenesené působnosti. Tedy je na ně delegována část agendy kraje, resp. jeho sociálního odboru, a Ministerstva práce a sociálních věcí coby vyšších správních jednotek. Dle našich zjištění je však tato pozice a její činnost často redukována, faktická sociální práce se tak na obci vůbec nemusí vykonávat:

(...) a třeba na [obci s pověřeným úřadem B] mají dvě pracovnice na městě, který dělají takový to vítání občánků a balíčky pro seniory, a to je tak jejich sociální práce. A tam už prostě ty lidi nemají šanci. (vedoucí pracovnice – sociální aktivizační služba)

Nebo se vykonává pouze na území dané obce s rozšířenou působností (ORP), nikoli mimo:

Tady třeba [obec A], ORP, tak jako mají nějaké teréňáky, ale ti dělají jenom [obec A], rozhodně nezasahují někde. A měli by mít, tuším, že tři ty terénní pracov

níky, dostávají na to dotace. A tam záleží, jak si to to město nastaví a nikdo je nekontroluje. (vedoucí pracovnice – organizace poskytující služby více cílovým skupinám)

Takový postup je v rozporu se zákonem o sociálních službách. Podle § 92 totiž obecní úřad obce s rozšířenou působností má vykonávat sociální práci v rámci celého území spravovaného obvodu, tedy i mimo obec jako takovou.

Sociální pracovníci a organizace poskytující sociální služby pak spolu často ani nekomunikují, i když i tato povinnost dle našeho pohledu ze zmíněného paragrafu zákona o sociálních službách vyplývá, ačkoli není přesně specifikováno, jak by měl jejich vzájemný kontakt probíhat. Na poptávce a zajištění sociální služby se podílí samospráva (např. starosta) v rámci samostatné působnosti:

Jako z města? Sociální pracovníci moc ne. Já se moc neseťkávám s tím, že by město mělo, nebo obce, malé obce, moc sociálních pracovníků. To je jedna věc, ale já musím říct, že už druhým rokem spolupracujeme se starosty obcí a musím říct, že nás teda zabezpečují, pomáhají nám finančně, neříkám, že to jsou závratné částky, ale mají zájem o své občany. (...) Ale sociální pracovníci jako takoví, s těmi se moc neseťkávám. (vedoucí pracovnice – pečovatelská služba)

Komunikační toky mezi hlavními vykonavateli sociální práce, kterými jsou organizace poskytující sociální služby, kraj, obecní úřady a samosprávy v námi sledovaném kraji, tak lze shrnout následovně: Existuje mezi nimi mnoho neformálních forem komunikace – neformálních v tom smyslu, že jejich průběh, podoba či frekvence nejsou vymezeny a strukturovány legislativou, nemají danou závaznost, jsou spontánní a často jsou závislé na osobních znalostech a známostech, preferencích či sympatiích. Taková komunikace se realizuje v rámci pracovních skupin, komunitního plánování nebo i individuálních setkání.

Co se týče formálních forem komunikace, ty probíhají jednak mezi krajem a organizacemi poskytujícími sociální služby (organizace žádají o zařazení do sítě, o registraci, získávají dotace, vykazují výkony, kraj je kontroluje) a mezi krajem a sociální prací na obci. Problém tak z našeho pohledu právě spočívá v tom, že ostatní vztahy nejsou vymezeny, nejsou stanovena pravidla, kompetence a vzájemné povinnosti.

Shrnutí

Cílem této kapitoly bylo zpravit čtenáře a čtenářky o faktorech, které ovlivňují, resp. přímo ztěžují činnost neziskových organizací poskytujících terénní služby, lze je tedy chápat jako hlavní bariéry výkonu současné kontaktní práce. Konstatujeme, že vlivem těchto faktorů v mnoha situacích nelze zvyšovat životní úroveň klientů, kterým je sociální služba poskytována, dochází tak pouze k zabraňování dalšímu propadu, a ani to se často nepodaří. Faktory ještě jednou shrneme:

1. Problém shledáváme jednak v úzké specializaci sociálních služeb, jež jsou limitované zákonem o sociálních službách, což brání zlepšení situace klientů, kteří splňují kritéria více cílových skupin zároveň.
2. Dalším faktorem je nedostupnost bydlení, který se netýká pouze klientů terénních programů nebo služeb pro osoby bez domova, ale vyjma pečovatelské služby a nízkoprahových služeb pro děti a mládež fakticky všech služeb. Z rozhovorů vyplývá, že bez stabilizace bydlení není možné sanovat ani primární problém (jako např. závislosti, psychické onemocnění).
3. Činnost terénních sociálních služeb ale ovlivňuje i spolupráce s dalšími institucemi, jako je policie, úřady či lékaři, která je v některých případech nezbytně nutná. To souvisí s mocenskou nerovností mezi nejasně artikulovanou, nevydobytou pozicí sociální práce oproti etablovaným institucím.
4. Ke zlepšení situace klientů nebo vůbec k jejich kontaktování často ale nedochází kvůli tomu, že organizace neprovádí v některých případech – především z finančních důvodů – v dostatečné míře depistáž. Na druhou stranu organizace a jejich pracovníci a pracovnice často disponují rozsáhlými znalostmi prostoru, nemají ale – vyjma osobní, spontánní komunikace – legitimní příležitost, jak znalosti předat nebo je jinak zužitkovat pro pomoc potenciálním klientům.
5. Výkon terénní sociální práce nicméně do velké míry predisponují i „objektivní“ geografické podmínky. Působení organizací se soustřeďuje do míst s velkou sídelní hustotou. Organizace pak zvládnou „obhospodařit“ pouze přilehlé obce v závislosti na svých kapacitách.
6. A posledním identifikovaným faktorem je spolupráce a komunikace se samosprávou a státní správou. Státní správa, reprezentovaná krajem, do značné míry určuje či ovlivňuje financování, ale i prostor, v němž sociál-

ní služby budou působit. Na financování se však zčásti podílí, resp. často nepodílí i samospráva obcí. Považujeme za důležité zdůraznit příklady nefunkční sociální práce na obci, tedy výkonu v přenesené působnosti, k čemuž jsou obce ze zákony povinovány. Tato problematika je natolik komplikovaná a zároveň důležitá, že jí věnujeme celou následující kapitolu.

Tento výčet samozřejmě není vyčerpávající. To, zda dojde ke zlepšení situace klientů, do jisté míry ovlivňuje samotná kvalita péče jednotlivých organizací, jak je služba odborně podpořena. Na tyto aspekty jsme se ve výzkumu nezaměřovali, což bylo dané i naším profesním zaměřením, námi prezentované faktory jsou tedy především strukturální povahy. Troufáme si však tvrdit – a naše zjištění to potvrzují – že ani sebekvalitnější služba strukturální bariéry překonat nemůže.

Bibliografie

Iniciativa za bydlení. (2021). *Bydlení jako problém. Zpráva o vyloučení z bydlení 2021*. [online]. Dostupné z: <https://socialnibydeni.org/wp-content/uploads/2021/08/Bydleni-jako-problem-2021.pdf> [citováno 20. 6. 2022].

Ústavní soud. (2018). *Nález Ústavního soudu sp. zn. I. ÚS 2637/17*. [online]. Dostupné z: https://www.usoud.cz/fileadmin/user_upload/Tiskova_mluvci/Publikovane_nalezky/2018/I._US_2637_17_an.pdf [citováno 20. 6. 2022].

Zákon o obcích č. 128/2000 Sb. [online].

Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-128> [citováno 20. 6. 2022].

Zákon o pomoci v hmotné nouzi č. 111/2006 Sb. [online].

Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111> [citováno 20. 6. 2022].

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. [online].

Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108/zneni-20220201> [citováno 20. 6. 2022].

6. Dopady smíšeného modelu veřejné správy na výkon sociální práce či dostupnost sociálních služeb

a s tím související dostupnost důstojné úrovně života

Ida Kaiserová

Úvod

Jak již bylo řečeno v závěru předešlé kapitoly, některé z faktorů omezujících výkon kontaktní práce, mohou být strukturální povahy. Vedle geografických podmínek, je to dle našich zjištění především nastavení veřejné správy, respektive model tzv. přenesené působnosti. V následující kapitole se pokusíme téma vztahu přenesené působnosti a výkonu kontaktní sociální práce podrobněji rozvést.

Důvodem pro sepsání kapitoly o přenesené působnosti, která tematicky spadá spíš do oblasti správní vědy či veřejného práva než do sociologie či sociální práce, jsou naše výzkumná a empirická zjištění z několika předchozích malých projektů. Tato zjištění se v tomto velkém projektu potvrdila a dále rozšířila.

Skutečnost, že sociální práce na malých obcích buď není vykonávána vůbec nebo je její výkon značně omezen, je dle našich zjištění zčásti způsobena právě tzv. smíšeným systémem státní správy, kterému se dle zákona č. 313/2002 Sb. říká přenesená působnost. Bez toho, aniž bychom porozuměli, v čem princip přenesené působnosti spočívá, není možné vysvětlit ani to, jaké je současné postavení sociální práce na těch malých obcích¹, kterým zákon v rámci přenesené působnosti sociální práci vykonávat ukládá.

Povinnost vykonávat sociální práci na relativně malých obcích (počet obyvatel se obvykle pohybuje v řádu několika tisíc, ale může být i méně než jeden

¹ obcích s tzv. pověřeným úřadem

tisíc) souvisí s tzv. druhou fází reformy veřejné správy, která vedla ke zrušení okresních úřadů a vytvoření obcí s přenesenou působností, a dále také se sociální reformou ministra Drábka, která vešla v platnost 1. 1. 2012. Agenda sociálních dávek byla tehdy z příslušných úřadů sociálního zabezpečení, spadajících pod jednotlivé obce, převedena na Úřady práce.²

Druhou fází reformy územní veřejné správy se rozumí navazující vývoj v této oblasti, spočívající v ukončení činnosti okresních úřadů ke dni 31. 12. 2002 a převedení jejich agendy dílem na obce a dílem na kraje. (Průcha 2012: 189)

Svoji roli při rušení okresních úřadů sehrála nepochybně také skutečnost, že tyto úřady byly – jako prvek systému dvojkolejné správy – v přímém rozporu s filozofií tzv. spojeného (resp. smíšeného – pozn. I.K) modelu, o jehož zavedení rozhodlo usnesení Poslanecké sněmovny ČR. (Klusáček 2008: 43)

Sohledem na model tzv. smíšené územní správy, uplatněný u nás, tak připravený záměr druhé fáze územní reformy veřejné správy ve svých důsledcích uplatnil řešení, kdy byly kompetence výkonu státní správy příslušející tehdejšími okresními úřadům převedeny převážně do tzv. přenesené působnosti obcí (...), s tím, že kvantitativně podstatně menší rozsah výkonu agendy okresních úřadů (...) byl převeden do tzv. přenesené působnosti krajů. (Průcha 2012: 196)

Původní okresní úřady byly součástí systému státní správy³, tzn. řízené vybraným, profesně způsobilým úředníkem, který byl podřízen vyššímu stupni státní správy. Přechod výkonu státní správy vykonávané na okresech na obce různého typu (obce s rozšířenou působností a obce s pověřeným úřadem) tedy způsobil, že je státní správa vykonávána v rámci samosprávných úřadů, které nepodléhají žádnému vyššímu stupni samosprávného řízení, ale jsou ve svém výkonu velmi autonomní:

Pokud jde o vztahy mezi obcemi a kraji, stávající právní úprava obcí, a obdobně i krajů, stojí na pozici respektování „autonomie“ samosprávného postavení obcí, což znamená, že krajům a jejich orgánům je sice přiznáno postavení „vyšší“, nikoliv však „nadřízené“ úrovně samosprávy. (Průcha 2012: 200)

2 byl zrušen zákon č.100/1988 Sb. o sociálním zabezpečení

3 „Okresní úřad vykonával vymezené úkoly ve státní správě vždy jen vůči území svého okresu. Kromě toho řídil příspěvkové organizace, prováděl finanční kontrolu a kontrolu výkonu státní správy u orgánů obcí ve svém obvodu a mohl přezkoumávat jejich rozhodnutí. Na základě zákonného zmocnění a jen vůči území svého obvodu mohl okresní úřad vydávat nařízení okresního úřadu (původně nazvané obecně závazné vyhlášky). Ve své činnosti podléhá řízení a kontrole vlády, ministerstva vnitra a těch ústředních orgánů státní správy, jejichž agendu prováděl.“ (Wikipedia 2022)

Na úrovni obcí se v této souvislosti výrazněji uplatnil model s diferencovaným výkonem přenesené působnosti, jež se fakticky projevil v „pojetí soustavy obcí“, tvořeném třemi „pověřenostními kategoriemi“ obcí. (Průcha 2012: 196)

Tyto tři kategorie lze označit následovně: obce s „běžnými“ obecními úřady (tzv. jedničkové obce), obce s pověřenými obecními úřady (tzv. dvojkové obce) a obce s rozšířenou působností (tzv. trojkové obce). Každá „trojková“ obec tedy kromě agendy, jež přísluší k jejímu správnímu obvodu, vykonává v menším obvodu působnosti agendu obce „dvojkové“, a k tomu ještě pro vlastní správní obvod agendu obce „jedničkové“. (Průcha 2012)

Způsob organizace, řízení a kontroly v tzv. smíšeném systému veřejné správy (kdy je jak státní, tak samosprávná správa vykonávána v rámci stejného úřadu) klade poměrně velké nároky na všechny zúčastněné – úředníky, politiky i občany:

Takto zvolené řešení (...) klade velké nároky na odpovídající vnímání a zejména uskutečňování vzájemných vztahů mezi státem a územními samosprávami při zabezpečování a uskutečňování úkolů státu jejich prostřednictvím. Stejně tak náročnou je i problematika vnímání, jakož i uskutečňování vzájemných vztahů mezi „vyšší“ a „nižší“ územní samosprávou, a to rozdílně v oblasti plnění úkolů státu (ve formě tzv. přenesené působnosti) a pochopitelně rozdílně v plnění úkolů „samospráv“ (tedy jako tzv. samostatné působnosti). (Průcha 2004: 191)

Pro nás je jedním z nejvýznamnějších rysů tohoto řízení státní agendy (resp. její části, protože řada oblastí státní správy je vykonávána tzv. orgány státní správy – např. Pozemkový úřad) jeho nečitelnost pro běžné občany či omezení kontroly veřejné moci, které ve svém důsledku podporují vznik řady demokratických deficitů a strukturálních disparit.

Příklady z dřívějších projektů

V následující části se budeme věnovat několika kazuistikám, které by mohly osvětlit, jakým způsobem se projevují dopady smíšeného modelu veřejné správy na výkon sociální práce či dostupnost sociálních služeb a s tím související dostupnost důstojné úrovně života. Vycházíme z dřívější zkušenosti z několika menších projektů, která se v tomto velkém projektu potvrdila.

Sociální práce na obci s pověřeným úřadem o malém počtu obyvatel (tzv. dvojkové obce) může přispět k řešení celé řady sociálních problémů. Jedná se o situace, o nichž se okolí, ať už se jedná o úředníky, politiky nebo běžné obča-

ny, domnívá, že jsou součástí životního osudu. Domnívají se, že tedy není v lidských silách (a ani by být nemělo) je institucionálně řešit. Jako příklad takových situací uveďme alkoholismus, péči o přestárlé příbuzné, pomoc s vyřízením sociálních dávek, předluženost, závislosti, domácí násilí či zneužívání. Právě sociální pracovník na obci tak může být v dané lokalitě jedinou osobou, která je k řešení těchto problémů profesionálně způsobilá, schopná nabídnout potřebné nástroje a kompetence.

Z našich malých projektů vykonaných v minulosti jsme měli možnost seznámit se se skutečností v regionech Plzeňského kraje. Naším úkolem bylo zjistit, jak zajistit sociální službu v obcích, kde žádná taková doposud nepůsobila a nikdo, krom jednotlivců – odborníků z místa – ani žádnou potřebu sociální služby nepocítoval.

Příklad první – pečovatelské služby:

Kraj má informace o území, v rámci nějž nepůsobí žádná pečovatelská služba. Příspěvek na péči je vyplácen několika desítkám osob, ale žádná z obcí se nechce zapojit a rozšířit tak působnost pečovatelských služeb ze sousedního regionu i na svoje území.

Pečovatelská služba není nijak zvlášť motivována – finančně bude prodělávat na tom, že ze zákona není nastaven způsob, jak jí přispět na dopravu. Se starosty jednat nechce, protože má z minulosti špatnou zkušenost (představitelé samosprávy obcí nerozumí problému a nechtějí se v této věci angažovat). Zároveň je uzavřena tzv. krajská síť sociálních služeb a to znamená, že dotaci na rozšíření služby by mohla tato organizace dostat třeba až za rok.

Organizace, která nám zadává šetření na toto téma (jak motivaci k rozšíření do regionu zvednout) navíc pracuje s tezí, že rodiny seniorů inkasují příspěvek a používají ho jako část svého rodinného rozpočtu, nikoli jako řešení problému rodiče, o nějž se nezvládají postarat. Mají pracovní povinnosti mimo domov. V obcích – tzn. na úřadech – však převládá názor (komunikovaný směrem ke kraji), že postarat se o rodinného příslušníka je otázkou cti a pozvat domů někoho „cizího“ by bylo vnímáno jako selhání rodiny.

V celém tomto soukolí chybí jeden hráč – zadavatel rozšíření služby. Pokusme se tento začarovaný kruh podrobněji popsat:

- ▶ V pojetí krajské politiky, jejímž základem je komunitní plánování sociálních služeb a zákon o sociálních službách, by měly samy služby pojmeno-

vat potřeby, chybějící kapacity, a případně požádat kraj o navýšení dotace (financování).

- Z pohledu služeb by o jejich navýšení měla požádat obec, kde někdo potřebný, nebo přímo rodina dotyčného žijí.
- Z pohledu obcí se toto nestane, protože rodiny nic nepotřebují, a pokud ano, nikomu to stejně neřeknou.
- Ani obce, ani jednotlivci navíc nejsou o systému pečovatelských služeb moc informováni a nevědí ani o tom, jak je takový systém spolufinancován veřejnými rozpočty.
- V území kraje tak vzniká jakýsi duální systém – místa pokrytá pečovatelskými službami a místa bez služeb. Sít' tím pádem nepokrývá potřeby lidí – i tam, kde žádné služby nepůsobí, jsou dozajista lidé vyžadující nějakou formu pomoci.⁴

Příklad druhý – mobilní nízkoprah:

V obci R, tzv. dvojkového typu s pověřeným úřadem, působí sociální pracovnice, která by do obce chtěla dostat pojízdné nízkoprahové zařízení pro místní děti. Během šetření se dozvíme, že jediný, kdo nápad podporuje, je sociální pracovnice. Nemůže se spolehnout na spolupráci se školou ani s obcí. Nezávislová organizace, která tuto službu provozuje, nemá na rozšíření prostředky. Navýšení by musel schválit kraj a ten by o toto navýšení musela požádat obec. Starosta ale vůbec nerozumí tomu, jaké jsou přínosy takového zařízení. Škola se takového zařízení také obává, protože pokud by se dostala do spojení s něčím „sociálním“ mohlo by to ohrozit její status/prestiž a čelila by odlivu žáků. Ani ředitelka vlastně nerozumí tomu, co je to sociální práce a sociální služby. Sociální pracovnice je jediný profesionál v celém „soukolí“ obce–školy–občanů. Pracuje v rámci úřadu obce s pověřeným úřadem, její úvazek se skládá z řady agend (řízení pečovatelské služby, opatrovnictví...) a také je financován částečně samosprávou. Takže na to, co bude její náplň práce, má vliv i představa zastupitelů a starosty, kteří sociální práci „nefandí“.

Ještě před několika lety nebylo místo sociální pracovnice obsazeno, obec k tomu byla donucena po kontrole z krajského úřadu, která jí doporučila místo zřídit, zažádat si o dotaci a zaměstnat kvalifikovaného člověka.

4 (Apendixem tohoto stavu je stálý zvyk nechat staré soběstačnost ztrácející lidi umírat v zařízeních daleko od domova a blízkých. Dokud to vydrží, jsou doma v chalupě, a když se zdravotní stav najednou zhorší, přesunou je někde do centra kraje, kde osaměle zemřou v zařízeních typu LDN. Není zde žádný změkčující mezičlánek sociálních služeb terénního typu – pečovatelské služby, pojízdný hospic, dům pro seniory atd.).

Ani v této kazuistice není jasné, kdo má být zadavatelem rozšíření služeb, na základě čeho se má taková služba rozšířit (má proběhnout analýza, depistáž?) a kdo ji má zaplatit. Model postupného rozšiřování sítě sociálních služeb na základě komunitního plánování je nepružný a rozšiřování nepodporující.

Smíšený model veřejné správy ve světle výzkumného projektu

V rámci našeho terénního šetření, uskutečněného v Ústeckém kraji, které bylo součástí projektu, jsme hovořili s řadou osob spojených s tématem sociální práce. Byli to zejména pracovníci působící v organizacích poskytujících sociální služby, úřednice krajského úřadu a pracovnice sociálního odboru obce s rozšířenou působností. Vedle jiných témat nás zajímalo i to, jak se v jejich pracovní pozici projevuje systém přenesené působnosti, zda jsou si jí vědomi či se k ní nějak vztahují.

Zatímco pro samosprávy a veřejnou správu znamená systém přenesené působnosti řadu zákonem nastavených povinností, pro sociální služby, potažmo jejich poskytovatele, kterými jsou často neziskové organizace, žádná taková povinnost nevzniká. Rozhodně však porozumění nastavenému systému pomáhá sociálním službám nastavovat organizačně svůj provoz. Teoreticky se mohou účinněji zapojit do procesů plánování, a tím i financování svého provozu. Mezi našimi dotazovanými byli pracovníci, kteří si tuto souvislost uvědomovali velmi zřetelně, ale také ti, kteří o její existenci neměli vůbec tušení. Například:

A znamená to, že teda když uvažuju o lokalitě sociální práce jako o ORP, tak jsem úplně mimo?

Ne, spousta služeb má tímto způsobem definovaný okruh osob tím, že mají bydliště na území ORP. Někde mají dojezdovou vzdálenost a někde tam vyložene pracují s tím pojmem [obec A] a okolní obce a někde vyložene ORP [A] třeba. (metodik – organizace sdružující více služeb)

V jiném rozhovoru se téma objevilo naprosto odlišně:

Vůbec tyhlety dvojková, trojková a vůbec ORP.

Vůbec tohleto jako nepoužíváte?

Vůbec. Vůbec. (pracovnice – sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi)

Schopnost vnímat existenci nastavené správní soustavy byla spojena s obeznameností pracovníků s širšími procesy rozvoje sociálních služeb v místě a tím, do jaké míry je vnímali. Za základní nástroj rozvoje fungování sociál-

ních služeb považujeme vytváření krajských plánů rozvoje sociálních služeb. Tyto plány vznikají prostřednictvím zákonem nastaveného procesu komunitního plánování sociálních služeb.⁵ Pokud měli zkušenost a očekávání od komunitního plánování sociálních služeb, uvědomovali si také, že linie veřejné správy, jejich vzájemná provázanost a schopnost efektivní komunikace mezi obcí s rozšířenou působností a obcemi druhého a prvního typu v jejich správním obvodu usnadňují fungování všem, mezi jinými i sociálním službám.

Obce s rozšířenou působností – tzv. trojkové obce často „nechápu“ svou státosprávní roli v systému přenesené působnosti. Nesnaží se uplatnit svůj vliv na obce nižšího stupně (dvojkové a jedničkové) a zaměřují se především na správu svého vlastního města. Které však může být faktickým spádovým centrem mnoha sociálních (a nejenom těch) služeb.

Zcela jako konkrétně, když – a je to nějakých pět let zpátky, když jsem se zúčastnil komunitního plánování, tak byly velmi vážně míněné snahy nějakým způsobem zapojovat do komunitního plánování lidi z okolních obcí. Pro to [město A] platí, že zdejší domov pro seniory samozřejmě využívají lidé ze spádových obcí, přičemž se žádným způsobem nepodílejí na jeho provozu. A vím, že byly úvahy, byly diskuse a bylo hledání toho, jak jednak pokrýt to ORP v rámci komunitních plánování a jak zapojit – nejen do toho plánování, ale i do povinností – nevím, kam se to dostalo dneska. (metodik – organizace sdružující více služeb)

Tohle je ukázka toho, ne ukázka toho, jak to funguje ale že tady ty vztahy jsou tak jakoby bližší. A funguje to, když ty města komunikují, tak to funguje v celým tom ORP, že jsme jakoby na jedný vlně. Je fakt, že je to ukázkou dobrý praxe, že když někam jedem, „tam to funguje tak a tak, protože to a to, a bylo by skvělý, kdyby to tady šlo taky takhle“. A buď se někdo chytne, protože se mu to líbí, a nebo ne. (terénní pracovník – uživatelé návykových látek)

Důvod, proč některá ORP funguje a „prospívá“ rozvoji sociálních služeb a sociální práce vůbec, identifikovala většina dotazovaných poměrně jasně. Největší zodpovědnost za rozvoj jakékoli agendy mají politici na úrovni velkých i těch nejmenších obcí.

Proč vlastně nefunguje to ORP? Jak vy to vnímáte?

No, protože ty obce se musí (starat – pozn I.K.). Tam je problém v těch obcích. Jako znám pár obcí a tam jako začíná vůbec problém, kdo je starosta. To je prostě jako, kdo to vůbec řídí. Jako už tam je problém. Tam ani neví, co je sociální služba, co vlastně dělá. On ani neví, co je sociální pracovník, tak jak ho tam může mít. To

je prostě jedno s druhým. Jestliže ty obce, a to nejsem starosta, ale vím, že každý starosta podle zákona o obcích má povinnost se starat o své občany, nicméně tak to není. (vedoucí pracovnice – pečovatelská služba)

Role politiků (a to zejména představitelů trojkových obcí) v celém procesu nastavení dostupných sociálních služeb je mnohočetná. Je na nich, aby nastavili funkční komunikaci směrem k menším obcím, kde je často jediným „vykonavatelem“ veřejné správy uvolněný starosta bez podpory úředního aparátu

Takhle, myslím si, že se město nějakým způsobem snažilo ty obce oslovit, ono ne vždycky zase chápou představitelé těch menších obcí, o co jde a k čemu by jim by to mohlo být dobré, čím menší obec, a já to úplně chápu, tím menší vůbec jako prostor o těchhle věcech přemýšlet, že tam třeba jsou dva lidi nebo jeden člověk. Z druhé strany je fakt, že tady město jako předpokládá aktivní zapojení, a je to takový, umím si to představit, že by to mohlo být trošku přátelštější a víc jako... Ono to třeba taky po té politický linii pláče, to si myslím, že se moc neděje, no, že se to hodilo na úředníky a ty nemaj jako moc pravomocí. A vůbec jako, když osloví tady úředník starostu, tak to nemá žádnou váhu. (vedoucí pracovnice – organizace sdružující více služeb)

Jak se ukazuje na příkladu jedné ze zkoumaných obcí s rozšířenou působností, pokud pro jejich politické představitele sociální oblast nejen není prioritou, ale ani jednou z řádných veřejnosprávních agend, míra zanedbání a dopady na sociálně potřebné se násobně zvyšují.

[Obec F] který, já proti němu osobně nic nemám, [bývalý starosta obce F], ale co se týče sociální oblasti, tam on byl plonkový, jo. Takže tady nefungovala nikdy žádná sociální služba, kromě... my jsme se tady nějak prodrali onehdy, když nám kraj slíbil, že prostě: „Vemte si to prosím vás, ať tady aspoň něco je.“ Jakoby [příslušné organizaci] v tom roce 2005 „Vemte si, ať tady aspoň něco je, a my vám to budeme prosím vás. Ale víme že [obec F] vám nikdy nic nedá. To bylo jedno volební období, pak se na to vykašlali. Ale [v obci F] jakoby podpora sociálních služeb nikdy nebyla. Jakýchkoliv. Takže možná i ty propady byly třeba rychlejší a bylo jich víc, jo. (pracovnice – uživatelé návykových látek)

(...) musíme si uvědomit, že prostě reprezentací tý obce jsou prostě politici, a ve chvíli, kdy ta politická reprezentace má... jakoby tihne k nějakého... něčemu a nebo naopak něco vůbec jako nechce v tý své obci, tak ten sociální odbor se může stavět na zadní. (referentka – Odbor sociálních věcí Krajského úřadu Ústeckého kraje)

Jak ale s problémem nekompetentních a sociální práci nepřejících politiků souvisí systém přenesené působnosti? Nejedná se spíše o obecný problém nízké vnímavosti a odpovědnosti politiků vůči sociální oblasti jako takové? V našem šetření jsme s představiteli krajského úřadu mluvili také o systémových nástrojích řízení agendy sociální práce a sociálních služeb. Jejich identifikování problematických míst systému se překrývalo s tím, co nám sdělili pracovníci terénních sociálních služeb. A popisovali také systémový dopad tohoto nezájmu:

Je potřeba si uvědomit, že [obec F] ještě do nedávna neměla poměrně jako komunitní plány, neměla skoro nic, takže tam se obecně špatně jakoby prosazovalo cokoli, protože tam tomu vůbec ta politická reprezentace nebyla nakloněná. (referentka Odboru sociálních věcí Krajského úřadu Ústeckého kraje)

Na sociálním odboru příslušné ORP jsme se dozvěděli, že nedostatečně vyvinutá komunikace, provázanost a podpora sociálních služeb v jejich území patrně přímo souvisí s nastaveným postojem vůči systému přenesené působnosti:

Základní věc která se stala: zrušení okresních úřadů a vznik znova krajských úřadů. Jo prostě my nejsme tak velký územně správní celky, ale já se nechci pouštět do těchhle témat. Ze strany naší radnice a myslím, že to je ze strany dalších radnic, prostě je to, že my si nechceme hrát na okresní národní výbor. (vedoucí sociálního odboru – ORP F)

Obec se (ve věci sociálních služeb) vědomě odmítá hlásit k principu přenesené působnosti na celém území obce s rozšířenou působností. A tedy i přispívat k provázanosti jednotlivých aktérů sociální sféry, kterými jsou obce, neziskové organizace, státní správa a další.

Tak, to komunitní plánování, to se dělá tady na úrovni ORP?

Tak, a zase. Někdo si přistoupil k tomu jako ORP, my to uděláme na území města. A dokud tady budu já, tak to bude jenom na území města. (vedoucí sociálního odboru – ORP F)

Přesně se tak potvrzuje vyjádření o úskalích smíšeného systému, které bylo citováno v úvodu kapitoly:

Zvolený smíšený systém klade velké nároky na odpovídající vnímání a zejména uskutečňování vzájemných vztahů mezi státem a územními samosprávami při

zabezpečování a uskutečňování úkolů státu jejich prostřednictvím a stejně tak i vztahů mezi „vyšší“ a „nižší“ územní samosprávou. Je nutné poznamenat, že vztah mezi obcemi a kraji je založen na respektování autonomie samosprávného postavení obcí, kdy krajům je přiznáno vyšší, nikoliv však nadřizené postavení. (Sedláček 2015)

Přenesená působnost a organizační uspořádání sociální práce na obcích

Důležitou součástí zařazení sociální práce do smíšeného systému veřejné správy je také způsob jejího financování. Na výkon přenesené působnosti si v rámci výkonu některých agend mohou obce, u některých dotací pouze ORP, příp. POÚ, podat žádost o účelovou dotaci v rámci speciálních dotačních titulů přímo na resortních ministerstvech. Z důvodů posílení výkonu sociální práce územně samosprávných celků je od roku 2015 každoročně vyhlašován „Dotační titul na výkon sociální práce s výjimkou sociálně-právní ochrany dětí“, kdy se dotace ze státního rozpočtu poskytuje k financování běžných výdajů, které souvisejí s výkonem sociální práce v jejich území.

Na fakt, že dotační titul zdaleka nespĺňuje⁶ nároky na pokrytí všech nákladů spojených s výkonem sociální práce v přenesené působnosti, upozorňuje „Analýza financování sociální práce v přenesené působnosti“, zpracovaná Ministerstvem práce a sociálních věcí (2019). Dotace v roce 2019 pokrývala cca 66 % objemu nutných prostředků, zbytek doplácí obce a kraje z RUD (rozpočtové určení daní – neboli prostředky určené na výkon samosprávy).

V roce 2019 schází na financování platů v dotačním titulu na sociální práci 211 mil. Kč, což je zhruba třetina požadavku na platy celkem 1483 sociálních pracovníků. Přepočteno na počty pracovníků schází na roční plat zhruba 512 osob, u nichž tímto stavem existuje riziko ukončení pracovního poměru. (MPSV 2019: 18)

V závěru této analýzy se nachází také jednoznačné doporučení, autoři upozorňují na to, že stávající systém financování sociální práce v přenesené působnosti je neudržitelný⁷. Dotační titul nemá dostatečný objem (ani navrhované objemy v následujících letech neodpovídaly reálným potřebám) a způsob financování státní správy skrze dotace je nesystémový a pro žadatele poměrně administrativně náročný:

6 Autorka analýzy důvod nízkého objemu dotace nerozvádí. Usuzujeme, že jde o „běžný“ výsledek politické diskuse o prioritách veřejných rozpočtů.

7 O tom, zda a v jakém rozsahu bude na obci fungovat sociální práce, nerozhoduje státní správa, ale samospráva. Ta se musí mimo jiné řídit i preferencemi svých voličů, které agenda sociální práce v lepším případě nezajímá, v horším pohoršuje.

Nedostatek prostředků na sociální práci bude mít negativní dopad na celý systém poskytování sociální péče a projeví se masivním propouštěním, zanikne tak preventivní činnost. Již dnes obce a kraje stěží hledají sociální pracovníky, protože tato náročná práce je finančně podhodnocena. Prevence je však nejlevnější a nejefektivnější formou sociální práce. (MPSV 2019: 18)

Výzkum Výzkumného ústavu práce a sociálních věcí

V roce 2016 realizoval VÚPSV projekt podpořený TAČR nazvaný „Výzkum spolupůsobení přenesené a samostatné působnosti subjektů veřejné správy při zajišťování dostupnosti sociálních služeb a sociální práce“. Ve zprávě shrnující analýzu kvalitativních případových studií WP4_Sociální práce v přenesené působnosti na krajích a obcích třetího a druhého stupně její autoři (Musil a kol. 2016) přinesli závěry z podrobného výzkumu založeného na 33 hloubkových rozhovorech s klíčovými aktéry ze třech krajských území, byli jimi pracovníci kraje a obcí III. a II. typu).

Jimi zjištěné poznatky se zaměřují zejména na organizaci a řízení výkonu sociální práce v přenesené působnosti a možnosti implementace příslušné legislativy. Autoři popisují situaci, kterou je možné i na základě našich zjištění s lehkou nadsázkou zobecnit:

existence této agendy (sociální práce v přenesené působnosti – pozn I.K.) je, tak říkajíc, pod rozlišovací schopností vyšších pater organizační struktury úřadu i samosprávy (Musil a kol. 2016: 22)

Sociální pracovník má sice velký prostor pro své samostatné působení, na druhou stranu je ohrožen ztrátou motivace a řadou dalších pracovních omezení. Tato rizika souvisí do značné míry také s následujícími skutečnostmi, které autoři ve svém výzkumu zjistili:

- ▶ financování sociální práce v přenesené působnosti je pouze z části kryto účelovou dotací MPSV, z části na jeho výkon rozdělují finanční zdroje samosprávy,
- ▶ neexistují závazné předpisy ohledně personálního zajištění agendy (s výjimkou potřebné kvalifikace), ve smyslu přijatelné pracovní zátěže a limitovaných možnostech kumulovaných pracovních náplní,
- ▶ neexistuje závazná, obecně sdílená a dostatečně konkrétní představa o žádoucích cílech sociální práce v přenesené působnosti a způsobech a postupech jejich dosahování,

- kontrola ze strany nadřízeného orgánu má pravomoci pouze ve vztahu k práci sociálního pracovníka se Standardizovaným záznamem sociálního pracovníka. (Musil a kol. 2016: 22)⁸

Relativně kritické hodnocení řízení a výkonu sociální práce v přenesené působnosti je možné považovat za výzkumné zjištění, které přímo souvisí mimo jiné s nastaveným způsobem smíšeného typu veřejné správy, kdy není možné precizně rozdělit státní a samosprávné výkony úřadů. (Aniž by tato skutečnost byla příliš zdůrazňována, stejný problém stojí částečně také za úsilím minulé vlády a jejích lobbistů o reformu stavebních úřadů a jejich vyjmutí z malých samospráv do velkého státního úřadu⁹. A také volání vzdělávacích odborníků po tzv. středním článku řízení ve školství. Malé samosprávy, jak se ukázalo po dvaceti letech, prostě školství často řídit nezvládají.) Výkon státní správy co nejbliže k občanům je velmi žádoucím požadavkem na demokratickou veřejnou správu. Pokud však nebude podpořen patřičnými regulativy a financemi, bude možnost jeho efektivního výkonu omezena, a tím i vystavena tlakům a snahám na jeho systémové omezení. V případě sociální práce například snižováním dotačního titulu a propouštěním či odchodem sociálních pracovníků z příslušných obecních úřadů.

Problematika přenesené působnosti se v našem šetření ukázala být jednou ze zásadních strukturálních okolností dostupnosti terénních sociálních služeb a sociální práce v periferních územích ležících mimo velká města. Specifické spojení přenesené působnosti s výkonem kontaktní práce je možné popsat v návaznosti na kapitolu 4. Kontaktní práce jako koncept. Zkušenosti a schopnosti kontaktní práce se zachycováním nedostupných populací by se měly stát standardní součástí kompetencí všech sociálních pracovníků, včetně těch na úřadech nejrůznějšího typu. Zde je sociální práce vždy vykonávána v podmínkách, jež vytváří především vedení obcí v systému přenesené působnosti, který se tak stává významným i když často nereflektovaným aktérem sociální práce.

8 Podobně situaci na jedné z našich pracovních skupin komentoval také vedoucí sociálního odboru Plzeňského kraje, který uvedl, že krajská kontrola se reálně zajímá pouze o to, zda na obci vůbec existuje a je obsazena pozice sociálního pracovníka.

9 viz např. Holub 2022

Bibliografie

Holub, P. (2022). Sprcha pro 244 starostů. Přehled všech obcí, které přijdou o stavební úřad. [online]. *Seznam Zprávy*. Dostupné z: <https://www.seznamzpravy.cz/clanek/domaci-politika-sprcha-pro-244-sta-rostu-prehled-vsech-obci-ktere-prijdou-o-stavebni-urad-198255> [citováno 10. 6. 2022].

Klusáček, P. (2008). *Problematika malých obcí v České republice s ohledem na chod a efektivitu správy*. Doktorská disertační práce. Brno: Masarykova univerzita.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. (2019). *Analýza financování sociální práce v přenesené působnosti*. [online]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Anal%C3%BDza+financo-v%C3%A1n%C3%AD+soci%C3%A1ln%C3%ADch+slu%C5%BEeb_2019.pdf/3c8c3bf8-c747-09b0-9308-3838a646c465 [citováno 10. 6. 2022].

Ministerstvo práce a sociálních věcí. (2020). *Co je komunitní plánování sociálních služeb a kdo jsou jeho hlavní aktéři*. [online]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/co-je-komunitni-planovani-socialnich-sluzeb-a-kdo-jsou-je-ho-hlavni-akteri> [citováno 10. 6. 2022].

Musil, L. a kol. (2016). *Spolupůsobení přenesené a samostatné působnosti subjektů veřejné správy při zajišťování dostupnosti sociálních služeb a sociální práce*. [online]. Brno: VÚPSV. Dostupné z: https://katalog.vupsv.cz/fulltext/vv_012.pdf [citováno 10. 6. 2022].

Průcha, P. (2012) *Správní právo*. 8., doplněné a aktualizované vydání. Brno – Plzeň: nakladatelství Doplněk a Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s. r. o.

Wikipedia. (2022). *Okresní úřad*. [online]. Dostupné z: https://cs.wikipedia.org/wiki/Okresn%C3%AD_%C3%BA%C5%99ad [citováno 10. 6. 2022].

Zákon, kterým se mění zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), č. 313/2002 Sb. [online]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-313> [citováno 20. 6. 2022].

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. [online]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108/zneni-20220201> [citováno 20. 6. 2022].

7. Praxe a teorie inovací kontaktní práce

Aneb když se potkají teréňáci, teréňačky, expert na kontaktní práci a designérka ...

Petra Kutálková

V týmu zaměřeném na návrh inovací jsme hledali cesty, jak v praxi uchopit a rozvíjet *kontaktní práci* tak, aby přinášela maximální užitek lidem. Spolu s expertkami a experty z praxe jsme si dali za úkol inovovat a otestovat metody kontaktní práce a navrhnout workshopově orientované vzdělávání, jehož cílem je uvést inovace do praxe.

O to, čím a jak jsme rozvinuli potenciál kontaktní práce, proč naše výstupy vypadají právě takhle a z jakých teoretických východisek jsme k práci přistupovali, se s vámi podělím v tomto textu.

Kontaktní práce vyžaduje spolupráci v lokalitě. Vzdělávat budeme prakticky a v regionech.

Při designu inovací téměř vždy dochází k tomu, že se původní nápady a hypotézy v průběhu práce na základě zjištěných informací a ověřování v terénu budou měnit. Stejně tomu bylo i v našem projektu.

Do projektu jsme vstupovali s myšlenkou na jednodenní vzdělávací workshop pro lidi působící v terénních službách. Workshop měl **předat výzkumem získané znalosti o praxi kontaktní práce, a tím rozšířit kompetence lidí pracujících v terénu.** Naše prvotní představa byla taková, že s využitím informací z terénního výzkumu a za spolupráce s týmem lidí z pomáhajících profesí navrhne inovace konkrétních metod, které budou lektori či lektorky dále předávat pracovním a pracovníkům terénních sociálních služeb. Chtěli jsme otestovat společné vzdělávání terénních pracovníků a pracovníc, kteří se

věnují různým cílovým skupinám¹ klientely – dětem a mládeži, osobám bez domova, lidem, kteří užívají návykové látky, či např. klientele pečovatelské služby.

Na základě postupné syntézy poznatků získaných výzkumem, studiem dostupných textů a spoluprací s pracovní skupinou, kterou jsme pro účely projektu sestavili z expertů a expertek působících v různých terénních službách², jsme **navrhli dvoudenní workshop s názvem *Sociální práce v našem regionu aneb spolupracujeme!*** Ten je zaměřen především **na podporu a inovativní rozvoj spolupráce sociálních pracovníků a pracovníc a dalších aktérů** (např. obec, magistrát, školy, policie atp.) **z jedné lokality**. Na workshopu se **společně učí rozumět kontaktní práci a využívat ji jako nástroj pomoci**.

Cílem workshopu je:

- ▶ podpořit v konkrétní lokalitě budování systému pomoci pro lidi, kteří nedosahují na důstojný život prakticky a „mezilidsky“,
- ▶ ukotvit shodné vnímání rámců, metod a možností a limitů kontaktní práce mezi aktéry (monitoring, depistáž, první kontakty) v konkrétní lokalitě (vytvoření společného jazyka)
- ▶ a zasiťování, navázání spolupráce a otevření prostoru pro další dialog.

Rámcový program *Sociální práce v našem regionu aneb spolupracujeme!*

PRVNÍ DEN

Dopoledne:

- ▶ Role aktérů v systému pomoci, role obce a sociální práce na obci
- ▶ Kontaktní práce jako nástroj pro lidi, kteří nedosahují důstojného života (sociální práce za hranice "cílových skupin")

Odpoledne:

- ▶ Mapa sítě pomoci v lokalitě
- ▶ Kontaktní práce a její role při mapování situace v lokalitě, vstup do terénu
- ▶ Pozorování a zjišťování situace v terénu (pobyt v terénu mimo vzdělávací zařízení)

1 Jsem si vědoma toho, že tento pojem v zákoně o sociálních službách není uveden. Pracovní skupina však s konceptem cílových skupin operovala, a to i na základě výsledků sociologické větve výzkumu – viz předešlé kapitoly.

2 Spolupracovali jsme s pracovníky a pracovnícemi z různých typů terénních služeb – NZDM, pečovatelská služba, terénní programy pro osoby bez domova či uživatele a uživatelky návykových látek – lidmi se zkušeností s metodikou, síťováním a sociální prací na obci.

DRUHÝ DEN**Dopoledne:**

- › Reflexe pobytu v terénu, jak pracovat s daty o lokalitě
- › Kontaktní práce s jednotlivcem
- › Kontaktní práce jako nástroj pomoci pro konkrétního člověka a nástroj pro změnu systému – syntéza dat a uplatnění KP v praxi

Odpoledne:

- › Hlavní problémy v lokalitě a akční mikrokroky – plán pro konkrétní lokalitu

*samospráva může k workshopu využít jako možnost dvou hodin konzultací garanta programu.

Při porovnání vstupní představy o podobě workshopu a výsledného návrhu je vidět, že některé vstupní teze zůstaly zachovány, v mnoha oblastech jsme se však na základě syntézy dat a testování zásadně posunuli.

Hlavní posuny v přemýšlení o workshopu, který má pomoci k zavedení kontaktní práce do praxe:

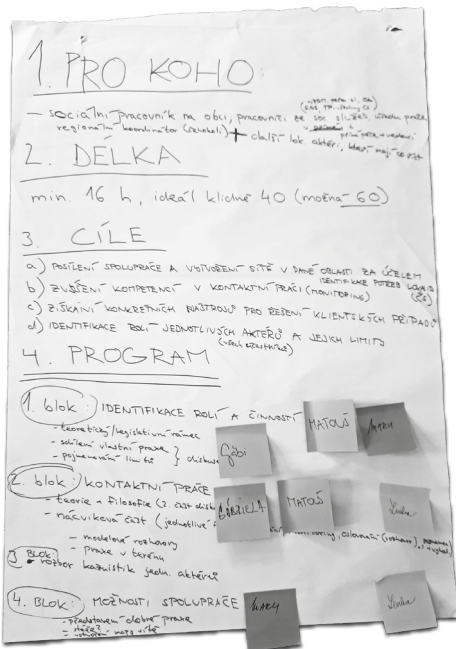
- › **Od vzdělávání praktiků a praktiček z jedné profese** (sociální pracovník či pracovnice neziskové organizace poskytující sociální služby) napříč republikou jsme se posunuli **k workshopu, na kterém se setkají lidé ze sociální sféry z jedné lokality (v ORP) v různých institucích a organizacích.** Pro maximální užitek je potřeba, aby se účastnili sociální pracovnice či pracovníci působící na obci.
- › **Od důrazu na vzdělávání jednotlivců** jsme se posunuli **k důrazu na facilitované budování vztahů a vytvoření společného porozumění situaci v konkrétní lokalitě.** Představení nástrojů kontaktní práce nebude tedy hlavním cílem. Bude sloužit především jako prostředek či nástroj na cestě k dalšímu budování systému pomoci v lokalitě.
- › **Z plánovaného jednodenního workshopu** se stalo **dvoudenní setkání se společným nácvikem přímo v terénu a vytvořením plánu na první akční mikrokroky** na cestě ke změně.

Z vstupních představ jsme na základě testování zachovali:

- › myšlenku **vyjít z v projektu nově navrženého rámování kontaktní práce.** Již v prvních týdnech projektu jsme se při rámování výzkumného

problému rozhodli vyjít mimo pravděpodobně nejčastější chápání sociální práce. To se soustředí na intervence a vztah sociální pracovnice či pracovníka ke klientovi či klientce. Začali jsme uvažovat o **kontaktní práci jako o metodě**, která systematicky začne přinášet užitek teprve tehdy, když budou **kontaktní pracovníci a pracovnice** umět **realizovat** kromě **individuální spolupráce s konkrétním člověkem** také **intervence vedoucí ke změně prostředí** – fyzického, sociálního, ekonomického i politického. Někdy totiž jen takové změny mohou vést k rozšíření možností či zlepšení situace těch, kteří nedosahují na důstojný život (srov. Rhodes a kol. 2012).

- Záměr propojit při vzdělávání praktiky a praktičky, kteří pracují s různými cílovými skupinami, a **obecněji vykročit za hranice cílových skupin**,
- **zahrnout do workshopu některé z metod, které jsme testovali během spolupráce s pracovní skupinou** (např. seznam situací pro vyhledávání osob v terénu, rychlé zjišťování potřeb i některé metody z designových workshopů)
- a možnost, že lektorkami a lektory budou kromě garanta pro kontaktní práci také členky a členové pracovní skupiny.



Obrázek 1: Druhá verze návrhu programu pro vzdělávací workshop – výstupy z pracovní skupiny.

Kontaktní práce je tu pro lidi. Jejich představy o důstojném životě jsou důležité.

Pro pochopení kontextu inovací, které přináší workshop pro lidi z praxe pomáhajících profesí, je potřeba vrátit se na úplný začátek naší práce. *Hlavním cílem projektu bylo zefektivnění sociální práce realizované v přirozeném prostředí klientů a klientek ukotvením a aplikací zastřešujícího pojmového rámce kontaktní práce.* Jako externí organizace, resp. tým, který se zabýval designem inovací, jsme si však museli v počátku odpovědět na otázku, **kdo má benefitovat z našeho řešení, kdo a podle**

jakých kritérií bude rozhodovat v dilematických situacích³.

Hned v počátcích implementace projektu jsme si proto stanovili, že **na užitek kontaktní práce (systému pomoci) budeme pohlížet perspektivou člověka, k němuž kontaktní práce směřuje.** Pro ty, jimž může potenciálně kontaktní práce pomoci, jsme pracovníčně používali označení (pre)klientky či (pre)klienti⁴. Při designu inovací jsme se snažili mít na paměti právě jejich potřeby a přání s ohledem na řešení jejich obtížných životních situací.

Stanovení pozice nám následně umožnilo formulovat **výzkumný problém** doprovázený **výzkumnou otázkou**. V designovém procesu jsme využívali formulovaný problém a výzkumnou otázku jako postupně se obsahem naplňující rámec, k němuž jsme se vztahovali v průběhu celého procesu.

Výzkumný problém a výzkumná otázka:

Kontaktní práce je vhodným nástrojem k dosažení důstojného života pro každého.

Všichni lidé mají nárok na důstojný život. Někteří, kteří žijí v přirozeném prostředí, na něj nedosáhnou.

Kontaktní práce se odehrává v přirozeném prostředí člověka.

Co musí být obsahem kontaktní práce, aby byla nástrojem dosažení úrovně důstojného života?

V projektu opakovaně padaly dotazy na obsah termínu důstojný život, jehož vymezení jsme se záměrně vyhnuli. Důvodem, proč jsme se záměrně definici vyhnuli, byl plánovaný výzkum mezi lidmi, již mohou benefitovat z kontaktní práce a jejichž pohled na svět by měl sloužit jako reference pro chápání tohoto pojmu a může se dle konkrétních případů měnit. Zároveň se jedná o pojem, jenž svou podstatou odkazuje na primárně lidskoprávní orientaci projektu.

3 V komerčních projektech bývá zadavatelem pro designéra či designérku nebo studio ten subjekt, který jejich služby platí, a měřítkem úspěchu je zpravidla zisk. V designových projektech realizovaných z veřejných prostředků však podobná rovnice neplatí. Do hry vstupují politicko-hodnotové zájmy organizace, která si designéra či designérku najala, potřeby uživatelů a uživatelek služby, kterou organizace buduje či inovuje, i zájmy a cíle dalších aktérů, např. donora.

V našem projektu byla situace ještě odlišná, protože MAKAI atelier byl zároveň inovační organizací i hlavním žadatelem projektu. V praxi se žadatel zodpovídá donorovi, který v tomto případě sleduje veřejný zájem a usiluje o zvýšení kvality života lidí (TAČR 2016), což je hodnota, která v očích různých aktérů může nabývat různých podob.

4 Termínem (pre)klient nebo (pre)klientka jsme pracovníčně označovali lidi, kteří by dle našeho předpokladu mohli benefitovat z kontaktní práce. Ty jsme se snažili oslovovat při výzkumu a interpretovat jejich zájmy a představy na základě zjištěných dat či zkušeností expertek a expertů z pracovní skupiny.

Inspirace pro kontaktní práci nacházíme v praxi. Vzdělávání jsme postavili na poznatcích z terénu.

Při tvorbě workshopu jsme se ubírali za hledáním odpovědi na otázku ***Jak bychom mohli nastavit vzdělávací program pro lidi z přímé práce tak, aby se kontaktní práce stala krokem k dosažení důstojného života pro každého v lokalitě?***

Cesta za finální podobou workshopu nebyla rozhodně ani trochu **lineární a bez slepých odboček**. Obsah pracovních setkání pracovní skupiny jsem plánovala od termínu k termínu podle výsledků diskusí a nově získaných poznatků. **Hlavní závěry** designového zkoumání, **na jejichž základě byl workshopový program postaven**, jsem se proto rozhodla **shrnout tematicky**, nikoliv tak, jak jsme k nim postupně docházeli.

Finální podobu inovace jsme postavili na následujících **pěti hlavních argumentech**:

1. Situovat workshop do jedné lokality s důrazem na budování vztahů mezi aktéry pomoci jsme se rozhodli, protože:

- ▶ **změna (i ta strukturální) začíná a je založena na mezilidských vztazích.**

K tomu nás vedla hlavně následující zjištění:

- ▶ V terénním výzkumu jsme slyšeli o příkladech dobré praxe strukturální intervence v lokalitě, které byly možné především díky navázané komunikaci a spolupráci mezi organizacemi poskytujícími sociální služby a samosprávou i dalšími aktéry či organizacemi navzájem. Takovou spolupráci je podle aktérů potřeba navázat a budovat. Na to však není v každodenním provozu vždy dostatek kapacit a času.
- ▶ Z výzkumu a z literatury víme, že praktici a praktičky působící v sociálních službách požadují u školení přesah do praxe. Pozitivně jsou hodnocená školení realizovaná v jedné lokalitě, kde byla možnost setkat se s kolegy a kolegyněmi mimo svoji běžnou pracovní bublinu.
- ▶ V nabídce Institutu kontaktní práce není program, který by cílil na budování kontaktní práce na území konkrétní lokality.

2. Hledání cest, jak umožnit sociálním službám přemýšlet mimo hranice cílových skupin, jsme se jako východiska podrželi, protože:

- ▶ **sociální služby v praxi z drtivé většiny nekontaktují ty, kteří jsou mimo jejich cílové skupiny. Někteří lidé tak nejsou systémem zachyceni či po náhodném kontaktu se službou nabývají dojmu, že**

jim není pomoci. I pokud se služba k vykročení mimo svou skupinu odhodlá, chybí jí klíč, podle kterého možné klientky a klienty vyhledávat.

Tento vstupní předpoklad se potvrdil:

- ▶ Expertky a experti z pracovní skupiny nám potvrdili podobné zkušenosti.
- ▶ Terénní výzkum nám ukázal, že pohled na potenciální klientky a klienty skrze perspektivu cílových skupin limituje přístup k pomoci těm, kteří do žádné ze skupin jednoznačně nezapadají (ke službě se nedostanou) i těm, kteří mohou na základě své situace čerpat služby pro různé cílové skupiny (služby řeší jen výsek problému, nikoli situaci jako celek).
- ▶ Díky expertům a expertkám z pracovní skupiny máme navíc otestovaný nástroj v podobě seznamu situací, který pomáhá při výběru lidí pro první kontakt jinak než perspektivou cílových skupin.

3. Položit při workshopu důraz na rozvoj spolupráce se sociální pracovníci či pracovníkem na obci jsme se rozhodli, protože:

- ▶ **při řešení jednotlivých případů i navrhování strukturálních změn či opatření zpravidla v praxi reálně nefunguje článek, který by propojoval jednotlivé oblasti sociální práce a služeb či koordinoval pomoc. Tímto článkem je sociální pracovníce či pracovník na obci, o jejichž roli se však málo v sociálních službách ví.**

K této úvaze nás vedla především následující zjištění:

- ▶ Analýza dat získaných od (pre)klientek a (pre)klientů, kteří by mohli benefitovat z kontaktní práce, ukázala, že role sociální práce na obci může být klíčová pro dosažení důstojného života člověka. A to ve dvou rovinách: a) koordinace „akcí“ pro člověka kontaktovaného v terénu a b) koncepce sociální politiky v lokalitě na základě znalosti situace v terénu.
- ▶ V terénním výzkumu realizovaném v rámci projektu se oblast sociální práce na obci jako nástroj pomoci v lokalitě téměř neobjevovala. Podobně i experti a expertky z pracovní skupiny neměli dostatek informací či příkladů spolupráce se sociální pracovníci na obci z praxe, ale možný potenciál spolupráce je velmi zajímavý.
- ▶ Z literatury a z diskuse se zástupkyněmi a zástupcem MPSV, kraje a obce realizované při setkání skupiny expertů a expertek se potvrzuje,

že sociální práce na obci sice existuje, ale její praxe je značně nejednotná a možnosti nejsou dostatečně využívány. V lokalitě je též potřebné pojmenovat fakt, že v praxi dochází ke střetu zájmů mezi obcí, která zaměstnává sociální pracovníci či pracovníka, a sociální pracovníci či pracovníkem, který by měl v přenesené působnosti naplňovat politiku státu (prevence sociálního vyloučení), a dále s tímto faktem pracovat. Na tento systémový problém poukazujeme v kapitole č. 6 o přenesené působnosti.



Obrázek 2: Výstup workshopu pracovní skupiny – mapa průchodu člověka systémem pomoci. Na příkladu kazuistik z terénu se ukázalo, že chybí spojovací článek, který provede klienta či klientku k cíli, tím mohou být sociální pracovníci či pracovníci na obcích.

4. Zařadit trénink zjišťování potřeb v terénu v lokalitě, kde se workshop koná, a společně rozebrat data jsme se rozhodli, protože:

- pro rozvoj systému pomoci v lokalitě je potřeba, aby pracovníci a pracovníci sociálních služeb uměli v terénu zjistit, co lidé v konkrétním místě bez ohledu na cílové skupiny potřebují, a následně mohli navrhovat další kroky. Nástroje, jak se společně dívat na data z lokality, rovněž nejsou běžnou součástí výbavy sociálních pracovníků a pracovníků.

Zahrnutí alespoň krátkého nácviku přímo v terénu a následné reflexe zjištění by měly přinést užitek s ohledem na to, že:

- ▶ s podobnou metodou jsou při vzdělávání terénních pracovníků skvělé zkušenosti. Jak navíc ukázalo testování, i ti experti a expertky, kteří jsou trénováni pro první kontakt, mohou při nácviku sběru dat rozšířit své kompetence např. pro oblast mapování.
 - ▶ Z výzkumu víme, že neziskové organizace v terénu i sociální pracovníce či pracovníci na obci vnímají situaci v lokalitě skrze problémy cílových skupin; tento přístup nepokrývá poptávku po pomoci od všech, kterým by měla být pomoc dostupná. Nácvik v terénu podpořený rychlou analýzou a metodika, která bude na workshupu předána, umožní i sociálním pracovnícům a pracovníkům v budoucnu realizovat rychlé mapování v místě a následně na základě získaných dat společně uvažovat o možných řešeních.
5. **Blok, který se věnuje pohledu na lokalitu jako na prostor a reflexi strukturálních bariér pomoci s následným plánováním změn a pojmenováním konkrétních mikrokroků v lokalitě, jsme se do programu rozhodli zařadit, protože:**
- ▶ **jednorázové školení má jen omezený dopad na změnu systému. Workshop bude navíc doplněn nabídkou konzultace ze strany lektorského týmu. Iniciovat na workshupu následné malé změny v praxi a případně je napojit na již existující systémy komunikace typu komunitní plánování vychází jak z dobré zkušenosti s podobnými aktivitami členek a členů pracovní skupiny, tak i z teoretických východisek managementu změn a systémového designu (Heath & Heath 2011, Van de Bijl-Brouwer 2017 a další).**

Nelineární, se slepými uličkami, ale ukotvená. Teoretická východiska naší práce jsou využitelná i v jiných oblastech sociálních inovací.

V sociálních službách nejsou designové přístupy k tvorbě inovací příliš známým přístupem. V souladu s běžnou praxí jinak orientovaných projektů ode mě některé kolegyně a kolegové očekávali jasnou představu o výstupu, konkrétní plán postupu a využitých metod. Nic tak konkrétního však ze své podstaty proces sociálních inovací v tak komplexní oblasti, jakou je systém sociální pomoci lidem, kteří z něj vypadávají, a v rámci tak komplexního projektu, jako byl ten náš, **neumožňuje** (srov. Van der Bijl-Brouwer, Malcolm 2020). I přesto se však při naší práci **nejednalo o nahodilou** či jinak náhodnou **sérii aktivit**.

V této, poslední část textu, **chci zpřehlednit teoreticko-metodologická východiska**, o něž jsem se opírala v tomto projektu. **Chci poskytnout širší rámec pro pochopení našich kroků, ale především věřím, že i české sociální práci a veřejnému sektoru obecně mohou sloužit jako inspirace pro podobné programy.**

Design zaměřený na člověka (Human Centred Design)

Human Centred Design (HCD) je *proces a soubor technik, které lze využít při vytváření nových řešení pro svět. Tato řešení zahrnují produkty, služby, prostředí, organizace a způsoby interakce* (IDEO 2015). Takto HCD definuje IDEO, globální designová společnost, která je jednou z průkopnic tohoto metodologického přístupu. V praxi to znamená, že s **využitím** vhodných **metod** můžeme **díky výzkumu** stávající praxe a **potřeb objevit a otestovat něco nového, co přinese lidem**, s nimiž pracujeme, užitek. Designový proces IDEO označuje jako „*zaměřený na člověka*“, protože **začíná vždy u lidí**, pro něž jsou řešení navrhována a **jejichž životy se snažíme ovlivnit**. Mezi principy HCD při navrhování služeb patří zaměření na člověka, kolaborativní (spolupráce s aktéry a uživateli), iterativita (opakování a postupné zlepšování), reálnost (pracuje s prototypy, maketami či se dalším způsoby pokouší zhmotňovat myšlenky do reálné podoby) a holistický přístup k práci (Stickdorn 2018:28).

Abychom zajistili užitečnost inovací ve vztahu k jejich koncovým uživatelkám a uživatelům, tedy v našem případě těm, jimž není umožněno dosáhnout na důstojné podmínky života, zvolili jsme jako výchozí právě jejich perspektivu. **Na systém pomoci jsme se tedy v souladu s HCD dívali z pohledu jeho potenciálních uživatelů a uživatelek**, nikoli např. z pohledu jednotlivých služeb či organizací. Navíc v případech, kdy byly v diskusi o navrhovaných metodách vedle sebe položeny různé představy o tom, jak by měl vypadat výsledek služby, jsme vycházeli z interpretace dat uživatelů či z empatických projekcí do představ člověka – potenciálního „koncového uživatele či uživatelky“.

Systémové přemýšlení (Systems Thinking)

Pomoc lidem, kteří se dostali do nepříznivé sociální situace, je komplikovaným světem, v němž figuruje velké množství aktérů. Kromě člověka samotného by podpora měla vycházet z rodiny a komunity, které by měly být primárními těmi, kdo pomohou situaci řešit. Pokud taková pomoc k řešení nepostačuje, existuje množství různých druhů sociálních služeb poskytovaných nevládními orga-

nizacemi, zřizovaných samosprávou či poskytovaných dalšími aktéry i možnost získat podpůrné dávky. **Situaci konkrétního člověka** v nepříznivé sociální situaci v širším kontextu navíc **ovlivňují i další aspekty prostředí – fyzické, sociální, ekonomické i politické** (srov. Rhodes a kol. 2012).

Co zvědomování kontextu, ve kterém žijí své životy lidé, pro něž hledáme zlepšení skrze inovace, **znamená pro design služeb obecně?** Kromě zaměření na člověka a jeho zkušenosti se systémem je potřeba brát v úvahu i systém pomoci jako celek, resp. množství na různých úrovních interagujících aktérů, a uvažovat změny také **systémovou perspektivou** (systems thinking). **Jinak by se nám snadno mohlo stát, že výsledkem snažení bude perfektní služba** či inovace pro konkrétní skupinu (ať již klientek a klientů či těch, kteří služby poskytují), **kteřá však bude vytržena z celkového fungování systému pomoci** a nebude propojitelná s dalšími nástroji či jejímu využívání bude bránit některý aspekt prostředí.

Na **systém** se můžeme dívat jako integrovaný celek, jehož podstatné vlastnosti vyplývají ze vztahů mezi jeho částmi (Capra 1997 in Van der Bijl-Brouwer, Malcolm 2020). **Systémové myšlení pak poutá naši pozornost k chápání jevů v kontextu větších celků.** Z výzkumu vyplývá, že při **navrhování inovací musíme otevřít a uznat vzájemnou provázanost problémů, rozvíjet empatii se systémem, posilovat lidské vztahy**, což umožňuje učení a kreativitu, a **ovlivňovat existující mentální modely systému, abychom umožnili jeho změnu** (Van der Bijl-Brouwer, Malcolm 2020:393). K návrhům inovací pak musí být designována i **jejich propojení do širších celků** (tamtéž).

System thinking formoval naše přemýšlení již od samotného začátku, kdy jsme se soustředili také na **systémem formované životní podmínky a šance člověka**. V průběhu celého projektu nás tato perspektiva vedla k zoomování mezi potřebami, resp. přáními jednotlivců a různými úrovněmi systému a zpět. Vliv měla i na hledání možností, jak jednotlivé metody, které jsme testovali, ukotvit do systému pomoci, což vyústilo v **konceptu workshopu jako intervence do systému v jedné lokalitě, posilování vztahů** a snahu o to, aby se navrhovaná řešení napojila do existujících institucí.

Problem Framing

Na potřeby a přání (pre)klienta či (pre)klientky orientovaná a systémová perspektiva pak zásadně ovlivnily rámování problému (**problem framing**) v našem projektu. Problem framing je součástí jak výzkumné, tak především designové praxe. Problem framing lze chápat jako **nalezení a formulaci problému v širším kontextu**. Podle Schöna designér či designérka musí při for-

mulaci problému „stanovit hranice, vybrat konkrétní oblasti a vztahy, jimž bude věnována pozornost a nastavit logickou provázanost, jež bude vůdčím principem navazujících kroků“ (Schön 1988 in Van der Bijl-Brouwer, 2019:31). V našem případě zarámování problému tak, jak jsme si ho nastavili, pomáhalo zaměřit naše kroky k lokalizaci kontaktní práce v kontextu různých paradigmatických pojetí sociální práce, hledání hranic pro využívání těchto metod a jejich zavedení do praxe. Naše zarámování se také odkazovalo k lidskoprávnímu pohledu na řešený problém.

Co-design

V plánech projektu jsme počítali s tím, že v průběhu terénního výzkumu navážeme **spolupráci s experty a expertkami, kteří vykonávají kontaktní práci a při navrhování inovací budeme pracovat společně**. Co-design, co-production, co-creation a další směry v designu veřejných služeb i vzdělávacích programů mají společné především to, že se na procesu navrhování, tvorby, testování a případně i doručení produktu/služby podílejí různými způsoby v různé míře lidé, jimž je služba určena. **Předpona „co-“ v literatuře naznačuje, že pracujeme „spolu/společně“**.

V rámci co-designových projektů tým **nenavrhuje pro lidi, ale spolu s lidmi**. Mezi často zmiňované benefity těchto přístupů patří nejen lepší nastavení služeb, ale i schopnost reagovat na komplexní problémy, které služba řeší,



Obrázek 3: Setkání pracovní skupiny – studium podkladů pro rozhovory v terénu.

s využitím různých perspektiv a zkušeností. V kontextu veřejných služeb je pak také zdůrazňována **demokratizační, případně i vzdělávací úloha co-designového procesu** (Vanstone 2019, Bason 2018, Loeffler 2021).

Designový výzkum (Design Research)

V celém projektu jsme kombinovali metody **designového** a „akademického“ sociologického **výzkumu**. Ty se od sebe liší nejen v **metodách, rychlosti**, ale především v **hlavním účelu a svými výstupy**⁵. Výsledkem akademické větve našeho projektu je publikace výzkumných zpráv (v této monografii – především v kapitole č. 5 – a v odborných člancích⁶). **Zjištění designového výzkumu průběžně sytí proces designu inovací v řešené oblasti** – tedy metody kontaktní práce a jejich uvedení do praxe.

Designovým výzkumem, jak jsme na něj nahlíželi v tomto projektu⁷, jsme usilovali o **poznávání situace a inspiraci k návrhům řešení**. Designový výzkum zahrnoval také **následné experimenty a testování**. To vše s cílem **navrhnout službu či produkt reagující na potřeby těch, kteří je budou používat** (Chakraborty 2017).

Metody, metodiky a zkušenosti z jiných projektů

V celém procesu jsme využili i **vybrané metody**, které pocházejí z **tool-boxů různých designových škol** (např. ecosystem mapping od IDEO, challenge map z Design sprintu, rychlou analýzu dat za pomoci whiteboardu a afinitního mapování, vizualizaci problémů atp.) i **metody, které jsem využila v předešlých projektech** (např. etické reflektování výzkumného procesu).

Užitek z různorodé zkušenosti lidí

Inovační týmy se bez lidí neobejdou. Užitek přináší, pokud je tým složený z lidí s různými zkušenostmi. Podobně tomu bylo i v našem projektu, do něhož jsme vstupovali s různými rolemi a různým profesním zázemím.

5 Pro oba výzkumné směry jsme společně formulovali výzkumný problém a otázku; při tvorbě osnov výzkumných rozhovorů jsme kombinovali otázky, jejichž zodpovězení bylo potřebné pro oba typy výzkumu, které jsme pokládali v rámci terénního šetření (více o terénním šetření mezi sociálními pracovníci a pracovníky a dalšími aktéry obsahují kapitoly č. 3 a 5 této knihy). Odlišná byla pak práce s daty, která pro účely designového výzkumu byla interpretována průběžně a průběžně syntetizována se zjištěními z dalších zdrojů, jež zejména v pozdějších fázích spolupráce s pracovní skupinou zahrnovaly výsledky drobných experimentů a testování skrze praxi expertek a expertů ze skupiny či hlubší vhledy a analytické poznatky výzkumníka.

6 Budou publikovány.

7 K různým chápáním *design research* např. v publikaci editorského dua Rodgers a Yee (2014) nebo Koskine-
na a dalších (2012).

Vedení směřující k naplnění vize a volbu metod této projektové aktivity jsem zajišťovala já jako **designérka**. Mezi činnosti designérky tradičně patří např. zajišťování syntézy zjištění pro designový proces, facilitace setkání pracovní skupiny, návrhy prototypů workshopu i dílčích metod i promýšlení způsobů, jak prototypy testovat. Spolupráci s pracovní skupinou jsem vedla v úzké kooperaci s **výzkumníkem a zároveň odborným garantem pro kontaktní práci**⁸. Postava garanta byla zásadním přínosem hlavně pro interpretaci dat z terénního výzkumu a jejich průběžné zasazování do kontextu fungování celého systému i pro zajištění materiální správnosti obsahu aktivit. Odborný garant navíc zajišťuje kontinuitu obsahu a aktivit i po skončení projektu. Po dokončení terénního výzkumu pak měli v inovačním týmu nezastupitelnou **roli experti a expertky**⁹ z praxe, které jsme pro tento účel sdružili do **pracovní skupiny**¹⁰. Podíleli se na návrhu workshopu a testování metod a část z nich bude dále působit v lektorském týmu. Spojkou s implementačním partnerem a zároveň expertkou na organizaci vzdělávání nám byla kolegyně¹¹ z České asociace streetwork (ČAS) a Institutu pro kontaktní práci (IKP). Celý proces by nemohl fungovat bez **administrativní a organizační podpory**¹² a širšího zázemí projektového týmu.

Povedlo se?

V projektu jsme si položili otázku *Co musí být obsahem kontaktní práce, aby byla nástrojem dosažení úrovně důstojného života lidí, kteří tuto možnost aktuálně nemají?*

Do mozaiky odpovědí, kterou přináší tato publikace, přispěl i náš na inovace do praxe orientovaný tým. S využitím designových přístupů jsme **navrhli a otestovali konkrétní metody kontaktní práce, které jsme zahrnuli do designu workshopu pro lidi pracující v praxi v jedné lokalitě**. Námi navržený workshop zohledňuje jak rozvoj **kompetencí na úrovni individuální kontaktní práce**, tak i vidění **situace v lokalitě jako součásti systému, na jehož nastavení musí kontaktní práce v některých případech působit**. Ná-

8 Petr Matoušek

9 Marie Bílková, Matouš Knapp, Jan Kopic, Jana Macková, Lenka Rysková, Roman Striženec, Barbora Verneřová, Gabriela Zíková. Děkujeme!

10 Do pracovní skupiny, která se v různém složení setkala na šesti celodenních a třech online workshopech, jsme pozvali především odborníky a odbornice z praxe, kteří jsou v každodenním kontaktu s klientelou a zároveň mají díky svým zkušenostem vhléd do fungování systému pomoci. Pracovní skupinu tvořili experti a expertky působící v různých regionech České republiky včetně Ústeckého kraje, kde probíhal výzkum. Spojkou s implementačním partnerem a svými zkušenostmi přínosnou osobou nám byla i kolegyně z České asociace streetwork. Na jedno ze setkání jsme k diskusi přizvali vedoucí oddělení koncepce sociální práce a vzdělávání z MPSV, vedoucího odboru sociálních věcí krajského úřadu a sociální pracovníci z obce.

11 Iva Kabeláčová

12 Ondřej Drobil

vrh koncepcce celého workshopu vychází z **porozumění potřebám těch, kteří nedosahují podmínek důstojného života**, a zároveň z vědomí **nutnosti postupně měnit prostředí i zažitou praxi**, v níž se pomoc odehrává. Věříme, a troufám si tvrdit za celý tým, že dlouhodobější perspektiva ukáže, že naše výstupy mají při hledání cest, jak zlepšit šance na důstojný život lidí, svoje místo a měly by být součástí kontaktní práce.

V době, kdy dopisuji tento text (léto 2022), dotahujeme s kolegou lektorský program a podklady pro pilotní testování workshopu, které se uskuteční na podzim.

Podle prvních reakcí je o účast na workshopu zájem, a to nejen ve vybrané lokalitě, ale i ze strany samospráv, krajů a dalších institucí. Po pilotu nás čekají ještě minimálně drobné zásahy do programu a nastavení vhodné distribuční strategie. Tím úkol designérky končí. Na dalších workshopech a konzultacích v lokalitách bude pracovat samostatně v projektu vzniklý lektorský tým pod hlavičkou IKP a ČAS. Pokud se program osvědčí, a já na základě průběžných testování a dat z výzkumů věřím, že ano, stane se dlouhodobě součástí nabídky IKP a především nástrojem, který pomáhá zavádět do praxe kontaktní práci, skrze niž mohou na důstojný život dosáhnout ti, kdo tuto možnost aktuálně nemají.

Máte zájem o realizaci workshopu ve vaší lokalitě?

Kontaktujte institut@kontaktniprace.cz.

Zajímá vás využití designu inovací ve veřejných službách nebo máte připomínky, komentáře a doporučení k naší práci? Napište mi¹³!

Bibliografie

- Bason, C. (2018). *Leading Public Sector Innovation: co-creating for a better society*. Bristol: Policy Press.
- Chakraborty, A. (2017). *What is Design Research?*. [online]. Medium. Dostupné z: <https://medium.com/@coffeeandjunk/design-research-what-is-it-846aa69b7c91> [citováno 15. 7. 2022].
- Heath, C. & Heath, D. (2011). *Proměna – Jak věci změnit, když je změna zdánlivě nemožná*. Brno: Jan Melvil.
- IDEO. (2015). *Design Kit: The Human-Centered Design Toolkit*. [online]. IDEO. Dostupné z: <https://www.ideo.com/post/design-kit> [citováno 15. 7. 2022].
- Koskinen, I., Zimmerman, J., Binder, T., Redström, J. & Wensveen, S. (Eds.). (2011). *Design Research Through Practice*. Waltham: Morgan Kaufmann.
- Loeffler, E. (2021). *Co-Production of Public Services and Outcomes*. Cham, Switzerland: Palgrave Macmillan.
- Rhodes, T., Wagner, K., Strathdee, S.A., Shannon, K., Davidson, P. & Bourgois, P. (2012). Structural Violence and Structural Vulnerability Within the Risk Environment: Theoretical and Methodological Perspectives for a Social Epidemiology of HIV Risk Among Injection Drug Users and Sex Workers. In: O'Campo, P. & Dunn, J.R. (Eds.). *Rethinking Social Epidemiology*. Dordrecht: Springer.
- Rodgers, P. A., & Yee, J. (Eds.). (2014). *The Routledge Companion to Design Research*. Londýn a New York: Routledge.
- Stickdorn, M., Lawrence, A., Hormess, M. & Schneider, J. (2018). *This is service design doing: applying service design thinking in the real world: a practitioner's handbook*. Sebastopol: O'Reilly Media.
- Technologická agentura České republiky. (2016). *Podkladová studie pro návrh programu ÉTA*. [online]. TAČR. Dostupné z: https://www.tacr.cz/dokums_raw/eta/eta_podkladova_studie.pdf [citováno 15. 7. 2022].
- Van der Bijl-Brouwer, M. (2017). Designing for Social Infrastructures in Complex Service Systems: A Human-Centered and Social Systems Perspective on Service Design. *She Ji: The Journal of Design, Economics, and Innovation*. 3(3). s. 183–197.
- Van der Bijl-Brouwer, M. (2019). Problem Framing Expertise in Public and Social Innovation. *She Ji: The Journal of Design, Economics, and Innovation*. 5(1). s. 29–43.
- Van der Bijl-Brouwer, M. & Malcolm, B. (2020). Systemic Design Principles in Social Innovation: A Study of Expert Practices and Design Rationales. *She Ji: The Journal of Design, Economics, and Innovation*. 6(3). s. 386–407.
- Vanstone, C. (2019). *Unpacking co-design*. [online]. TACSI. Dostupné z: <https://www.tacsi.org.au/news-ideas/unpacking-codesign> [citováno 15. 7. 2022].

8. Jak rychle v lokalitě zjistit a analyzovat potřeby lidí, kterým by mohly pomoci sociální služby

... Aneb nevědí o nás, nebo se nechtějí prosit?

Petra Kutálková

V každé lokalitě žijí lidé, kteří se z různých důvodů nacházejí mimo systém pomoci. A to i přesto, že by sociální služby mohly do jejich životů přinést změnu. Jedná se o tytéž lidi, ke kterým směřuje *kontaktní práce* v jak v její *individualizované*, tak i *systémové podobě*.

Pro vyhledávání těch, kteří se ocitají mimo systém služeb, i odstraňování systémových bariér je potřeba nástrojů a metod, které kontaktním pracovnícům a pracovníkům k rychlé orientaci v terénu, zjišťování situace a následné analýze dat z lokality pomohou. V týmu zaměřeném na návrh inovací jsme s expertkami a experty z pracovní skupiny¹ takové metody a nástroje navrhli a otestovali. Text či jeho jednotlivé části můžete využít jako metodiku² pro svoji praxi či ho číst jako reflexi našich zkušeností.

Kdo jsou lidé, se kterými potřebujeme mluvit?

Od počátku projektu jsme pracovali s předpokladem, že v terénu žijí lidé, kteří propadávají sítím cílových skupin³ sociálních služeb a zůstávají bez potřebné nabídky pomoci. Abychom při návrhu inovací v kontaktní práci znali i jejich zkušenosti, potřebovali jsme nástroj, který nám pomůže určit, koho v terénu

1 O pracovní skupině píšou více v kapitole č. 7.

2 Text je psán jako metodika pro praxi, proto přímo oslovuje čtenáře a čtenářky a má odlišný formát než ostatní texty.

3 Jsem si vědoma toho, že tento pojem v zákoně o sociálních službách není uveden. Pracovní skupina však s konceptem cílových skupin operovala, a to i na základě výsledků sociologické větve výzkumu – viz předešlé kapitoly.

s dotazem oslovit. Za tímto účelem jsme sestavili seznam situací, ve kterých mohou být sociální služby lidem nápomocné, a hledali pro dotazování osoby, kterých se zmiňované situace mohou týkat.

Pokud se při kontaktování lidí v terénu chcete⁴ vyhnout běžnějšímu vyhledávání podle cílových skupin, můžete zvolit podobný postup a oslovovat lidi, kteří se pravděpodobně nacházejí v některé z následujících situací:⁵

- ▶ Zažila nebo zažil jsem násilí, bojím se!
- ▶ Nic nepotřebuju, jsem v pohodě. Ostatní ale říkají, že problém mám...
- ▶ Nikoho nemám. Jsem osamělá nebo osamělý. To ze mě ale nedělá případ pro „sociálku“...
- ▶ Někdo z rodiny padá na dno, nemůžu s tím nic dělat. Cítím bezmoc, vyčerpání...
- ▶ Nevím o tom, že pro mě existuje pomoc/nedostanu se k ní (soc. Prac. je jen pro „socky“, seniory, ty, co berou drogy...)
- ▶ Nemám prachy, proto dělám něco, co nechci.
- ▶ Nikoho nezajímám/kdyby se zjistilo, jak na tom jsem, už bych nikoho nezajímal.
- ▶ Žiju v permanentní nejistotě.
- ▶ Nemám peníze/bydlení. To mě nutí žít jinak, než bych žila nebo žil (tj. „normálně“).
- ▶ Nemám pevný bod v životě (někoho, kdo tu bude pro mě a bude na mě hodný).
- ▶ Nemůžu (sehnat) [něco], protože jsem jiná nebo jiný.

Naše zkušenosti v projektu potvrdily, že mezi lidmi vybranými podle výše zmi- ★
ňovaných situací se nacházejí ti, kteří propadávají sítím cílových skupin sociálních služeb. Někteří o nabídce služeb nevědí či netuší, s jakými problémy se na služby mohou obracet. Častěji se nám ale mezi oslovenými objevili osoby, které o sociálních službách vědí, ale na základě špatných zkušeností již další pomoc nevyhledali. Mluvili jsme také s klienty či klientkami služeb, které se soustředí na řešení dílčí části jejich problému. To však nezlepší jejich celkovou kvalitu života. Ať již o službách netuší, mají špatné zkušenosti či jsou zachyceni jen skrze dílčí řešení situace – vždy se jedná o lidi, kteří mohou benefitovat z kontaktní práce, jež umožňuje zmiňované bariéry v pomoci překlenout.

4 Text je zamýšlen jako doporučený postup pro praxi (metodika), proto přímo oslovuje čtenáře a čtenářky a má poněkud odlišný formát než ostatní texty. Do publikace byl zařazen s ohledem na podmínky donora.

5 Seznam situací doporučujeme chápat jako inspiraci k jinému nasměrování pohledu v terénu než skrze cílové skupiny. Ač jsme výběr situací testovali mezi experty a expertkami i v terénu, jedná se o stále otevřený výčet.



Obrázky 1, 2, 3: Tečky znamenají, že lidé v popsané situaci jsou klientkami či klienty některé ze služeb, které reprezentovali experti a expertky z pracovní skupiny.

Kam se vydat za rozhovory?

V podstatě kamkoliv. Na ulici, na náměstí, do parků, před obchodní dům, před zdravotní středisko, k nádraží... Mapovací rozhovory ale můžeme vést i v sociálních službách, kde pracujeme, nebo si dohodnout za tímto účelem stáž v jiné službě. Protože se jedná o jiný cíl a kontext než obvykle, můžeme dostat i jiné informace. Abychom získali pohled různorodé skupiny, měli bychom vyhledávat na různých místech a ideálně i v různou denní dobu.

Lidi, které oslovíme, můžeme vybírat na základě místní znalosti a opakované zkušenosti s člověkem, podle situace, kdy je prostor pro rozhovor (např. postávají, odpočívají, popíjejí, žebrají, je volný čas během poskytování jiné služby) a samozřejmě podle předpokladu, že by člověk mohl být v některé ze situací.

V našem projektu panovaly mezi členkami a členy pracovní skupiny obavy ★ z oslovování jen kvůli „výzkumu“. Zjistilo se ale, že většina lidí se podělí o své zkušenosti ráda. Připravme se ale i na odmítnutí, které je z hlediska svobody člověka v pořádku a je běžnou součástí výzkumu.

Jak člověka oslovit a na co se ptát?

Před vstupem do terénu se musíme rozhodnout, jestli budeme primárně mapovat potřeby v lokalitě nebo primárně nabízet služby potenciálním klientům a klientkám. Člověk, se kterým se dáme do řeči, by měl dostat jasnou zprávu, o co při kontaktu jde.

Pokud se jedná o rozhovor s hlavním cílem zjistit, jaká je situace v lokalitě (mapovací), je třeba na úvod náš cíl zveřejnit. I když neplánujeme sbírat osobní údaje, potřebujeme získat informovaný souhlas s rozhovorem poté, co zveřejníme, kdo jsme, co děláme a jak se získanými informacemi plánujeme nakládat.

Informace, které řeknete na úvod vlastními slovy, mohou vypadat třeba takto:

- ▶ Jsme z organizace XY a snažíme se zjistit, jak fungují sociální služby v regionu, co lidem pomáhá a co jim chybí.
- ▶ Mohli bychom se vás zeptat na vaše názory a zkušenosti? Budeme rádi, když nám odpovíte jen na to, co sami považujete za důležité říct. (Nemusíte odpovídat na všechny otázky.)
- ▶ Z toho, co nám řeknete, bychom si udělali poznámky, abychom mohli informace sdílet s kolegyněmi a kolegy v týmu. Informace budeme sdílet anonymně (jen křestní jméno).
- ▶ Podobně jako vás se ptáme mnoha dalších lidí, abychom mohli následně doporučovat změny a poukazovat na to, co funguje a nefunguje.

Okruhy otázek, které nás mohou zajímat při mapování lokality i pro nabídku služeb:

1. Zda člověk sám či někdo z okolí využil sociálních služeb, jaké to bylo a jak to dopadlo.
2. Co člověka nebo někoho z jeho okolí aktuálně a dlouhodobě trápí.
3. Jaké řešení si ve své situaci představuje (co by potřeboval od služeb).
4. Jaké jsou bariéry, proč člověk nemůže dosáhnout na kýžený stav, co situaci zhoršuje.
5. Co člověku pomáhá situaci vydržet či zlepšovat/řešit.
6. Jak pro sebe člověk hledá pomoc (pokud vyhledává informace na internetu a bude při rozhovoru prostor, nechte si ukázat jak – můžeme zjistit zajímavou zpětnou vazbu na srozumitelnost online nabídky služeb).

V projektu jsme odzkoušeli ptát se na zkušenosti se službami i na problémy, které v životě člověk řeší. Ukázalo se, že pro sociální pracovníky a pracovnice je obtížné setrvat u mapovacího cíle rozhovoru. V hlavě nám naskakují možná řešení, která nám překáží pokračovat ve zjišťování zkušeností člověka, se kterým si povídáme. I v případě primárně mapovacího rozhovoru nám na závěr nic nepřekáží v nabídce služeb či předání informací. I v našem projektu bylo při některých z rozhovorů poskytnuto poradenství nebo byla navázána další spolupráce. ☆

Dobrou praxí kontaktní práce, skrze kterou získáme přehled o potřebách v lokalitě i nové klientky a klienty, mohou být mezioborové terény⁶ organiza-

cí, které pracují s mládeží a s lidmi užívajícími návykové látky. Společně mapují prostor a kontaktují lidi, kteří by mohli využít jejich služeb, zjišťují také, zda se v lokalitě nepohybují lidé, kteří „propadávají cílovými skupinami“ či jsou na jejich hranici, a samozřejmě služby přímo nabízejí.

Jak poznatky z rozhovoru zaznamenat?

Během rozhovoru si můžeme dělat poznámky, pokud to situace neumožňuje, zapíšeme si vše po rozhovoru, případně poznámky namluvíme do diktafonu (telefonu).

Následně přepíšeme obsah poznámek do textového souboru. Pokud naše organizace nedisponuje archem pro zápis rozhovorů v terénu, můžeme podle cílů rozhovoru zvolit např. formu krátkého příběhu obsahujícího popis našeho setkání a příběh člověka, tak jak jsme ho zachytili v průběhu rozhovoru, případně doprovozený krátkými citacemi. Důležité je zachovat perspektivu člověka, se kterým jsme mluvili – jak situaci vidí on či ona. Naše postřehy, případně dohody o nabídce dalších služeb, v zápisu oddělujeme od vyprávění, které jsme slyšeli.

Vždy si poznamenejme místo a čas kontaktu a důvod, proč jsme člověka oslovili. Pokud jsme byli odmítnuti, tak i důvody či způsob odmítnutí.

V projektu se potvrdilo, že i z krátkých rozhovorů (3–15 minut) získáme ★ spoustu podnětných informací, v některých případech jdoucích velmi do hloubky problémů člověka.



Obrázek 4: Výstup diskuse pracovní skupiny k etickým otázkám výzkumu při kontaktní práci.

Vyprávění jsou ale málokdy lineární. Zapsání příběhu do smysluplné podoby proto většinou zabere více času než samotný rozhovor. V projektu jsme odzkoušeli různé způsoby zápisů. Jako nejjednodušší se ukázalo popsat místo kontaktu a důvod oslovení, následně popsat příběh zahrnující odpovědi na otázky, nakonec pak naše postřehy a případně dohody k další spolupráci či intervenci, kterou jsme vykonali.

Jak zjištění z terénu analyzovat?

Jednou z možností, jak rychle analyzovat zjištění z rozhovorů a/nebo dalších terénních poznámek, je společné workshopové setkání. Na něm se mohou potkat jak lidé z týmu, který realizoval mapování, tak i další aktéři a aktérky z lokality. Společnou prací s daty můžeme podpořit podobné porozumění výsledkům mapování. Díky tomu mohou užitečněji navrhnout změny a zpravidla s větším pochopením je implementovat. Cílem analytické fáze tedy není zpracovat výzkumnou zprávu, ale na základě dat vymyslet a postupně uvádět do praxe užitečná řešení. V následujícím textu popisují jednotlivé fáze, jak pracovat s daty.

Příprava na workshop

Na workshop potřebujeme vytištěné zápisy z rozhovorů, větší množství lepicích bločků post-it velikosti 76 x 76 mm, zvýrazňovače a černé fixy pro každého člověka. Pro workshop potřebujeme místnost, která má alespoň jednu větší stěnu nebo prostor, na který můžeme nalepit několik archů balícího papíru, které budou sloužit jako tabule.

Čas potřebný na workshop je odvislý od množství dat, která máme (přepisů/zápisů rozhovorů) a počtu lidí, kteří se účastní. Pro menší skupinu může postačit dvouhodinové setkání, pro větší skupinu, či pokud plánujeme také pracovat na strategických krocích, je potřeba alespoň půlden.

Společná práce s daty krok za krokem

Na úvod workshopu všechny seznámíme s cílem, jímž zpravidla bývá společně analyzovat terénním mapováním získaná data a diskutovat možnosti zlepšení systému pomoci v lokalitě.

Mezi metody, které je možné pro naplnění cíle využít a které dále popisují, patří *kolaborativní hledání souvislostí v datech* (collaborative sensemaking) (Sco-

tish Government, nedatováno), *affinity diagramming* (afinita znamená určitou např. tematickou blízkost nebo vzájemný vztah) (Pernice 2018) a *user stories* (Interaction Design Foundation, nedatováno).

První krok – v zápisech z rozhovorů hledáme klíčové informace a vypisujeme je na lístečky

Prvním krokem je, že si každý účastník či účastnice přečte zápisy z rozhovorů (jeden až dva rozhovory na člověka dle jejich délky). Na překážku není, pokud mají různí lidé stejné zápisy, každý v nich může vidět jiná důležitá sdělení.

Následně vypisujeme důležité citace a témata na lístečky. Platí pravidlo jedné myšlenky/citace/poznatku na jeden lístek. Píšeme černou tlustší fixou, tiskacími písmeny a čitelně, aby s papírky mohli pracovat v dalších částech workshopu i ostatní.

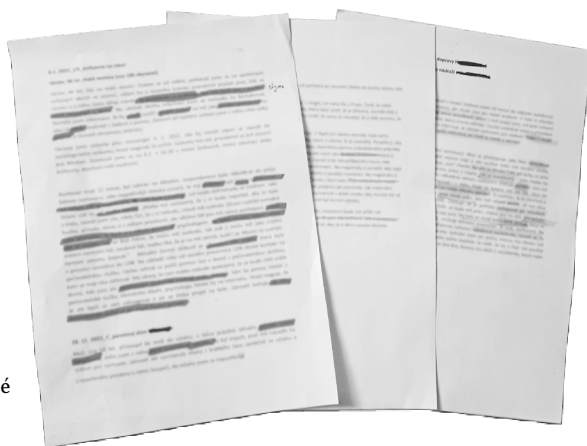
Většinou zazní otázka, podle čeho vybírat výroky a témata, která vypisujeme. Podle potřeby účastnicím a účastníkům můžeme buď ponechat „volnou ruku“ v tom, jaké informace považují za důležité a přenesou je na post-it-y, nebo jim poskytnout osnovu v podobě okruhů.

Možné okruhy pro výpisky:

- ▶ Co mě jako člověka, který by mohl využít sociální služby, trápí?
- ▶ Čeho chci/potřebuju dosáhnout při řešení situace?
- ▶ Jaká mám přání ohledně podoby služeb při řešení své situace?
- ▶ Co mi v řešení pomáhá?
- ▶ Co mi v dosažení brání brání/jaké jsou bariéry?

Na lístečky píšeme úryvky rozhovorů či textu v ideálně první osobě, např. „*Trápí mě, že nemám čas na sebe, musím být stále s matkou*“, „*Potřebuju si odpočinout a dát se zdravotně dohromady než budu obcházet brigády*“. Čím konkrétnější, tím lepší. Pokud nás napadají postřehy, návrhy na řeše-

Obrázek 5: Ukázka zápisů z rozhovorů, které jsme analyzovali na pracovní skupině (foto je rozmazané kvůli ochraně respondentů a respondentek).



ní či začínáme vnímat souvislosti, napíšeme si je též na lístek, ale tak, abychom je dokázali odlišit od citací – např. jiná barva lístečku.

Druhý krok – mezi klíčovými informacemi na lístečcích hledáme společná témata a souvislosti

Lístečky nalepíme na připravenou plochu. Následně sdružujeme do skupin – clusterů ty, které mají společný obsah či téma. Pro jednotlivé clustery pak hledáme výstižná označení – nadpisy.

Průběžně diskutujeme o zjištěních a nápadech, které přicházejí během clusterování. Každý nápad napíšeme na samostatný lísteček. Na konci setkání nám tak kromě clusterů shrnujících hlavní témata zůstane banka nápadů, se kterou můžeme dále pracovat.

V projektu jsme pracovali s příběhy lidí z různých míst republiky. Když jsme ★ pak zkoušeli workshop pro práci s daty, chyběl praktikům a praktičkám z pracovní skupiny kontext konkrétního místa, jež by umožnil rozvíření hlubší diskuse. A tak jsme ve zjištěních zůstali u poměrně obecných poznatků. Tato zkušenost však rezonuje s naším předpokladem, že užitečnou kontaktní práci je potřeba zavádět ve vazbě na konkrétní lokalitu/kontext. Šířeji to pak podporuje tezi, že perspektivu konkrétního člověka je vhodné při návrhu sociálních inovací doplnit o systémový pohled, jež dodá zkušenostem potřebný kontext (o východiscích pro tvorbu inovací ve veřejném sektoru píšou v kapitole č. 7).



Obrázek 6: Clusterování výpisků z rozhovorů – workshop pracovní skupiny.

Třetí krok – formulace vzhledů shrnujících pohled lidí v podobných situacích

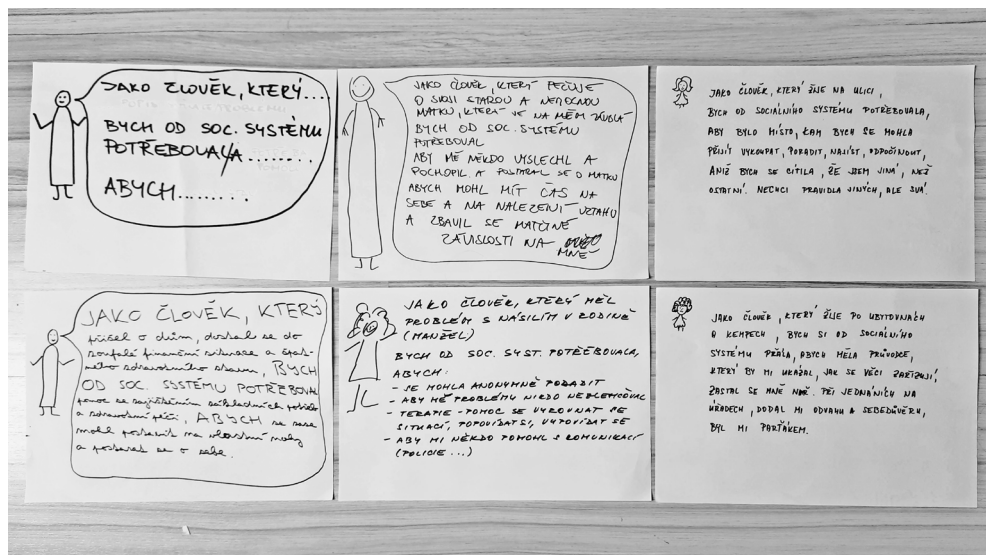
Kromě sepsání závěrů z diskusí a nápadů vzniklých při afinitním diagramingu je další z možností, jak shrnout poznatky, které se týkají skupin lidí s podobnými potřebami a/nebo v podobné situaci, metoda *user story* (uživatelský příběh). Oproti běžným popisům služeb, které zahrnují informace, co služba nabízí, je *user story* formulované z pohledu uživatele či uživatelky a přináší tak často nový pohled na potřeby ve vztahu k systému pomoci.

Poznatky z mapování při přípravě *user stories* doplňujeme do jednoduchého vzoru, který bývá variantou na následující formulaci:

Jako [typ uživatele či uživatelky], chci/potřebuju/očekávám [co chce uživatel či uživatelka dosáhnout či dělat], protože/abych [proč o daný cíl uživatelka či uživatel usiluje].

Příklad: *Jako žena, která bere občas drogy a přespává na ulici, potřebuju bezpečné místo bez podmínek pro vstup, kde se mohu umýt, odpočinout si a získat podporu, abych se cítila jako člověk a našla motivaci uvažovat o řešení své situace.*

User stories různých typů uživatelek a uživatelů s různými potřebami nám mohou pomoci v diskusi o cílech a podobách změn, k lepší představě o obsahu služeb nebo pro prezentaci výsledků výzkumu.



Obrázek 7: User stories – výstup z workshopu pracovní skupiny.

Na našem workshopu jsme chtěli primárně odzkoušet metody analýzy a diskutovat jejich užitek pro kontaktní práci, nikoliv hledat prostor pro změny. Pokud se i přesto podíváme na výsledky společné práce s daty, můžeme si všimnout, že stav, o jehož dosažení námi dotazovaní lidé usilují (a tedy to, co jsme v pracovní definici kontaktní práce nazvali důstojný život), si lze představit jako *běžné podmínky pro život* (normálně bydlet, žít a fungovat). O přístupu sociálních služeb, který by si pro sebe přáli, by se pak dalo říci, že je *důstojnost člověka* respektující (nemusím se o nic prosit, jsou na mě hodní, neubližují mi, můžu se napřed osprchovat, než po mně něco vyžadují atd.). Tedy vhledy, které jsou relevantní pro kontaktní práci bez ohledu na lokalitu, ve které je vykonávána. ★

Čtvrtý krok – návrh akčních kroků či strategie pro změnu

V návaznosti na workshop či na jeho konci společně navrhujeme akční kroky, jak s poznatky a nápady na změnu naložit. Tento postup zpravidla zahrnuje prioritizaci problémů a navrhovaných řešení podle různých kritérií, jako je rychlá realizovatelnost, širší dopad, množství zdrojů, které řešení vyžadují, atp. Pro účely vzdělávání v kontaktní práci aktuálně vybíráme k otestování nejvhodnější metody, které se dají zařadit do společných setkání v lokalitě (více v kapitole 7).

Zjištění z workshopu můžeme použít také pro tvorbu mentálních map či jiných analytických diagramů. Ty rovněž mohou být podkladem pro další skupinovou práci či návrh změn v lokalitě (více v českém jazyce najdete např. na ioometod.cz (Zbiejczuk Suchá, L. a kol. 2016)).

Pátý krok – co udělat po skončení workshopu?

Během workshopu a především na jeho konci nezapomeňte na nafocení společných výstupů – jako celku i částí zvlášť. Výstupy můžeme přepsat či dále pracovat s fotografiemi lístečků, které u každého zjištění obsahují data, na kterých stojí.

Nafocené či přepsané výsledky workshopu sdílíme jak s týmem, který se se setkání účastnil, tak případně i s dalšími relevantními aktéry.

Závěr

V projektu uvažujeme o kontaktní práci jako o metodě, která systematicky začne přinášet užitek teprve tehdy, když budou kontaktní pracovníci a pracovníce umět realizovat kromě individuální spolupráce s konkrétním člověkem

také intervence vedoucí ke změně prostředí – fyzického, sociálního, ekonomického i politického. V textu jsem popsala metody a nástroje, které je možné pro takto chápanou kontaktní práci v praxi využít.

Při individuálních intervencích kontaktní pracovníci a pracovnice potřebují najít a oslovit lidi, kteří propadávají sítím cílových skupin či z jiného důvodu sociální služby nekontaktují. K tomu jim může pomoci seznam situací, který v terénu usnadní orientaci a nalezení lidí k prvnímu kontaktu. Stejný seznam je využitelný i pro vyhledávání kontaktů za účelem mapování potřeb a fungování sociálního systému v lokalitě. Pro mapování lokality jsme odzkoušeli také metodu krátkých výzkumných rozhovorů a následné kolaborativní techniky pro analýzu a interpretaci nasbíraných dat i navrhli možné cesty, jak se zjištěními v praxi naložit.

Ač v textu píšu především o postupu a metodách, které se dají v kontaktní práci využít, je na místě připomenout, že spolupráci v konkrétních klient-ských případech i zavádění změn v systému pomoci lze zpravidla realizovat snáze, pokud jsou v lokalitě navázané dobré vztahy mezi poskytovateli pomoci. Společný pobyt v terénu či kolaborativní práce na analýze dat mohou vztahy a vzájemné porozumění podpořit.

Bibliografie

Interaction Design Foundation. *User Stories*. (nedatováno). [online]. Interaction Design Foundation.

Dostupné z: <https://www.interaction-design.org/literature/topics/user-stories> [citováno 22. 7. 2022].

Formánková, M. (2016). *Když se řekne „terén“...* [online]. Portál sociálních služeb Královéhradeckého kraje.

Dostupné z: https://socialnisluzby.kr-kralovehradecky.cz/cz/zpravodaj/aktuality/kdyz-se-rekne-_te-ren__-87896/ [citováno 22. 7. 2022].

Pernice, K. (2018). *Affinity Diagramming for Collaboratively Sorting UX Findings and Design Ideas*. [online]. Nielsen

Norman Group. Dostupné z: <https://www.nngroup.com/articles/affinity-diagram/> [citováno 22. 7. 2022].

Scottish government. (nedatováno). *Collaborative sensemaking*. [online]. Scottish Government Resources.

Dostupné z: <https://resources.mygov.scot/37f87d5/designing-public-services-in-scotland/how-to-design-services/collaborative-sensemaking/> [citováno 22. 7. 2022].

Zbiejczuk Suchá, L., Kocurek, J., Kalíšek, P., Ondrášková, M. (2016). *100 metod*. [online]. Dostupné

z: <https://100metod.cz/> [citováno 22. 7. 2022].

9. Závěr a doporučení

Ondřej Drobil

V závěru této knihy nám dovoluňte se zamyslet nad budoucností konceptu a praxe kontaktní práce, kam by se měla v budoucnu odvíjet. Chtěli bychom tímto otevřít kritickou diskusi nad tím, zda je tento koncept i dnes relevantní, v jakých kontextech se kontaktní práce odehrává, resp. by se mohla či měla uplatnit, kdo je nebo by měl být nositelem tohoto pojmu a jeho praktického využití, a sami do ní přispět.

V kapitole č. 4 byla postupně představena hlavní teoretická východiska kontaktní práce, ale především její cesta od skupiny „srdcařů“, kteří se rozhodli v porevolučních časech dělat věci jinak, až po etablování kontaktní práce pod záštitou České asociace streetwork, která svoji filozofii reprodukuje především skrze vzdělávací činnosti. Od sociálně pedagogické práce s dětmi a mladistvými „mimo zdi instituce“ se pojem postupně rozšířil i mezi další cílové skupiny až do nynější podoby ve smyslu sociální práce vykonávané v přirozeném prostředí klienta, založené na aktivním vyhledávání a navázání kontaktu, přičemž tato činnost se institucionalizovala skrze neziskové organizace poskytující sociální služby a přijatý zákon o sociálních službách.

Tato východiska sloužila jako vstupní předpoklady našeho výzkumného projektu. Hlavní fázi „akademické větve“ výzkumného šetření jsme realizovali v několika organizacích poskytujících sociální služby právě proto, že jsme jejich prostředí a metody považovali za nejpřesnější operacionalizaci pojmu kontaktní práce. V rámci šetření (výsledky obsahuje primárně kapitola č. 5) jsme identifikovali hlavní faktory, které mají vliv na realizaci kontaktní práce v rámci terénních sociálních služeb nebo přímo brání tomu, aby naplňovala své poslání, tj. přispívat k dostupnosti důstojného života: 1. úzké zaměření cílových skupin, 2. krize bydlení, jež zlepšování situace klienta prakticky paralyzuje, 3. nefunkční spolupráce sociálních služeb s dalšími institucemi, 4. působení organizací v prostoru, 5. související s nerovnými geografickými podmínkami regionu, čímž vznikají území, které žádná služba neobhospodařuje, a 6. spolupráce a komunikace organizací se samosprávami a státní správou, na nichž jsou organizace závislé a které v určitých ohledech chybí legislativou ukotvený rámec pravidel a parametrů.

Jedná se veskrze o strukturální bariéry, jejichž příčinou je nejen příliš rigidní nebo naopak nedostatečná legislativa, ale i komplexnější fenomény současné společnosti jako v případě faktoru bydlení. Nepřísluší nám, s ohledem na naše profesní zázemí a zaměření, navrhopvat konkrétní řešení nastíněných problémů, které realizaci kontaktní práce od její ideálnětypické podoby a představy odvracejí. Pokud bychom jako příklad uvedli zmíněnou příliš úzkou specializaci sociálních služeb, proměnou tohoto systému bychom vlastně popřeli paradigma sociální práce v České republice, tak jak bylo stanoveno zákonem o sociálních službách. A takto bychom mohli pokračovat.

Inovovat praxi kontaktní práce v mezích a hranicích současného systému jsme se přesto pokusili, o čemž pojednává kapitola č. 7. Věříme, že navržený workshop přispěje k zlepšení kompetencí při výkonu kontaktní práce a zároveň zvýší povědomí o systémových aspektech.

V každém případě jsou námi identifikované faktory výraznou překážkou pro to, aby terénní služby coby nositelé pojmu kontaktní práce dokázaly za stávajících podmínek navázat kontakt se všemi lidmi, kteří žijí pod úrovní důstojného života, ať už se nacházejí v centru či na periferii, natožpak aby dokázaly jedince vytáhnout na úroveň důstojného života. „Děť v systému“, ať už ve smyslu fyzickém či nemateriálním, a kontextů či způsobů, jak vznikají, je zkrátka příliš mnoho, jak jsme ukázali ve výzkumu.

Vnímáme však v „terénu“ jednu další oblast sociální práce, jež má dle našeho soudu potenciál stát se nositelem kontaktní práce, a tou je sociální práce na obci. Sociální práce na obci úzce souvisí s tématem přenesené působnosti, o níž pojednává kapitola č. 6. Toto téma se v rámci celé knihy objevilo několikrát, spíše však implicitně, nevěnovali jsme mu tak velkou pozornost. I to možná odráží jeho tajemnost a nečitelnost pro politiky i širokou veřejnost, o němž jsme se zmiňovali. Původně jsme totiž vycházeli z předpokladu, že nositelem kontaktní práce jsou primárně neziskové organizace poskytující terénní služby, tento předpoklad navazuje na působení České asociace streetwork.

Pokud si přečteme zákon o sociálních službách, zjistíme, že předepsané fungování sociální práce na obcích s rozšířenou působností by se do velké míry s tím, co chápeme pod pojmem kontaktní práce, mělo překrývat. Dle zákona by měl sociální pracovník na obci, resp. sociální odbor sloužit jako koordinátor sociálních služeb, zajišťovat lidem, kterým hrozí sociální vyloučení, kontakt na sociální službu, a to nejen těm, kteří žijí na území dané obce, ale i v celém spravovaném obvodu. V praxi ovšem tento potenciál naplněn není, jak dokládají dílčí zjištění z kapitoly č. 5, ale především výzkum VÚPSV pro MPSV z roku 2016 (podrobnosti v kapitole č. 6), jenž identifikoval několik příčin současného stavu, s nimiž se do velké míry ztotožňujeme.

Výzkumníci jako jeden z problémů identifikovali skutečnost, že samosprávy často sociální oblasti nerozumí, neuvědomují si specifika této disciplíny, v důsledku čehož se pak nechtějí podílet na spolufinancování sociální práce, kumulují jejich agendu s dalšími činnostmi nebo její výkon přímo ovlivňují, což je jen jednou z mnoha manifestací problematiky přenesené působnosti – nejasně artikulovaného souběhu výkonu státní správy a samosprávy v rámci jednoho úřadu (Musil a kol. 2016). I v úvahách o tom, zda by sociální práce na obci mohla být nositelem kontaktní práce, tak narážíme na systémové bariéry. Ze zprávy VÚPSV je tak evidentní, že MPSV si tyto bariéry uvědomuje a jím formulovaná doporučení by dle našeho soudu měla sociální práci na obci k ideálu kontaktní práce přiblížit. V dané problematice se však prolíná, resp. přímo „střetává“ odborná dimenze s dimenzí politickou. Vzhledem k proklamované a zákonem ukotvené autonomii obcí a jejich samospráv, kterou by navrhované řešení do jisté míry mohlo omezit, by narazilo na nevoli ze strany představitelů obcí. Zároveň dodejme, že se nejedná o problém, který by se týkal jen sociální práce a MPSV, nýbrž je jen jedním z mnoha projevů nejasně vymezeného a skrze politické mechanismy „zranitelného“ souběhu samostatné a přenesené působnosti.

V závěru se ještě jednou vraťme k ideovým východiskům kontaktní práce. Jednou z hlavních myšlenek je působení praxe „mimo zdi instituce“. Logicky tak vyvstane otázka, zda se sociální práce na obci, jež je součástí úřadu, s deinstitutionalizací, jak by si je představovali Klíma a spol. (Klíma 2004), kategoricky nevylučuje. Jsme toho názoru, že nikoli. Instituce v sociologickém pojetí neznamená kamennou budovu, úřad, vyjadřuje spíše rigiditu mechanismů, opakované a normami ukotvené jednání či zkušenost. Takový je i kontakt kontaktního pracovníka s jednotlivcem. Jsme toho názoru, že pokud dojde k dílčím opatřením, mezi kterými musí být snaha o co největší nezávislost sociální práce v rámci obecního úřadu a vybudování respektu vůči specifickým výkonům sociální praxe, rozmanitosti metod a „tekutosti“ situací skrze osvětu samosprávy, vyšších úřadů, ale i veřejnosti, je možné se k základním idejím kontaktní práce přiblížit.

Bibliografie

Klíma, P. (2004). Pedagogika za zdmi institucí. In: Jedlička, P. (Ed.). *Děti a mládež v obtížných životních situacích*. Praha: Themis.

Musil, L. a kol. (2016). *Spolupůsobení přenesené a samostatné působnosti subjektů veřejné správy při zajišťování dostupnosti sociálních služeb a sociální práce*. [online]. Brno: VÚPSV. Dostupné z: https://katalog.vupsv.cz/fulltext/vv_012.pdf [citováno 10.6. 2022].

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. [online]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108/zneni-20220201>, [citováno 10. 6. 2022]

0 autorech

Ida Kaiserová

Socioložka, spoluzakladatelka výzkumného atelieru MAKAI. Absolvovala doktorské studium oboru biografické sociologie na Fakultě sociálních věd Univerzity Karlovy. Zabývá se otázkami veřejné politiky, jako je veřejný prostor či veřejné služby, či problematikou participace a regionálního rozvoje.

Ondřej Drobil

Absolvoval bakalářské studium Sociologie a sociální antropologie na Fakultě sociálních věd Univerzity Karlovy. Paralelně dokončuje obor Překladačství a tlumočnictví z němčiny a francouzštiny na téže univerzitě. S MAKAI navázal poprvé spolupráci v roce 2018. Od té doby asistoval na několika výzkumných projektech a věnoval se mnoha výzkumným oblastem. Středem jeho zájmu je politická sociologie, konkrétně vztah moci, užívání jazyka a politického jednání, ale také metodologie sociálněvědního výzkumu – kvantitativní i kvalitativní.

Petra Kutálková

V minulosti pracovala v digitální agentuře či designovém studiu, které pomáhají firmám a korporacím hledat užitečná řešení a stavět nové služby. Aktuálně se věnuje především teorii a praxi výzkumu citlivých témat a designu vzdělávacích programů. Než se vydala do designového světa, UX výzkumu a změnového managementu ve firmách, pracovala víc než 15 let v sociálních službách. Jako sociální pracovnice byla v kontaktu převážně se ženami, které byly vystaveny násilí, s lidmi v krizi a v dalších zátěžových životních situacích. Postupně zjišťovala, že to, co jim komplikuje život a překáží v narovnání práv, je společenský systém. Tehdy se začala zabývat zkoumáním opatření veřejných politik a navrhopvat jejich změny, k čemuž jí pomohlo doktorské studium na Fakultě sociálních věd Univerzity Karlovy. Ve výzkumu i při navrhování služeb se snaží stavět na spolupráci s lidmi, jejichž situace se navrhované řešení týká. Designové metody a teorie jí navíc dávají nástroje, které celý proces přesněji směřují a urychlují.

Petr Matoušek

Prochází světy sociologie, sociální práce, terapie a lektorování. V sociální práci prošel různými neziskovými organizacemi, jednu z nich založil a pracoval s tématy lidí se závislostí, lidí v sexbyznysu a etnických minorit. Poté se pohyboval v akademické sféře – na Katedře sociální práce Univerzity J. E. Purkyně v Ústí nad Labem a Klinice adiktologie I. lékařské fakulty Univerzity Karlovy. V sociologii spoluzaložil ateliér MAKAI, kde se věnuje kvalitativním analýzám organizací, veřejných prostranství a sociálních politik měst a obcí. V terapii pracuje v tématech lidských vztahů a problematice domácího násilí. Lektoruje pro neziskové organizace témata motivačních rozhovorů, agrese a kontaktní/terénní práce.

Jan Vašat

Ve své vědecké práci se zaměřuje na témata inkluze, integrace, participace zejména v prostředí sociálně vyloučených lokalit. Od roku 2010 působí na Fakultě sociálně ekonomické Univerzity J. E. Purkyně. Je doktorem v oboru sociální politiky a sociální práce. Doktorské studium absolvoval na Fakultě sociálních studií Masarykovy univerzity. Od roku 2006 vede dobrovolnickou organizaci realizující projekty ve prospěch dětí a mladých lidí z dětských domovů a ze sociálně znevýhodněného prostředí.

Česká asociace streetwork

Česká asociace streetwork je střešní organizací nízkoprahových sociálních služeb, odbornou platformou a lídrem v podpoře kvality poskytování služeb. Má 120 členských zařízení po celé České republice, realizuje stáže, vzdělávací programy, rozvíjí zahraniční spolupráci a podporuje šíření dobré praxe.

MAKAI atelier

MAKAI atelier je výzkumná firma založená dvěma sociology, která se zaměřuje na analýzy veřejných politik, organizací, sociálních služeb a veřejného prostoru.