

# 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 jejích 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 pracovníc. Rozhovory byly nahrávány a posléze byl pořízen jejich manuální přepis. Osnova obsahovala především témata jako fungování organizace, specifika práce s konkrétní cílovou skupinou<sup>1</sup>, 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 pracovníc, kteří působí v terénních sociálních službách a mají tak přímou zkušenost s výkonem kontaktní práce. Původně bylo kontaktováno 12 pracovníků a pracovníc, 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.

<sup>1</sup> 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 –, postihnoutí 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 přepisech 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.