

ROLE SOCIÁLNÍCH POTŘEB PŘI DEFINOVÁNÍ SÍTĚ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

-
NOVÉ ZJIŠŤOVÁNÍ POTŘEB

Valašské Meziříčí

VZÁJEMNÉ PŘEDSTAVENÍ

Miloš Havlík

sociolog, andragog, supervizor, psychoterapeut, kouč

Absolvoval výcviky v systemické terapii, výcvik v narativní terapii.

Lektor a supervizor systemické terapie, metodik komunitního plánování sociálních služeb a konzultant standardů kvality sociálních služeb.

Je certifikovaný **Re**teaming[®] kouč.

V týmu „Dalet, o.s.“ se podílel na koncepci i realizaci vzdělávání v manažerských dovednostech a na supervizi výcviků a koučovacích programech, spolupracoval i při publikování odborných textů.

V současné době působí především jako psychoterapeut v soukromé praxi a pro ČVUT Praha, supervizor.

V letech 1998 - 2012 působil v občanském sdružení Fokus Vysočina.

VZÁJEMNÉ PŘEDSTAVENÍ

Klára Tvrzová

speciální pedagog

koordinátor začleňování a vzdělávání žáků s OMJ

Vystudovala speciální pedagogiku pro pracovníky nápravných zařízení na UPOL. Nyní studuje speciální pedagogiku se zaměřením na poradenství.

V letech 2004 - 2019 pracovala v Zařízení pro děti - cizince (diagnostický ústav, dětský domov, výchovný ústav, základní škola, studijní oddělení, SVP) jako odborný vychovatel a vedoucí výchovných oddělení diagnostického ústavu.

Nyní pracuje na Masarykově základní škole v Praze jako speciální pedagog a koordinátor začleňování a vzdělávání žáků s odlišným mateřským jazykem.

OBSAH KURZU 1. DEN

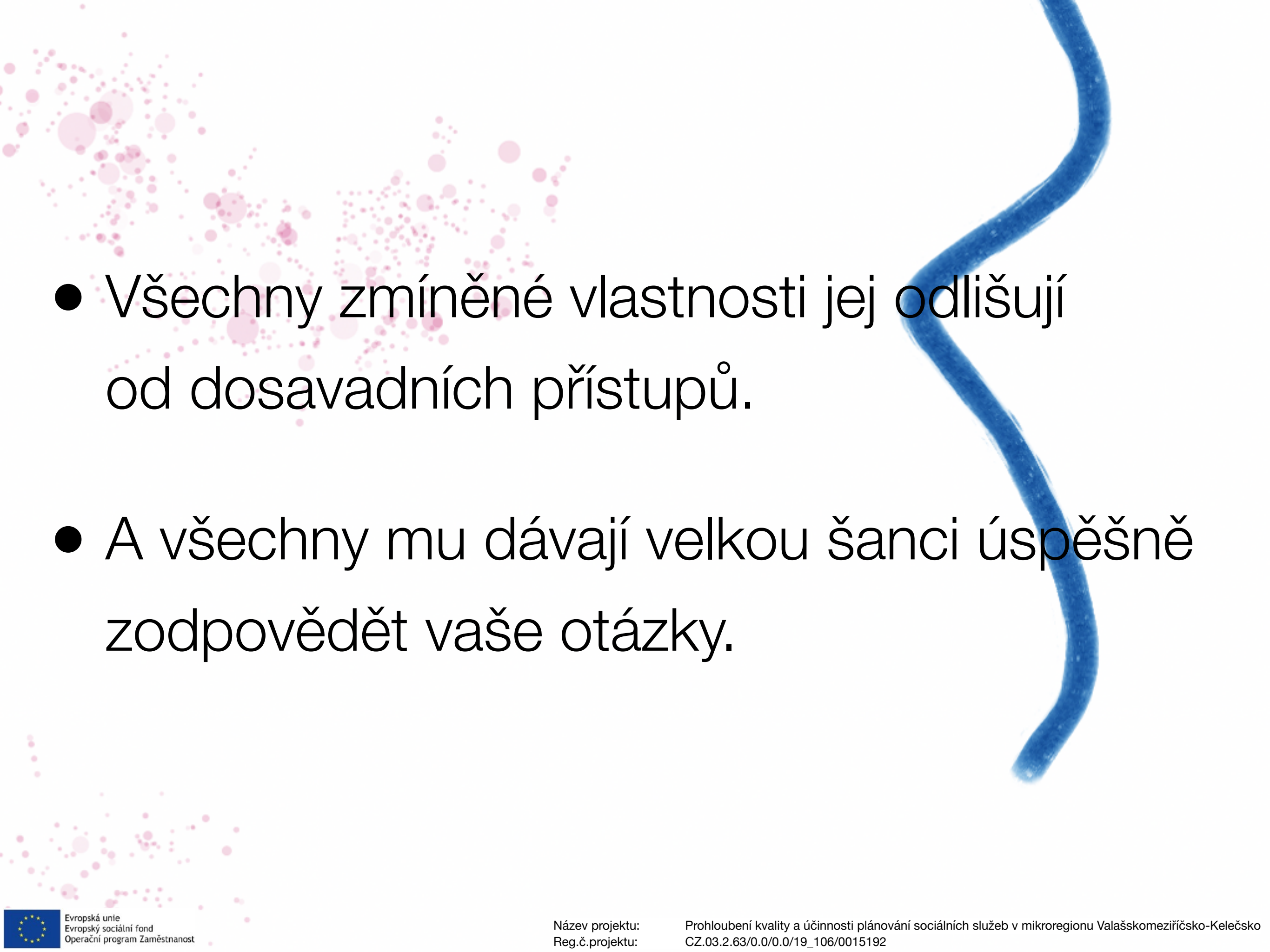
- Zahájení a úvod
- Situace se zjišťováním potřeb je zoufalá
- Současný přístup k potřebám vychází z falešných předpokladů
- Nová východiska nabízí cestu vpřed
- Používejme své dovednosti a dostupné znalosti
- 9 kroků nás provede jednorázovým zjišťováním potřeb
- Závěr

- Pokud jste dnes přišli na tento seminář, můžeme o vás předpokládat, že se zajímáte o (komunitní) plánování sociálních služeb.
- A také o zjišťování potřeb občanů.
- Možná je to pro vás něco nového a hledáte způsob, jak se s tímto úkolem vypořádat.
- Možná je to pro vás záležitost, kterou již máte za sebou a nyní přemýšlíte, jaké výsledky přinesla.

- Možná si spolu s námi říkáte, že tady něco nehraje.
- Ať se podíváte kamkoli, všude se lamentuje, jak je to s těmi potřebami těžké: že je nelze jen tak zjistit; že je těžké se na ně zeptat; že je vůbec otázka, **co to ty potřeby jsou.**
- A že přes všechny pracovní skupiny a dotazníky stále nevíme, co lidé potřebují a jak to pro ně nejlépe zajistit.

- Podobných otázek je spousta a můžete na ně dostat spoustu zajímavých odpovědí. Všechny je přitom shrnuje jedna: jak tedy ÚČELNĚ zjistit potřeby občanů?
- Také si ji kladete?
- Také vás zajímá, jak to udělat, abyste se dozvěděli, co lidé potřebují, a přitom zjistili, jakou pomoc by uvítali, a nedělali jste to celé nadarmo?

- Představíme vám způsob práce s potřebami občanů, který staví na vašich běžně používaných dovednostech, který využívá dostupné znalosti a zkušenosti a který vychází z přirozených způsobů jednání s lidmi.

- 
- Všechny zmíněné vlastnosti jej odlišují od dosavadních přístupů.
 - A všechny mu dávají velkou šanci úspěšně zodpovědět vaše otázky.

- (Komunitní) plánování sociálních služeb se v Česku rozvíjí přibližně od roku 1996.
- V letech 2005-2007 se významně zvětšil počet plánujících obcí, zejména kvůli připravovanému zákonu o sociálních službách, který měl zavést povinnost plánovat sociální služby pro všechny obce a kraje.
- Nyní jsou v Česku stovky zaměstnanců a zaměstnankyň obecních a krajských úřadů, kteří mají za úkol plánovat rozvoj sociálních služeb.
(Nejspíš jste jedna/jeden z nich, že?)

- Situace se zjišťováním potřeb je přitom zoufalá.
- Nejčastěji se na potřeby lidí ptáme s pomocí dotazníku, bez ohledu na to, že je pro daný účel zcela nevhodný.
- Zkrátka, když už se jednou ptáme, tak šmahem všech, ať to máme za sebou.
- A navíc jsou naše otázky natolik obecné, že se stejně nic nedozvíme.

- Velká část tzv. zjišťování potřeb občanů ve skutečnosti představuje náborové akce pro sociální služby: Chcete pečovatelskou službu? A pro jaké úkony? Jak často?
- Rádi také říkáme, že ke zjišťování potřeb občanů se musí přistoupit odpovědně a má se svěřit do rukou odborníků: výsledky jejich práce pak obdivujeme tím více, čím méně jim rozumíme.
- Toto všechno by mohlo být nepodstatné, pokud bychom zažívali úspěch v tom hlavním: ve zlepšení životní situace těch, o jejichž potřeby se zajímáme.

SOUČASNÝ PŘÍSTUP K POTŘEBÁM VYCHÁZÍ Z FALEŠNÝCH PŘEDPOKLADŮ

Současný přístup ke zjišťování potřeb nefunguje. Je to tím, že vychází z několika mýtů, které neumí překonat a které mu neodvratně brání v úspěchu.

Potřeby zjišťujeme kvůli sociálním službám.

- **Nikoli.** Potřeby zjišťujeme kvůli lidem, pro lidi. Chceme znát, co druzí potřebují a jakou podporu by uvítali. Tou pak může být susedova výpomoc, lepší otevírací doba v úřadu nebo nabídka pečovatelské služby.

Potřeby jsou tajemné a nepojmenovatelné.

(co je to vůbec ta potřeba?)

- **Nejsou.** Každý máme zkušenost s tím, když nám něco chybí, když jsme omezeni proti běžnému fungování. Kolikrát už jste si v životě řekli: co mi to vlastně je, jak se toho zbavím?
- **Nejen.** Potřeby v našem kontextu jsou spojením osobních a společenských charakteristik. Jednou mohou odrážet nedostatek osobních dovedností nebo schopností, jindy nedostatek společenských zdrojů nebo přístupu k nim. Často obojí.

Potřeby se dají změřit, zvážit a spočítat.

- (Takže můžeme říct, kolik kilo pečovatelské služby budeme potřebovat za pět let.)
- **Nedají.** Lidé nejsou rohlíky. Je to až hloupé říkat, ale každý člověk je jiný. Proto i každá situace a každá potřeba. Nemůžeme je znormovat, vyčíslit a spočítat.
- Demografické křivky o stárnutí populace jsou užitečné, neříkají však nic o tom, jací senioři budou, jaké budou mít zvyky, dovednosti, požadavky, jaký bude jejich zdravotní stav.

Potřeby lze určit na několik let dopředu.

- (Provedeme jedno dotazníkové šetření a s ním naplánujeme sociální služby pro dalších pět let.)
- **Nelze.** Potřeby se neustále mění, stejně jako prostředí, v němž na ně můžeme reagovat.
- Taková stará paní klidně vyplní dotazník, že nic nepotřebuje (snad s tím nákupem kdyby někdo pomohl), ale za měsíc si zlomí nohu v krčku a rázem, aby u ní byla celodenní péče. Tady se nedá plánovat!

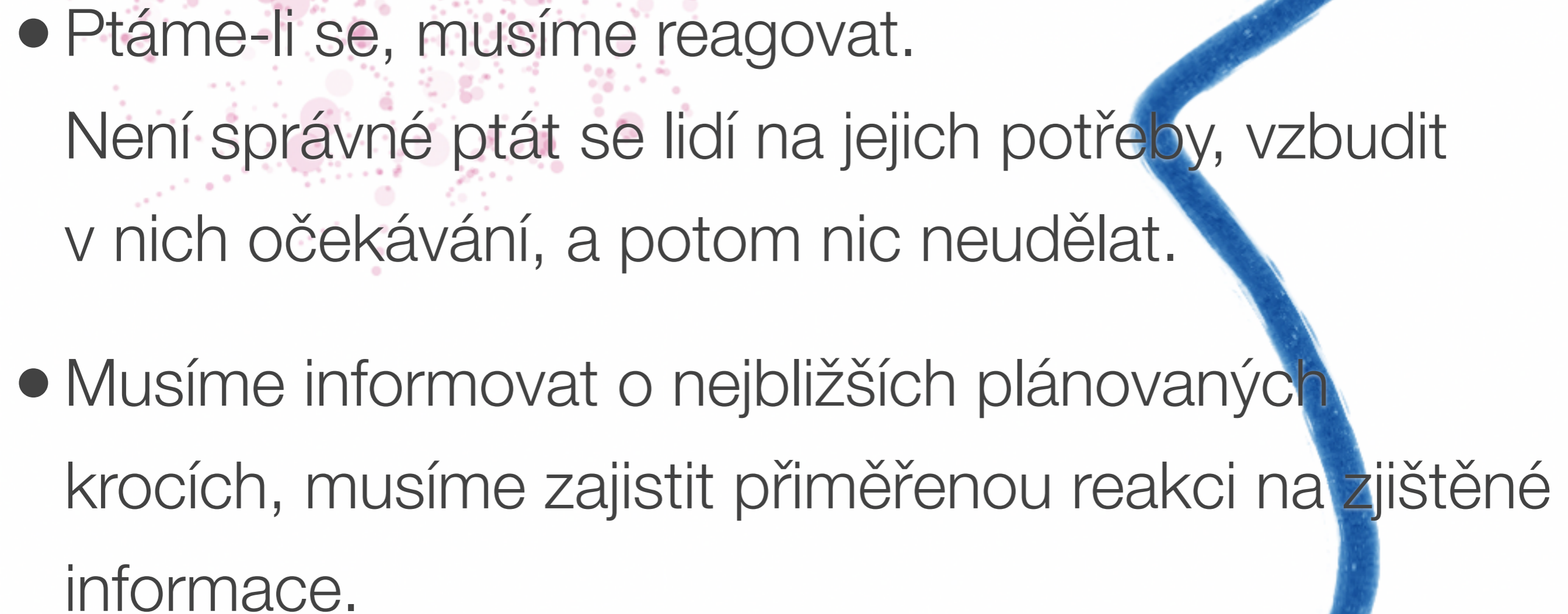
NOVÁ VÝCHODISKA NABÍZÍ CESTU VPŘED

- Věříme tomu, že s potřebami občanů je možné a účelné v plánování sociálních služeb pracovat.
- Cesta, kterou k tomu nabízíme, má několik východisek.

Potřeby zjišťujeme proto, abychom lidem pomohli.

- Existují pouze dva důvody, proč zjišťovat potřeby občanů.
 1. Abychom je mohli **uspokojit** (zprostředkovat existující způsoby pomoci).
 2. Abychom mohli jejich uspokojení **plánovat** (zajistit vznik potřebných, neexistujících způsobů pomoci).

- Potřeby nezjišťujeme kvůli sociálním službám. Děláme to proto, abychom zprostředkovali potřebnou pomoc.
 - ▶ Způsobů pomoci může být spousta a sociální služby jsou možná až posledním z nich.
 - ▶ Přicházejí na řadu až tehdy, kdy všechny ostatní způsoby nestačí, nebo nejsou dostupné.

- 
- Ptáme-li se, musíme reagovat.
Není správné ptát se lidí na jejich potřeby, vzbudit v nich očekávání, a potom nic neudělat.
 - Musíme informovat o nejbližších plánovaných krocích, musíme zajistit přiměřenou reakci na zjištěné informace.

Člověk sám nejlépe ví, jakou pomoc potřebuje.

- Ptejme se nejen na potřeby, ale také na způsoby řešení.
- Lidé obvykle mají představu, jakou podporu a pomoc potřebují, jak by měla vypadat.
- Ptejme se jich na to.
- Lidé zároveň používají řadu způsobů, kterými se snaží se svou situací vyrovnat.
- Ptejme se na ně. Jsou užitečné pro nás a zejména pro další, kteří se nacházejí ve stejné životní situaci.

Člověk sám nejlépe ví, jakou pomoc potřebuje.

- Nepletme potřeby a způsoby jejich řešení.
Kdo si nemůže jídlo opatřit sám, potřebuje, aby mu ho někdo donesl.
- Kdo se sám neumyje, neoblékne či nenají, potřebuje s těmito činnostmi pomoci.

To jsou potřeby.

- Nepotřebuje však pečovatelskou službu nebo domov pro seniory.

To jsou možné způsoby řešení.

U „potřebných lidí“ zjišťujeme všechny jejich potřeby.

- Nemůžeme se ptát na „sociální potřeby“.
To bychom člověka redukovali pouze na některé aspekty jeho osobnosti. V rámci vymezení, které je dáno tématem (okruhem osob), se ptáme na všechny potřeby, které lidé mají.
- Čí potřeby zjišťujeme? Vyjdeme-li ze zákona o sociálních službách, nalezneme čtyři základní skupiny občanů:
Pro práci s potřebami jsou zajímavé všechny uvedené skupiny.
Je dobré určit, které to jsou v našem konkrétním případě.

● **vyloučení uživatel**

osoba je v nepříznivé sociální situaci a využívá sociální službu

● **vyloučení neuživatel**

osoba je v nepříznivé sociální situaci a nevyužívá sociální službu

● **nevyloučení uživatel**

osoba není v nepříznivé sociální situaci a využívá sociální službu

● **nevyloučení neuživatel**

osoba není v nepříznivé sociální situaci a nevyužívá sociální službu

Zjišťování potřeb občanů je běžná součást práce veřejných institucí.

- Je to průběžná činnost. Nikdy nekončí, neboť potřeby se neustále mění – mění se lidé a jejich životní podmínky.
- Zjišťování potřeb občanů není věda. Nepotřebujeme výzkumné týmy na to, abychom zjistili, s čím můžeme člověku pomoci.
To dokážeme zjistit sami a denně to děláme.
- Existuje mnoho oblastí, z nichž se můžeme poučit. Sociální služby nejsou jediná oblast, v níž veřejné instituce zjišťují potřeby občanů. Můžeme se inspirovat např. u plánování veřejných ploch apod.

POUŽÍVEJME SVÉ DOVEDNOSTI A DOSTUPNÉ ZNALOSTI

K účelné práci s potřebami občanů vede cesta, kterou spojují tři zásady.

Používejme přímé způsoby jednání s lidmi.

- Pro zjištění potřeb občanů není žádný lepší způsob. Potřeby jsou ze své podstaty nenormovatelné, neškatulkovatelné, vyjadřují postoje a názory každého člověka. Zlomená noha je stejný „problém“, u různých lidí ale vyvolá různé potřeby.
- Abychom jim porozuměli, potřebujeme prostor k oboustranné domluvě, potřebujeme možnost doptávat se, potřebujeme slyšet vyjádření člověka podaná jeho vlastními slovy.

Využívejme běžné dovednosti a znalosti.

- Každý z nás, kdo pracujeme v sociální oblasti, umíme vést individuální rozhovor.
- Umíme se našich klientů zeptat, co pro ně můžeme udělat, s čím jim můžeme pomoci, co je k nám přivádí.
- Většinou máme zkušenosti i se skupinovými činnostmi.
- Umíme připravit obsah a program skupinového setkání, umíme je zpětně zhodnotit.
- To jsou základní dovednosti, které potřebujeme k účelnému zjišťování potřeb občanů.

- Zároveň máme k dispozici velké množství údajů o tématu, kterému se při zjišťování potřeb věnujeme.
- Něco víme sami z dosavadních zkušeností, něco lze nastudovat z dostupných zpráv a publikací, něco vědí další instituce, které se tématu věnují a které se obvykle rády podělí.
- Využívejme tyto zdroje. Nebudeme se pak ptát na již stokrát položené otázky, nebudeme zjišťovat věci, které se zhola míjí se skutečností, a nebudeme na konci marně přemýšlet, jak vlastně naložit se zjištěnými údaji.
- Připravme se důkladným studiem svých dosavadních znalostí a znalostí dalších institucí: ptejme se jen na věci, o nichž víme, že je nevíme, nebo o nichž víme, že něco víme a potřebujeme to ověřit.

Pracujme neustále s potřebami občanů.

- Člověk nepočká, až kolem půjdeme s dotazníkem, abychom zjistili jeho potřeby.
- Má je nyní, okamžitě a nenadále a je nutné na ně reagovat.
- Obrací se na společenské instituce, které mu jsou blízké a o nichž si myslí, že mu v jeho situaci mohou pomoci.
- Tyto instituce představují neustále obnovovanou zásobu informací o potřebách občanů.
- Zapojme je, čerpejme z jejich poznatků a reagujme na to, co se od nich dovídáme.

JAK NALOŽIT S VÝSLEDKY?

- Nejčastější a největší chybou, které se dopouštíme, je, že s výsledky zjišťování (potřebami) dále nepracujeme, nijak je nevyužijeme, nijak na ně nereagujeme.
- Vynaložíme úsilí a peníze, v dotazovaných vzbudíme očekávání – a neuděláme nic.
- Nebo uděláme něco, co neodpovídá zjištěným potřebám.
O utracené peníze a vložené úsilí tolik nejde.

- Největší a někdy nevratné škody pácháme na lidech, s nimiž jednáme, a na jejich důvěře k veřejným institucím.
- Potřeby zjišťujeme proto, abychom lidem pomohli.
- To je náš účel, to je cíl, k němuž musíme směřovat své kroky.
- Vyhněme se dalším marným očekáváním a zbytečným zklamáním.
- Před zahájením zjišťování potřeb si vyjasněme několik věcí.

Uvědomme si, proč to děláme.

- K jakému účelu a jak využijeme výsledky zjišťování potřeb.
- Předem stanovme, v jakých oblastech, při jakém rozhodování, či při kterých činnostech výsledky využijeme.

Zapojme všechny zainteresované.

- Informujme všechny osoby a instituce, které mohou výsledky zjišťování využít, o tom, co a z jakého důvodu připravujeme.
- Nabídněme jim možnost připojit se.
- Domluvme s nimi způsob, jak jim předáme výsledky, které jsou pro ně podstatné.

Dbejme na to, aby byly výsledky důležité.

- Budou se rozhodující osoby řídit tím (zohledňovat to), co zjistíme, nebo si utvoří názor na základě jiných informací?
- Jednejme o tom s nimi, vyložme jim, kolik úsilí je do zjišťování vloženo, jaká očekávání budí u veřejnosti a jaké jsou důsledky případného zklamání.

ZÁKLADEM ZJIŠŤOVÁNÍ POTŘEB JE SOUSTAVNÁ PRÁCE S OBČANY

- Lidé se stále mění, mění se prostředí, v němž žijí, mění se jejich potřeby.
- Nevystačíme s nárazovými akcemi, kdy se snažíme poznat potřeby určité části občanů.
- „Než zpracujeme výsledky, jejich potřeby se změní.“
- Hrozí nám také, že pomineme některé méně výrazné skupiny nebo oblasti potřeb.
- Sledujme potřeby občanů průběžně, jak se vyvíjejí a proměňují; je to snazší, než si myslíme.

POUŽÍVEJME SVÉ DOVEDNOSTI A DOSTUPNÉ ZNALOSTI

- S lidmi, kterými se zabýváme, pracuje spousta institucí.
- Zároveň se tito lidé, pokud se ocitnou v obtížné situaci, obracejí na různé instituce (úřady, školy, lékaře, sociální služby), o nichž si myslí, že jim mohou pomoci.
- Propojme znalosti a činnosti těchto institucí a máme zajištěný přísun informací o tom, s čím se lidé potýkají a jakou pomoc od veřejných institucí očekávají.

Zavedíme pravidelnou výměnu informací mezi institucemi

- Může jít o pravidelná osobní setkání, může to být e-mailová komunikace, může to být cokoli dalšího, co splní daný účel.
- Podstatné je, aby výměna informací byla pravidelná, cílená na práci s potřebami občanů a účelná.
- Pravidelná výměna informací musí být přínosná pro všechny strany.
- Nemůžeme se pouze dotazovat, získávat informace od jiných; musíme sami něco nabídnout.

Vyhodnocujeme účelnost

- Pomáhá tento způsob práce občanům zajistit pomoc, kterou potřebují? To je hlavní otázka, na kterou musíme umět dobře odpovědět.
- Sledujme, jak se daří zajistit doporučená řešení potřeb občanů.
- Zda vedou k dosažení účelu, kvůli němuž se obrátili o pomoc.
- Sledujme, které způsoby pravidelné komunikace jsou v tomto směru nejúčelnější a které méně účelné.
- Které instituce jak spolupracují.
- Ptejme se po příčinách a navrhneme zlepšení, která zvýší naši schopnost reagovat na měnící se potřeby občanů.

Informujme o tom, jak tento systém funguje a co dokázal.

- Jediný způsob, jak přesvědčit o prospěšnosti činností jako je (komunitní) plánování sociálních služeb či zjišťování potřeb občanů, je názorně ukázat, v čem konkrétně zlepšují životní podmínky potřebných lidí.
- Hledejme jasné a srozumitelné příklady toho, co jsme dokázali, příběhy lidí, kterým tento způsob práce pomohl.

- Výsledky, o nichž nikdo neví, jako by neexistovaly. Informujme cíleně a pravidelně o výsledcích své práce. Pro účelné informování důkladně promýšlejme tři otázky.

1. Co chceme sdělit?

- Ne o čem chceme informovat, ale skutečně, co chceme sdělit.
- Co tím chceme říct.
- Co chceme, aby se lidé dozvěděli, nebo aby udělali.

2. Komu to sdělit?

- Jestliže po někom chceme, aby něco věděl nebo udělal, asi víme, o koho jde.
- O koho tedy? Jistě to není tzv. široká veřejnost, ta neexistuje.
- Kdo to tedy je?
- Kdo je pro nás důležitý vzhledem k tomu, čeho svým sdělením chceme dosáhnout?

3. Jak to sdělit?

- Zdánlivě nejsnazší, že?
- Máme přece radniční listy, letáčky, webové stránky.
- Ale čte je někdo?
- A čte je ten, komu to chceme sdělit?
- Jsme si tím jisti?
- Nepoužívá jiné zdroje informací?
- Jaké to jsou?
- Jak se jim přiblížit?
- Jak ho tedy účelně oslovit, v prostoru, na který je zvyklý?

SPOOLUPRÁCE INSTITUCÍ PŘI PRÁCI S OBČANY

Aby bylo rovnou jasno: nezavádíme novou organizaci. Propojujeme činnost stávajících institucí, na něž se občané obracejí o pomoc, když ji potřebují.

Je třeba, aby spolu tyto instituce pravidelně a cíleně jednaly o potřebách a požadavcích občanů, kteří se na ně obracejí.

Hlavní okruhy společné práce jsou:

- Kdo se na instituce obrací?
- S jakými požadavky?
- Jak často?
- Jak jsou jeho požadavky řešeny?
- Jak je sledována účinnost zvolených řešení?

NÁPLŇ ČINNOSTI SPOLUPRACUJÍCÍCH INSTITUCÍ

- mají přehled o místě, o veřejných službách a o veřejném životě v území
- jednají s občany, zaznamenávají jejich požadavky a potřeby
- pomáhají lidem najít vhodné řešení, spolupracují přitom s dalšími institucemi
- sledují a vyhodnocují účinnost zvoleného řešení
- je-li třeba, uskutečňují jednorázové zjišťování potřeb
- udržují obousměrný tok informací ke všem zúčastněným institucím; vyhledávají a odstraňují komunikační překážky
- vytvářejí evidenci situací (potřeb); sdílí s ostatními souhrnnou zprávu o výše uvedené činnosti

9 KROKŮ NÁS PROVEDE JEDNORÁZOVÝM ZJIŠŤOVÁNÍM POTŘEB

Těchto devět kroků popisuje způsob, jak jednorázově pracovat s potřebami občanů.

Vycházejí přitom z našich běžně používaných dovedností, ze znalostí, které jsou o zkoumaném tématu dostupné, a zejména z přímé komunikace s občany.

1. krok: Co už víme?

- Je vlastně jedno, odkud přijde podnět k jednorázovému zjišťování potřeb občanů.
- Může to být od pracovní skupiny, která při své činnosti narazila na něco, co potřebuje poznat důkladněji.
- Může to být z podnětu institucí, které se věnují určitému tématu a od nichž máme informace, že je tu něco, čemu bychom se měli věnovat.
- Může to být zadání starostky, na kterou se obrací skupina občanů.
- Může to být cokoli.
- Podstatné je, že někdo dostane tento úkol na starost.
- Že máme zadání zjistit situaci (potřeby) určité skupiny lidí.

Než začneme dělat cokoli jiného, položme si otázku:

- Co už nyní o této skupině a její situaci víme?
- Odkud tyto informace máme?

BRAINSTORMING

- Je snadné mávnout nad touto často zmiňovanou technikou rukou. Mnoho lepších způsobů, jak probudit v mozku zasuté informace a nápady, ale nemáme.

2. krok: Co nevíme?

Informace, které jsme ze své mysli a archívů vylovili v prvním kroku, třídíme do skupin, kategorií, spojujeme do celků. Nejspíše zjišťujeme, že toho o dané věci víme docela dost (koneckonců je to naše práce a věnujeme se jí už několik let).

- A zjišťujeme také, že toho spoustu nevíme:
- Co tedy vlastně nevíme? Jaké informace potřebujeme doplnit?
- Jaké ověřit a prohloubit?

MYŠLENKOVÉ MAPY

- Zakreslování myšlenkových map je obdoba brainstormingu, plní stejný účel – vynést na světlo informace a nápady uložené v našich myslích. Myšlenkové mapy lze použít pro jakékoliv téma a účel, vhodné jsou i pro rozkrytí lidí a institucí zapojených do nějakého tématu.

3. krok: Co už vědí ostatní?

Máme za sebou dva kroky z devíti. Pojdme si připomenout, kam jsme došli: máme přehled všeho, co o dané situaci a cílové skupině sami víme; máme seznam toho, co nevíme, co potřebujeme doplnit či ověřit. Kdo nám s tímhle pomůže, kde to najdeme?

Rozhodně nejsme jediní, kdo se dané cílové skupině věnuje. Existují další instituce, které s ní a pro ni pracují: ty mohou mít mnoho zajímavých informací a mezi nimi i odpovědi na naše nejasnosti.

Takže otázka zní:

- Kdo další se této otázce věnuje?
- Jakým způsobem?
- Co asi tak ví a jak se to od něj dozvíme?

STUDIUM DOKUMENTŮ

Určitě existuje nějaký článek, publikace, výzkumná zpráva, spis nebo nějaký další dokument, který obsahuje informace k našemu tématu. Zkusme jej nalézt a použít pro získání užitečných informací.

Jaký dokument a kde hledáme?

- Co se pokoušíme nalézt?
- Má to být článek věnovaný danému tématu (využijeme rešeršní knihovní službu), nebo spisy vedené jiným oddělením našeho úřadu?
- Nebo individuální plány uživatelů sociálních služeb?

Co v něm hledáme?

- Můžeme sledovat informace přímo o cílové skupině a jejích potřebách,
- můžeme hledat inspiraci pro přístup k cílové skupině,
- můžeme zjistit, jakým způsobem s ní pracují jiné organizace.

4. krok: Co jsme se zatím dozvěděli?

Zkusme se zastavit a shrnout, co nyní víme.

- Co všechno jsme se dozvěděli a jak nám to pomáhá odpovídat na naše původní otázky?
- Informací nám utěšeně přibývá, slouží stále původnímu účelu?
- Jak to udělat, abychom se jimi nezahltili?
- Po této inventuře zbývá pár věcí, které nám stále nejsou jasné.
- Nejlépe na ně ale asi odpoví ti, kterých se přímo týkají.

Takže:

Na co se potřebujeme zeptat přímo občanů, kterých se to týká?

5. krok: Ptáme se těch, kterých se to týká?

Určitě existuje pár otázek, které nám pomůže objasnit rozhovor s jedním dvěma klienty, kteří za námi přijdou (nebo my za nimi).

INDIVIDUÁLNÍ ROZHOVOR

- Individuální rozhovor děláme běžně, každý den několikrát.
- Je to důležitý a dostupný způsob, jak u konkrétního člověka zjistit bližší informace o potřebách a možnostech řešení.
- Z jeho výsledků můžeme vyvozovat také zpřesňující informace a poznatky pro širší cílovou skupinu, do které daný člověk patří.

Příklady otázek, které můžeme použít pro základ našeho rozhovoru

- Co potřebujete, aby se vám lépe žilo?
- S čím konkrétně potřebujete pomoci?
- Proč s tím potřebujete pomoci?
- Jakým způsobem se s tím vyrovnáváte nyní?
- Kdo vám s tím má pomoci?
- Jak má pomoc vypadat?

6. krok: Ptáme se většího počtu lidí.

Využíváme k tomu skupinová jednání, která umožňují přímou komunikaci, podporují diskuzi a výměnu zkušeností mezi účastníky a účastnicemi.

- Jejich přínos není pouze v informacích, které získáme, významně slouží také zúčastněným.
- Podělí se o své zážitky a pocity s ostatními, získají ujištění, že ve své situaci nejsou jediní a že se jí někdo zabývá, a zároveň vyslechnou zkušenosti druhých, jak se s podobnou situací vyrovnávají.

SKUPINOVÝ ROZHOVOR

Skupinový rozhovor je způsob, jak se dozvědět o názorech a postojích lidí, tedy také o jejich potřebách a řešeních, která upřednostňují.

Umožňuje nám jít při dotazování do hloubky, doptávat se na nejasné věci.

Skupinové rozhovory se využívají pro zlepšení veřejných služeb (co se lidem líbí a co nikoli, co navrhují dělat jinak, jak, z jakého důvodu).

Dále také v politickém marketingu nebo průzkumech postojů veřejnosti.

„Skupinový rozhovor umožňuje poznat, co lidmi hýbe a co se děje v jejich myslích a životech, což dotazníkovým průzkumem nezjistíme.“

Zajistit skupinové setkání pro zjištění potřeb předpokládá dobrou znalost tématu a lidí, kterých se týká: tu jsme získali během předchozích pěti kroků.

V přípravě skupinového setkání si tedy připomeňme:

- Co potřebujeme zjistit?
- Koho se budeme ptát?
- Jak se budeme ptát?
- Jaké otázky použijeme, jaký prostor dáme odpovědím?
- Kde se budeme ptát? V jakém prostředí a souvislostech?
- Kdy se budeme ptát?
- Na pořadí těchto otázek záleží. Když si kupujeme boty, také se nejprve zamyslíme, k jakému účelu je potřebujeme, až potom vybíráme vhodný typ.
- Se zjišťováním potřeb je to stejné: jaký je účel a koho oslovujeme určí, jakým způsobem to nejlépe provést.

7. krok: Dozvěděli jsme se, co jsme potřebovali?

- Co byl původní podnět pro to, abychom se začali zabývat potřebami této skupiny lidí?
- Jaké otázky jsme si na začátku kladli? Známe na ně nyní odpovědi?
- Víme, co jsme se potřebovali dozvědět? Co dalšího jsme přitom poznali?
- A co ještě?

8. krok: Informujeme o výsledcích

Zjištěné informace jsou užitečné tehdy, když o nich lidé vědí. Ať už ti, kterých jsme se ptali, kolegové či kolegyně ze spolupracujících institucí, nebo ten, kdo nám úkol zjistit potřeby zadal.

- Kdo konkrétně by měl znát výsledky našeho zjišťování potřeb?
- Z jakého důvodu?
- Jakým způsobem ho budeme informovat?

TISKOVÁ ZPRÁVA

Účel tiskové zprávy je informovat. Aby mohla informovat, musí se změnit v novinový článek nebo rozhlasovou zprávu. Aby to dokázala, musí být zajímavá pro čtenáře a čtenářky a musí být jednoduchá ke zpracování. Podívejme se na několik zásad, které jí tyto charakteristiky dodají.

Obsah a členění tiskové zprávy:

- představme si tiskovou zprávu jako novinový článek ve svém oblíbeném deníku - jak by měla vypadat: musí informovat, CO se stalo, KOHO se to týká, KDE a KDY se to stalo
- nejprve napíšeme první odstavec; musí obsahovat vše, co chceme tiskovou zprávou říci
- potom napíšeme titulek zprávy, který shrnuje, co říká první odstavec
- druhý (a i další odstavce) rozvíjí obsah prvního, doplňuje další informace
- Druhý odstavec je nejlepší napsat v přímé řeči.
- V závěru zprávy shrneme k čemu budou výsledky sloužit.

9. krok: Co uděláme na základě zjištěných informací?

- Potřeby občanů zjišťujeme proto, abychom pomohli s jejich uspokojením, s řešením nepříznivých situací.
- Nyní je na čase se rozhodnout, co tedy pro dané lidi uděláme? Jaká řešení jejich potřeb se nabízejí?
- Jaká používají sami členové cílové skupiny?

JE ČAS KONAT

- Při práci s potřebami občanů jsme se dozvěděli, co lidé potřebují, jaká řešení sami používají nebo jaká požadují.
- Nabízejí se jistě další způsoby, jak na zjištěné potřeby reagovat. Potřebujeme se rozhodnout, která z možných řešení nakonec použijeme. A skutečně to udělat.
- Důsledky toho, co uděláme, potrvají několik let, ať se rozhodneme nedělat nic, nebo zřídit novou sociální službu.

JE ČAS KONAT

- Vezměme seznam nabízejících se řešení (těch, která navrhli dotazovaní občané, i těch, která napadají nás) a proberme je přímo s těmi, jichž se týkají.
- Dejme jim možnost si vybrat, k tomu jim poskytněme důkladné informace, co která varianta představuje, jaké má výhody a nevýhody.
- Je to práce, která se vyplatí (vzpomeňte si na různé historie s novými službami, které nikdo nevyužívá).
- Můžeme přitom využít kroky pět a šest, případně jiné způsoby práce s veřejností.

JE ČAS KONAT

- Navrhujeme zde cestu založenou na přímých způsobech jednání s těmi, o jejichž potřeby se jedná, a využívající spolupráci všech zúčastněných veřejných institucí.
- Cestu, která míří k poznání a zlepšení životních podmínek potřebných občanů.

Vydejme se po ní.

DĚKUJEME VÁM ZA POZORNOST



- Miloš Havlík
- info@miloshavlik.com
- www.miloshavlik.com