

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 doprovazený 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 problemů 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.

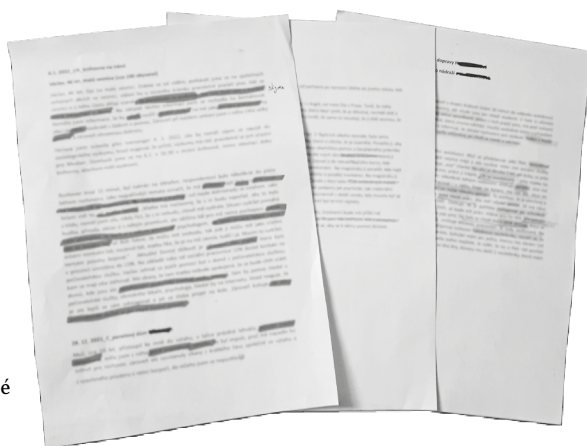
Následně vypisujeme důležité citace a témata na lístečky. Platí pravidlo jedné myšlenky/citace/poznatku na jeden lístek. Píšeme černou tlustší fixou, tiskacími písmeny a čitelně, aby s papírky mohli pracovat v dalších částech workshopu i ostatní.

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 dál 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 vhledů shrnujících pohled lidí v podobných situacích

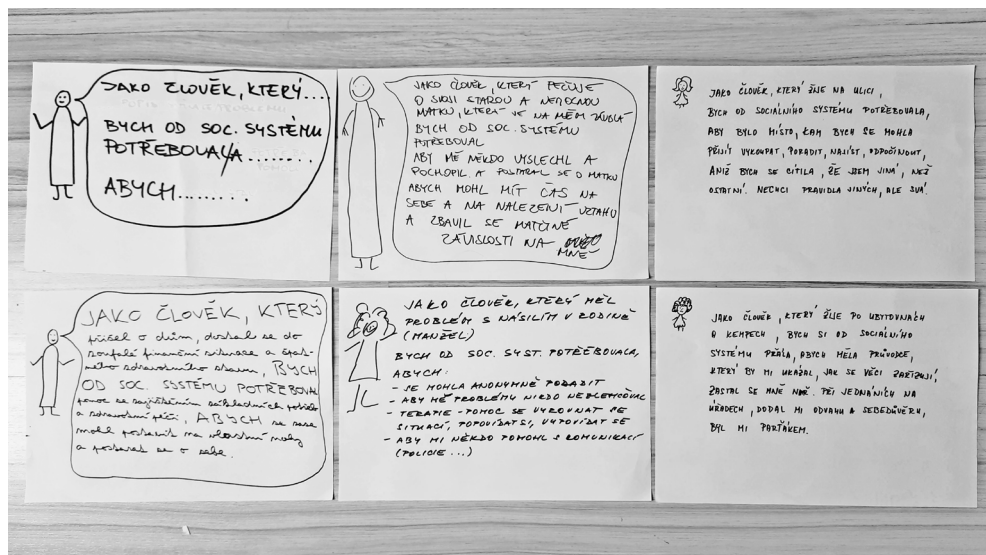
Kromě sepsání závěrů z diskusí a nápadů vzniklých při afinitním diagramingu je další z možností, jak shrnout poznatky, které se týkají skupin lidí s podobnými potřebami a/nebo v podobné situaci, metoda *user story* (uživatelský příběh). Oproti běžným popisům služeb, které zahrnují informace, co služba 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 dopadu, 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 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 pracovnice 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 pracovníce 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].