

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 Reteaming® 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.

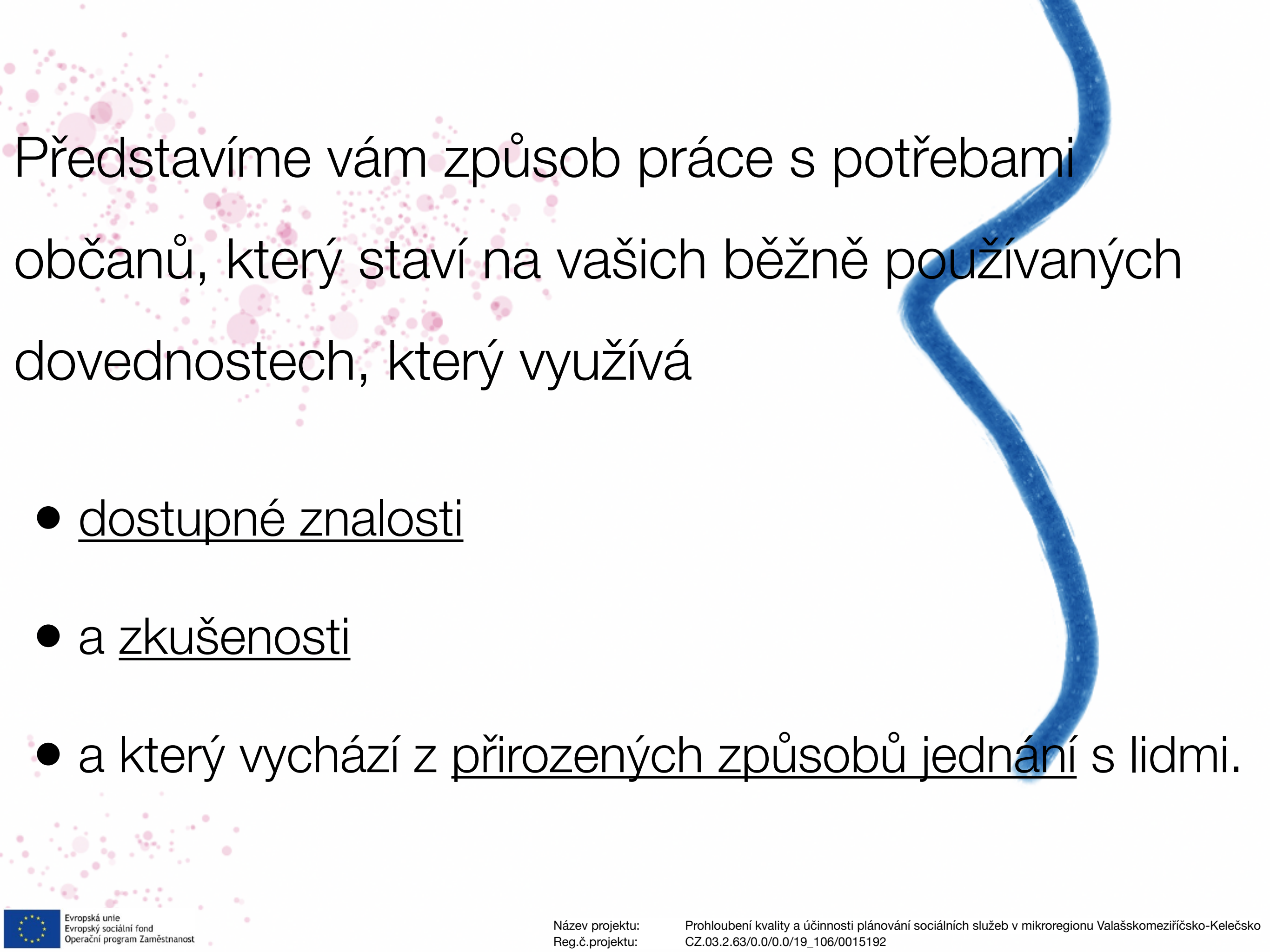
V současné době působí především jako psychoterapeut v soukromé praxi a pro ČVUT Praha, supervizor.

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

- 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.

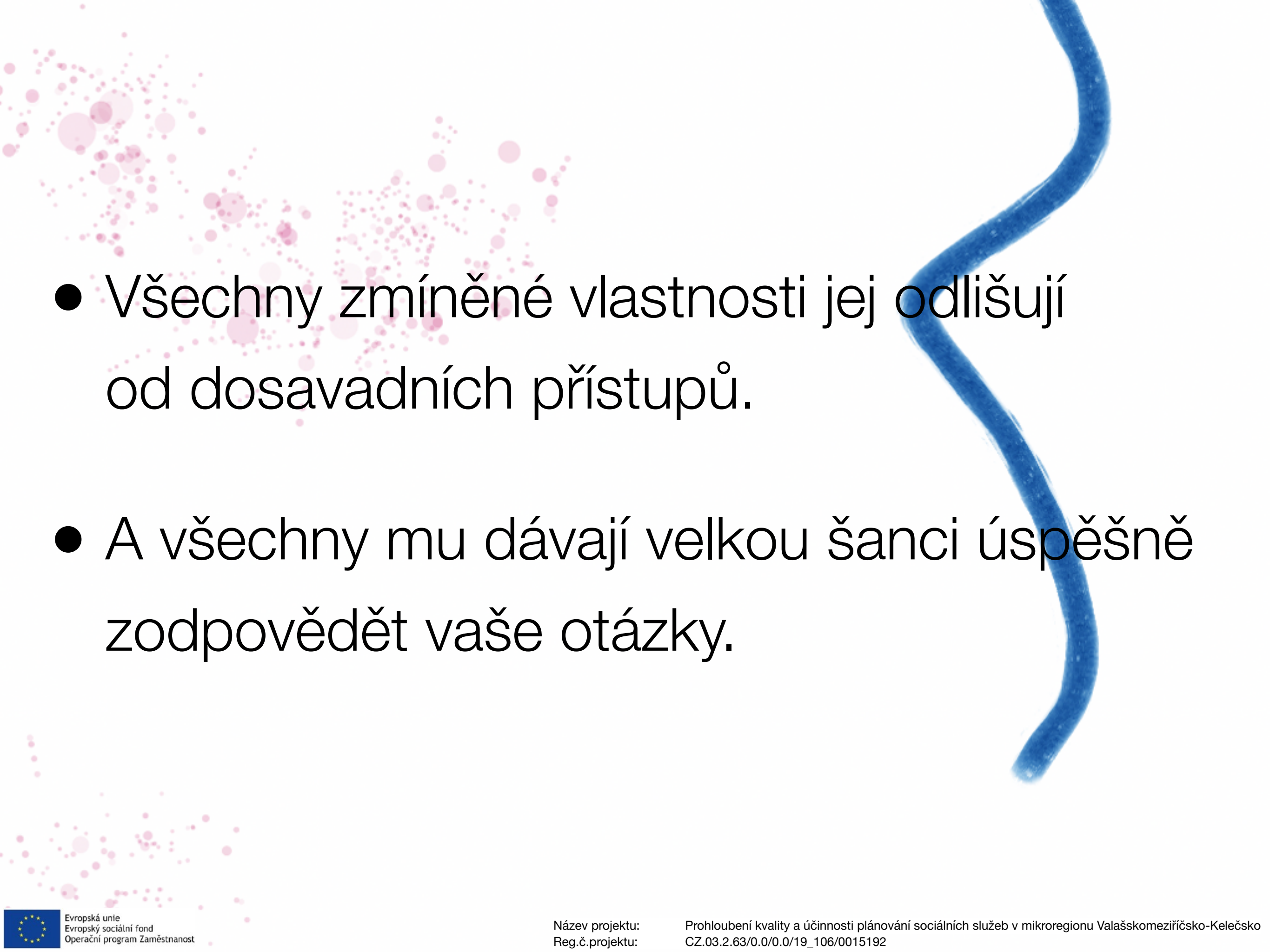
- Možná si spolu s námi říkáte, že tady něco nehraje.
- Ať se podíváte kamkoli, všude se lamentuje, jak je to s těmi potřebami těžké: že je nelze jen tak zjistit; že je těžké se na ně zeptat; že je vůbec otázka, **co to ty potřeby jsou.**
- A že přes všechny pracovní skupiny a dotazníky stále nevíme,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

Technika: Empatická laboratoř

- Při této technice jde o to, aby účastníci porozuměli tomu, jak se uživatelé/potenciální uživatelé sociálních služeb cítí ve svém vlastním světě – není to schopnost předpokládat, jak by se cítili v jeho/její situaci, a ani poznání o tom, jak by se v takové situaci cítili jiní lidé.

Kroky:

Rozdělte se do trojic, pokud možno s lidmi, aby se neznali moc dobře.

- Hrajte postupně role: A „hovořícího“ - klienta, B „naslouchajícího“ - sociální pracovníci/starostu apod., C „pozorovatele“, který/á poskytuje zpětnou vazbu.
- Hovořící nemluví více než 10 minut, poslouchající se snaží porozumět a ověřit si svoje porozumění. Nesmí vzniknout diskuse.
- Hovořící, poslouchající a pozorovatel mají potom 5 minut na diskuzi - co v daném procesu pozorovali, a identifikují to, co se naučili a prožili.
- Následuje výměna rolí, hovořící je nyní pozorovatelem, pozorovatel poslouchajícím a poslouchají hovořícím. Opakují se kroky (3) a (4) Naposled si vymění role, aby si každý zkusil každou z rolí.
- Svoje zjištění o tom „Co jste se naučili/zažili o empatii“, se připevní na tabuli, aby k nim měl každý přístup po dobu celého kurzu

Reflexe o empatické laboratoři:

- Jak se cítil hovořící s ohledem na lidi, o kterých mluvil?
- Jak hovořící projevil své pocity?
- Jak jste se cítili vy v roli naslouchajícího a na co jste mysleli po dobu poslouchání?
- Jak se podle vás cítil poslouchající? (podle hovořícího a pozorovatele)
- Co se účastníci při tomto cvičení naučili nebo zažili v souvislosti s empatií?

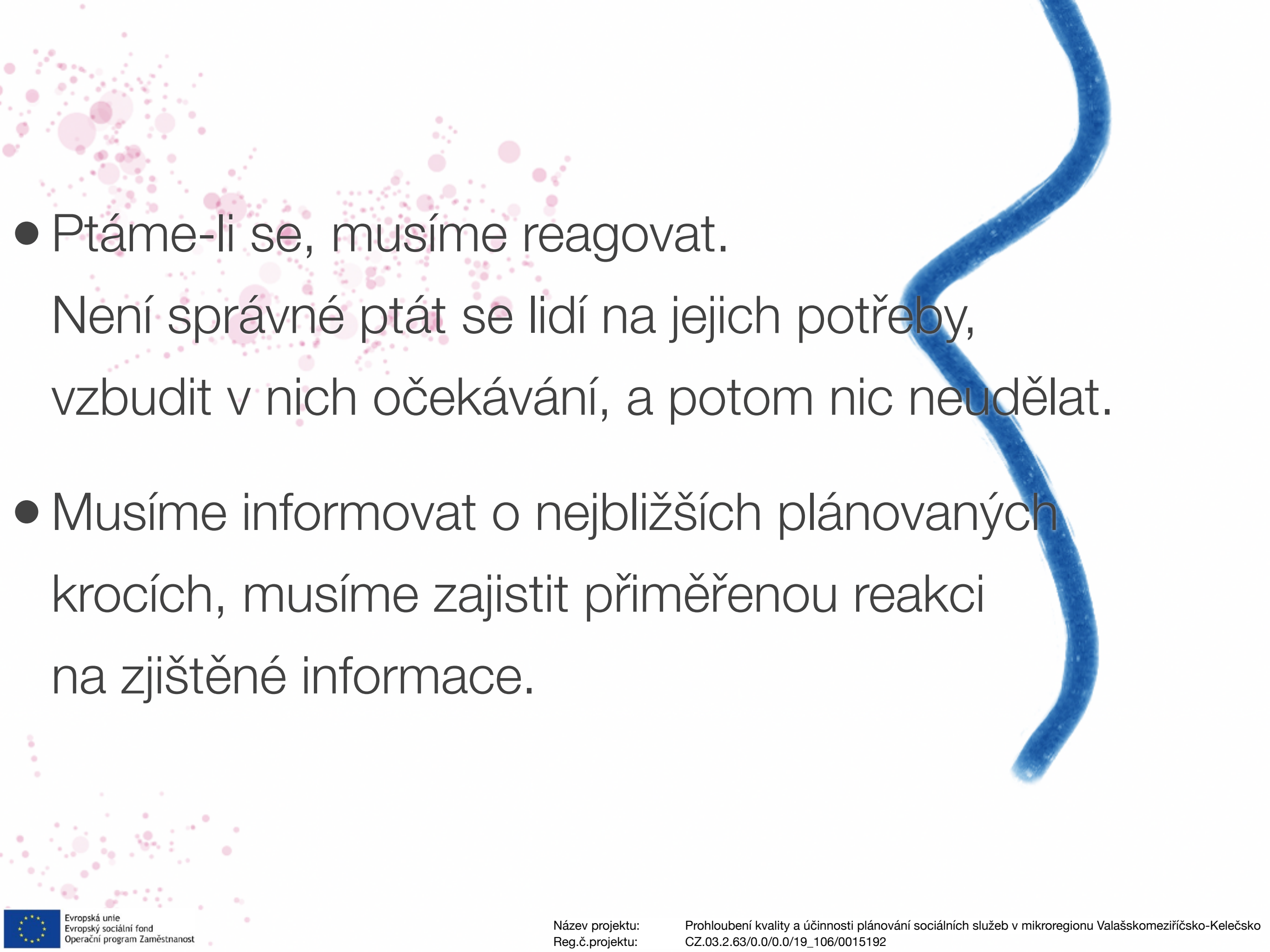
NOVÁ VÝCHODISKA NABÍZÍ CESTU VPŘED

- 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 automaticky 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, neškátulkovatelné, 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.

Pracujeme 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 promyšlejme 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

Cvičení

- Odpovězte si na otázku, jak jste díky své profesi připraveni na práci s lidmi v sociálně nepříznivé situaci,
 - ▶ kde pocítujete silná místa,
 - ▶ kde rezervy
 - ▶ a kde vás dokonce vaše profese ruší.

Doporučení pro jednání s agresivním klientem

- zachovat klid, nezvyšovat hlas
- sledovat verbální i neverbální projevy
- nenarušit osobní prostor, nedotýkat se, nedívat se dlouze do očí
- ponechat si prostor pro únik

Zvládání vlastního strachu

- zhluboka dýchat
- přemýšlet o postupu
- mírnit svou zlost, odpor, obavy
- dát najevo akceptaci člověka - odmítnout pouze chování

Hledání řešení

- nemusíte vše vyřešit
- obraťte se na jiné
- snažte se rozpoznat důvody krize
- uspokojte potřeby klienta

Co dál...

1. Zůstaňte s tím, kdo se zlobí.
2. Odstraňte vše, co by se dalo použít k násilnému jednání.
3. Spíše naslouchejte, než mluvíte.
4. V informacích hledejte fakta. Snažte se vysledovat, co se skutečně stalo.
5. Snažte se uvědomovat si, co se opravdu stalo. Někdy emoce zkreslí skutečnost.
6. Uklidněte rozbouřenou hladinu. Začít musíte u sebe.
7. Snažte se vcítit do ostatních. Jaký význam má situace pro ně, čeho chtějí dosáhnout?
8. Pokuste se končit situaci tak, aby nepřetrvávaly negativní pocity, strach, touha po pomstě. Je dobré končit omluvou, vyjasněním, smírem.
9. Uvažujte o další perspektivě.
10. Následky těžkých zážitků je potřeba zpracovat.

podle Jara Křivolakého

- Pomoc měla být pokud možno okamžitá, intervence by měla proběhnout co nejdříve – hlavním principem je tedy snadná dostupnost.
- Tu lze charakterizovat dvěma kritérii: dostupnost informací o krizové pomoci a nepřetržitý provoz krizového zařízení.
- Pomoc by měla být také snadno dosažitelná, což v případě telefonické krizové pomoci je.

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?

Cvičení: Modelové situace s využitím vzorových otázek

- přichází děti seniora z vaší obce - „ona to nezvládá, my se o ní nemůžeme starat“
- na obec přijíždí mladý muž na invalidním vozíku - „nikam se s tím vozíkem nedostanu starostko, co s tím uděláte?“
- rom středního věku spílá starostovi, že se o ně málo stará

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.

ROMSKÁ RODINA – ZÁKLADNÍ NORMY CHOVÁNÍ, PRINCIPY VÝCHOVY, SPECIFIKA KOMUNIKACE

- podle odhadů žije v dnešní době v ČR 280–320 tisíc Romů několika subetnických romských skupin

Hlavní charakteristické rysy tradiční romské rodiny

- ▶ řídí se přesnými pravidly, která určují **nadřazené nebo podřazené postavení** daného člena
- ▶ postavení jednotlivých členů romské rodiny se v průběhu jejich biologického vývoje mění, jedinec se tak může z role nejnižší postaveného propracovat (obvykle díky svému věku) až na pozici vážené osoby
- ▶ úlohy v rodině jsou přesně rozdělené na **mužské a ženské**

- ▶ **kolektivnost a soudržnost**, a to v takové formě, jakou by majoritní společnost ve většině považovala za narušení osobní svobody a práva na vlastní názor
- ▶ důraz na samostatné rozhodování je v romské rodině potlačen, řešení problémů se odehrává v rámci společné, často bouřlivé diskuze, ze které vzejde jedno rozhodnutí, obvykle jde o myšlenku nejstaršího nebo nejváženějšího muže, ostatní se s tímto názorem ztotožní a považují jej za vlastní
- ▶ kolektivní řešení má za následek hlučnost, která je Romům stereotypně velmi často vyčítána jako jedna z nejnepříjemnějších vlastností

křik

- potřeba prosadit se ve velkém množství lidí, upozornit na sebe
 - obranný mechanismus ve společnosti, kde si jedinec není jistý, připadá mu cizí, nepřátelská
 - nezúčastněný pozorovatel může nabýt dojmu, že Romové neustále hádají a vzájemně nesnášejí
- ▶ žití ze dne na den - neschopnost plánovat do budoucna

rodina a výchova

- ▶ co největší počet dětí je důležitý nejen pro upevnění manželství a postavení ženy ve velkorodině, ale i pro sílu vnitřní komunity vůči vnějšimu a dříve nepřátelskému okolí
- ▶ jejich nepřítomnost je považována za veliké neštěstí

- ▶ romské děti mají více volnosti - bez řízených aktivit, děti spí, jedí, kdy chtějí
- ▶ dětem není nic zakazováno, přikazováno
- ▶ romské děti dříve nepoznaly fyzické tresty, postupně Romové přejali výchovné principy většinové společnosti, a tak není dnes výjimkou, že romští rodiče své děti bijí (okamžitá reakce, nikoli trvalý stav)
- ▶ pro předškolní věk je typická fixace na matku, sourozence

vstup na základní školu

- dítě je vytrženo z domácího prostředí, musí používat jiný než mateřský jazyk, je nuceno pracovat samostatně, soustředit se na jeden úkol, nemůže mluvit, kdy chce, vzít si, co chce (jak je zvyklé z rodiny)
- na základě toho je pedagogy posuzováno jako nevychované, nezvladatelné či opožděné
- z této odlišnosti vyplývá neúspěch romských dětí ve školním prostředí, kvůli kterému se uzavírají vůči vzdělávání i majoritní společnosti

Specifika komunikace s Romy

sjednávání schůzky

- Romové jsou ochotni si domluvit schůzku na konkrétní datum a čas, avšak pokud se vyskytne něco, čemu chtějí nebo musí (z jejich pohledu) dát přednost, neváhají schůzku zrušit, nepovažují ani za nutné oznámit to druhé straně
 - tento přístup nevychází z neúcty nezodpovědnosti či neochoty, ale jiného vnímání času
 - Rom vychází z předpokladu, že věc bylo třeba neodkladně vyřídit a každý tuto situaci pochopí
 - svou roli sehrává také počáteční nedůvěra
 - ideální řešení je, aby dialog s Romem vedl Rom
- **podávání ruky** – Romové si ruku podávají při výjimečných příležitostech, podávání ruky se ženami není zvykem (bývá to považováno za neslušné až vyzývavé)
- **roli při komunikaci hraje pohlaví a věk**

- mladým lidem Romové obvykle tykají (není projevem neúcty, ale jde o zvyk v komunikaci), vrstevníci si mezi sebou tykají
- může se stát, že muž bude mít výhrady mluvit se ženou (postoj souvisí hlavně se zakořeněným a stále živým jasně vedoucím postavením muže v rodině)
- u Romů je obvyklá vysoká úcta ke starším lidem → je-li Rom starší než osoba, se kterou jedná, může mít tendenci poučovat, považovat svoje postoje za správné (předávat zkušenosti, předpokládá, že mladší je jeho názoru přizpůsobí, či ho dokonce přijme za svůj)
- pro romskou rodinu je typické společné rozhodování o problému → to je hlavní důvod, proč schůzky probíhají za početné podpory příbuzných

- ▶ pokud chce pedagog hovořit pouze s jedním rodičem, nezbyvá mu, než na svém názoru trvat nebo ustoupit za cenu toho, že se pak od matky nedozví její osobní názor, ale pravděpodobně názor vůdčí osoby v rodině (muže)
- ▶ Romové nepoužívají slovo „prosím“ -> pro Romy je typické sdílení duchovního i materiálního, obdarovaný automaticky počítá s tím, že kdokoliv pro něj cokoliv udělá a naopak (v romštině má „prosím“ stejný význam jako žebrat)
- ▶ jistý pocit méněcennosti Romové někdy kompenzují přeháněním či uváděním nepravdivých údajů (jsou přesvědčeni, že je lepší říct to, co se od nich očekává, než pravdu)

PROTISTRESOVÁ RELAXACE

Autogenní (Schultzův) trénink

Psychofyziologická metoda zaměřená na uvolnění napětí a zklidnění nervového systému.

Postup při autogenním tréninku

Příprava: Najděte si tiché, příjemné prostředí, posadte se nebo si lehněte a uvědomte si své tělo a dech.

Uklidněte si mysl, nevnímejte okolí.

Zavřete oči a v duchu si opakujte: „Jsem klidný / á“.

Pomalu, hluboce se nadechněte a pomalu vydechněte. Ujistěte se, že se cítíte příjemně a pohodlně.

Cvičení

Soustředte se na tíhu ramen/rukou a nohou. V mysli si představte, že vaše ruce a následně nohy jsou těžké, např. jako olovo, nebo jsou tak těžké, že je to táhne směrem dolů. V duchu si pomalu opakujte: „Jsem naprosto klidný (1x)“, potom: „Moje pravá ruka je těžká (6x), moje levá ruka je těžká (6x), moje obě ruce jsou těžké“ (6x). Následně: „Jsem naprosto klidný“ (1x). Přejděte na nohy: „Moje pravá noha je těžká (6x), moje levá noha je těžká (6x), obě moje nohy jsou těžké (6x)“.

Představujte si, že vaše svaly jsou uvolněné, ochablé, těžké jako olovo.

Spojte příkazy v mysli s představou tíže.

Na závěr: „Jsem naprosto klidný/á“ (1x). Provádějte 2-3 minuty.

Dechová a relaxační cvičení k prevenci vzniku stresu a úzkosti

- Relaxační cvičení slouží k nácviku klidové fáze, která pomáhá při stresových stavech a úzkosti. Fungují ale i jako výborná preventivní cvičení, která redukuje a zmírňují stresové a úzkostné stavy.
- Mnoho z nepříjemných tělesných projevů úzkosti, jako je např. bušení srdce, bolest na hrudi, pocit dušení, tlak v žaludku, průjmy a další gastrointestinální problémy, můžeme zmírnit pomocí dechových cvičení. Proč tomu tak je? Po fyziologické stránce jsou stavy úzkosti, stresu a napětí způsobeny a udržovány změnou poměru kyslíku a kysličníku uhličitého v krvi.
- S tím je spojeno vyplavení kyseliny mléčné do svalstva, které způsobuje pocity napětí, zatnutí svalstva, bolesti páteře a mnoho dalších psychosomatických problémů.
- Naučit se správně dýchat není tak jednoduché, jak se na první pohled zdá, a je třeba dbát na to, abychom si neautomatizovali nějaký dechový „zlozvyk“, který by se pak otočil proti nám.

Jak rozdýchat mírnější formu úzkosti?

- Hluboce se nadechujeme nosem, vědomě co nejvíc naplníme plíce. Zhluboka vydechujeme ústy. I při tomto cvičení dbáme na to, aby výdech byl pomalejší než nádech. Mělo by být zachováno jednoduché pravidlo: výdech by měl být zhruba dvakrát delší než nádech.
- Přizpůsobujeme však frekvenci a hloubku více svému přirozenému rytmu. Myšlenkově se plně se soustředíme na samotný dech. Na to, jak na počátku cítíme proud vzduchu v nosních dírkách, nosohltanu, ústní dutině, průduškách a plicích. Sledujeme, zda se mění teplota vzduchu a ostrost jeho proudění.
- Je přirozené, že naše pozornost bude klesat. Rozhodně ji nebudeme u dýchání křečovitě udržovat. Stačí tok naší pozornosti sledovat. Pokud zjistíme, že se někde “toulá”, zkusíme ji nenásilně navrátit zpět k svému dechu. Cvičení by mělo trvat sedm až deset minut.

Abdominální dýchací technika

- Jednu ruku si dejte na hrudník a druhou na břicho. Zhluboka se nadechněte nosem „do břicha“, až se naplní (ale hrudník ne) dostatečným množstvím vzduchu.
- Dojde k roztažení a stažení v plicích.
- Ideální je provést cca šest až deset hlubokých, pomalých dechů za minutu po dobu 10 minut – a to každý den.
- Toto cvičení dlouhodobě snižuje krevní tlak, není tedy vhodné praktikovat u osob s nízkým tlakem.
- Funguje však pro všechny situace, kdy nám tlak vyletí nahoru rozčilením, stresem či nervozitou (tedy například před zkouškou, jednáním nebo u jiné podobné stresující události).

Odkazy k tematice kladení otázek:

Úlehla, Ivan: Umění pomáhat. SLON 1999 a pozdější vydání

<https://www.databazeknih.cz/knihy/umeni-pomahat-150413>

Organizace zaměřené na vzdělávání

<https://g-i.cz/>

<http://www.dalet.cz/index.php>

DĚKUJEME VÁM ZA POZORNOST



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