

NOVÉ ZJIŠŤOVÁNÍ POTŘEB



Projekt je financován z ESF a státního rozpočtu ČR prostřednictvím
Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

SITUACE SE ZJIŠŤOVÁNÍM POTŘEB JE ZOUFALÁ

(Komunitní) plánování sociálních služeb se v Česku rozvíjí přibližně deset let. 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 sousedova 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?

Potřeby odráží osobní vlastnosti člověka. (A proto jsou tak tajuplné, že?) 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 psát, 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.

Nepleťme 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 důchodců. 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? Vydeme-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.

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.

1. Používejme přímé způsoby jednání s lidmi.

Pro zjištění potřeb občanů není žádný lepší způsob. Potřeby jsou ze své podstaty nenormovatelné, neškalkovatelné, 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.

2. 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 zholdera mívjí se skutečností, a nebudeme na konci marně přemýšlet, jak vlastně naložit se zjištěnými údaji. Přípravme 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.

3. 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.

NAVRŽENÝ POSTUP JE VĚDECKY SPRÁVNÝ

Vysokoškolskí pedagogové by zasluhovali vylískat. Jak jinak reagovat, když metodologicky správný přístup čelí výtčkam z nevědeckosti, kdežto zcela pomýlený je považován za správný a vědou podložený. Považujeme za nutné uvést zde několik vět o vědecké správnosti, a tedy věrohodnosti údajů zjištěných nabízeným postupem. Obáváme se, že je budete muset použít.

Potřeby jsou kvalitativní (jakostní, obsahová) záležitost. Ptáme se, CO lidé potřebují, v JAKÉ situaci se nacházejí, JAKOU pomoc by uvítali, CO pro ně můžeme udělat. Nejde v žádném případě o kvantitu (množství, objem), nic nepočítáme. Z vědeckého hlediska musíme volit takové postupy, které jsou pro kvalitativní zjišťování vhodné a které nás dovedou k požadovaným výsledkům.

To jsou nejčastěji techniky založené na přímém jednání, na spolupráci tazatele a dotazovaného. Pro zjištění takových záležitostí, jako jsou postoje, názory nebo zážitky člověka (tedy také jeho potřeb), používá věda individuální rozhovory, skupinové rozhovory (často formou ohniskových skupin) a další narativní (vyprávěcí) postupy. Jde o to, že dotazovaný v nich může vyprávět, sdělit do hloubky vše, co k předmětu zkoumání považuje za důležité.

Uvedené postupy se běžně používají všude tam, kde chtějí výzkumníci poznat názory a postoje lidí: např. ohniskové skupiny (základ pro naše skupinové rozhovory) se užívají v politice, v průzkumech postojů veřejnosti, ve spotřebitelských průzkumech apod. Umožňují totiž dobrat se podstaty lidských názorů a požadavků, jejich motivací, významů a důležitosti.

Hlavní trumf často používaných pomýlených způsobů zjišťování potřeb (jedním slovem dotazníků) spočívá v jejich „vyčíslitelnosti“. Současná společnost je posedlá čísly a cokoli, co jimi lze vyjádřit, získává na důležitosti. Je přitom úplně jedno, že ta čísla představují holé nesmysly.

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. Vyhneme 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? Jde nejme 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. Sledujeme potřeby občanů průběžně, jak se vyvíjejí a proměňují; je to snazší, než si myslíme.

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.

Zavedme pravidelnou výměnu informací mezi institucemi.

Může jít o pravidelná osobní setkání, může to být emailová 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.

Sledujeme, jak se daří zajistit doporučená řešení potřeb občanů. Zda vedou k dosažení účelu, kvůli němuž se obrátili o pomoc.

Sledujeme, které způsoby pravidelné komunikace jsou v tomto směru nejúčelnější a které méně účelné. Které instituce jak spolupracují. Ptejme se po příčinách a navrhujeme zlepšení, která zvýší naši schopnost reagovat na měnící se potřeby občanů.

Informujeme 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.

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.

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?

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?

SPOLUPRÁCE INSTITUCÍ PŘI PRÁCI S POTŘEBAMI OBČANŮ

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, veřejných službách a veřejném životě v území
- ▶ jednájí 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

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.

Příprava

- ▶ potřebujeme téma (čím jasnější, tím lepší)
- ▶ potřebujeme papír (čím větší, tím lepší) a tužku
- ▶ potřebujeme účastníky (jednoho až několik)
- ▶ potřebujeme někoho, kdo bude brainstormingovou seanci řídit

Průběh

- ▶ řekne se téma či otázka, zopakují pravidla
- ▶ každý, bez ladu a skladu (pouze aby se stačilo zapisovat), říká své nápady a informace, které ho k tématu (otázce) napadají

- ▶ každý nápad a postřeh je dobrý: každý zapíšeme a rozhodně dbáme na to, aby ani sebevětší „nesmysl“ nebyl vysmíván a zamítnut (později se může ukázat jako pravý poklad)
- ▶ pokračujeme, dokud nás něco napadá (je dobré si předem stanovit cílový počet nápadů, raději vyšší, abychom nezůstali u zopakování zjevných informací a byli motivováni přidávat další a další); poklady většinou neleží na povrchu
- ▶ po vyčerpání nápadů (dosažení cílového počtu) se tato část uzavře (díky za nápady)
- ▶ pokračuje se volnou diskuzí nad každým nápadem a informací: vybírají se a třídí, přidávají se k nim další, škrtají se nepotřebné věci; můžeme objevit nové souvislosti a postřehy
- ▶ důležité poznatky se zapisují (včetně komentářů a doplnění) pro další využití; setkání s díky za účast končí

2. KROK: CO NEVÍME?

Informace, které jsme ze své mysli a archívů vylovili v prvním kroku, třídíme a sprádkujeme do skupin, celků, kategorií. 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).

Příprava

- ▶ potřebujeme téma, čím jasnější, tím lepší
- ▶ potřebujeme papír (čím větší, tím lepší) a několik různobarevných tužek
- ▶ potřebujeme účastníky (jednoho až několik)

Průběh

- ▶ papír se položí na stůl či zem; je-li obdélníkový, delší stranou ke skupině
- ▶ doprostřed papíru nakreslíme své téma
- ▶ postupně asociujeme a kreslíme větve pro nápady a informace, které nás k tématu napadají
- ▶ důležité je používat pro každou větev jednoslovné pojmenování, případně obrázek

3

3. KROK: CO UŽ VĚDÍ OSTATNÍ?

Máme za sebou dva kroky z devíti, pojďme 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 jejich potřebách, můžeme hledat inspiraci pro přístup k cílové skupině, můžeme zjistit, jakým způsobem s ní pracují jiné organizace.

4

4. KROK: CO JSME SE ZATÍM DOZVĚDĚLI?

Zkusme se opět 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 týká. 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.

Při zjišťování potřeb oslovujeme více členů cílové skupiny, abychom zjistili jejich situaci, postoje a zkušenosti. 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.

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:

- ▶ 1. Co potřebujeme zjistit? ▶ 2. Koho se budeme ptát? ▶ 3. Jak se budeme ptát? Jaké otázky použijeme, jaký prostor dáme odpovědím? ▶ 4. Kde se budeme ptát? V jakém prostředí a souvislostech? ▶ 5. Kdy se budeme ptát?

5



6

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.

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 navrhuji 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 nezjistíte.“ (Lee Atwater)

Příprava

Potřebujeme soubor otázek, které nám pomohou získat potřebné informace. Ujasněme si tedy, co potřebujeme zjistit a jak se na to zeptáme. Připravme si pět nebo šest takových otázek. (Stačí jich takto málo, později, v průběhu setkání, máme příležitost je rozvést a doptávat se).

Potřebujeme skupinu osmi až dvanácti lidí, kteří mohou na naše otázky odpovědět. Členové skupiny by si měli být co nejvíce podobní (příslušnost k cílové skupině, věkem, bydlištěm apod.); od začátku se zaměřujeme na úzce vymezenou skupinu osob a zjištění jejich potřeb. Může se jednat např. o seniory (blíže věkově nebo jinak určené) z jednoho města, nebo o rodiče dětí se zdravotním postižením. Můžeme využít běžná místa setkávání dané skupiny, např. klub seniorů, školu apod. Je užitečné si tuto skupinu (pozvané členy) důkladně popsat, abychom věděli, koho před sebou budeme mít a jak tedy přizpůsobit jazyk a způsob kladení otázek.

Setkání trvá 1 až 1,5 hodiny. Po celou dobu si činíme poznámky a nahráváme zvukový záznam (máme dost volné paměti a nabitě baterie?). Na začátku to samozřejmě účastníkům a účastnicím sdělíme.

Skupina sedí v kruhu, všichni zúčastnění mají jmenovky, aby se mohli oslovovat a reagovat na sebe (pokud se již neznají; ale i pak jsou jmenovky užitečné, pro nás, kdo řídíme diskuzi a pořizujeme zápis).

Průběh

Uvítání a úvod

- ▶ představíme téma a připravený průběh jednání
- ▶ shrneme cíle a účel setkání
- ▶ připomeneme pravidla

Kladení otázek

- ▶ každou otázku stručně uvedeme, představíme souvislosti, z nichž vychází a k nimž směřuje (neboli: proč se ptáme právě na tohle)
- ▶ položíme připravenou otázku
- ▶ dáme prostor každému účastníkovi, aby nerušeně odpověděl; postupně vyslechneme odpovědi všech účastníků
- ▶ rozvedeme diskuzi k jednotlivým odpovědím; doptáváme se, zjišťujeme podrobnosti, necháváme účastníky na sebe reagovat
- ▶ shrneme hlavní body z odpovědí a diskuze k položené otázce a přejdeme k otázce další, opět podle stejného postupu

DOPORUČENÍ

- ▶ držíme se tématu, nenecháme diskuzi odbíhat jinam
- ▶ udržujeme dynamiku jednání, sledujeme a následujeme proud diskuze
- ▶ uzavíráme každou otázku; shrneme důležité body, jasně dáme najevo, že jedna otázka končí a přichází další

Shrnutí a závěr

- ▶ po odpovědích a diskuzi ke všem otázkám shrneme průběh a obsah setkání
- ▶ připomeneme účel, pro který se setkání konalo
- ▶ informujeme účastníky o tom, kdy a jakým způsobem se dozví o výstupech setkání (co jsme se dozvěděli a k čemu to povede)
- ▶ nakonec jim poděkujeme za účast, ochotu a spolupráci

Po jednání

- ▶ pokud zápis pořizuje více lidí, což je vhodné, okamžitě po setkání společně dolaďme poznámky, abychom předešli nejasnostem, nejistotám a případně nezachyceným částem diskuze
- ▶ poslechneme si a zkoumáme zvukový záznam; s pomocí zápisu v něm hledáme:
 - ▶ jaké jsou odpovědi na naše otázky, co jsme se dozvěděli
 - ▶ co jsme se dozvěděli dalšího
 - ▶ co z odpovědí vyplývá
- ▶ vytvoříme zprávu o setkání, získaných poznatcích a závěrech; domluveným způsobem informujeme účastníky setkání

7

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

8. KROK: INFORMUJEME O VÝSLEDČÍCH

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 - tak 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,“ radí autoři této publikace. „Obsahově je to zcela stejné jako bez uvozovek, ty tomu ovšem dodávají na atraktivitě, text ožívají.“

Úprava tiskové zprávy

- ▶ délka textu nepřekročí jednu běžnou stránku
- ▶ kromě titulku, příp. prvního odstavce, text neformátujeme – tučné písmo, kurzíva, různé druhy a barvy písma nemají v tiskové zprávě co dělat (v novinách si to upraví po svém, pouze bychom jim přidělávali práci)
- ▶ tiskovou zprávu označíme: Tisková zpráva, datum, vydávající organizace
- ▶ na konci připojíme spojení na někoho, kdo může k tématu poskytnout podrobnosti: jméno, telefon, email
- ▶ tiskovou zprávu pošleme emailem v textové příloze; do předmětu emailu napíšeme titulek zprávy, do těla emailu její první odstavec

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 ROZHODNOUT SE A 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.

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, ale 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.

Ať zvolíme jakékoli řešení, informujme o tom ty, kterých se týká.

9

NABÍZÍME VÁM CESTU, PROJÍT JI JE NA VÁS

Podnětem pro tento text bylo zklamání z toho, jak se v současném (komunitním) plánování sociálních služeb (ne)pracuje s potřebami občanů. Domníváme se, že je třeba vymanit se ze svazujících mýtů a zvyklostí a zvolit novou cestu.

Zaměřujeme se na účelnost zjišťování potřeb občanů. Nabízíme způsob práce, který staví na běžně používaných dovednostech, využívá dostupné znalosti a zkušenosti a vychází z přirozených způsobů jednání s lidmi.

Držíme se přitom tří zásad: potřeby zjišťujeme pro to, abychom lidem pomohli (ne proto, abychom zlepšili nabídku sociálních služeb); potřeby zjišťujeme soustavně, neboť lidé, podmínky a potřeby se neustále mění (nemůžeme je zjišťovat jednou za pět let); potřeby zjišťujeme tak, abychom své poznatky využili pro zlepšení situace občanů (není přípustné zeptat se na potřeby – a pak nic neudělat).

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.

Vydejte se po ní.

AUTORKY A AUTOŘI PUBLIKACE

Miloš Havlík je sociolog a andragog, pracuje jako ředitel neziskové organizace FOKUS Vysočina, která se zabývá psychosociální rehabilitací osob s duševním onemocněním. Dlouhodobě se věnuje plánování sociálních služeb.

Jindra Koldinská pracuje jako lektorka, poradkyně, konzultantka, supervizorka a inspektorka se zaměřením na zavádění, hodnocení a rozvoj systémů kvality využitelných v sociálních službách a při plánování a správě místních sítí sociálních služeb.

Martina Macurová pracuje v Centru pro komunitní práci střední Čechy jako projektová manažerka a metodička plánování sociálních služeb. Věnuje se lektorské a konzultační činnosti v oblasti rozvoje sociálních služeb, zapojování veřejnosti do rozhodovacích procesů a komunikace.

Zuzana Skříčková pracuje jako ředitelka azylového domu Emauzy Praha. Spolupracuje se společností Komunitní plánování o.p.s. na řešení témat dostupnosti a rozvoje sociálních služeb.

Jan Syrový dříve poskytoval sociální služby, nyní působí jako vzdělavatel, poradce, konzultant, supervizor a inspektor v oblasti zvyšování kvality sociálních služeb.

Milan Šveřepa pracuje jako koordinátor plánování sociálních služeb KÚ Královéhradeckého kraje. Věnuje se výuce a konzultacím v oblasti rozvoje sociálních služeb.

Marek Topolovský je koordinátor plánování sociálních služeb ve městě Havlíčkův Brod a krajský metodik procesů plánování sociálních služeb v kraji Vysočina.

Ivan Úlehla, je společník a garant psychoterapeutických výcviků v Gaudia - ISZ s.r.o., zakladatel společnosti Komunitní plánování o.p.s., zvláštní zájem - pomezí psychoterapie a sociální práce.

Josef Veselka se zabývá poradenskými, konzultantskými a lektorskými službami včetně projektového managementu v oblasti rozvoje kvality a plánování sociálních služeb.

KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ O.P.S.

Společnost je zaměřena na podporu a rozvoj sociálních služeb metodou komunitního plánování, poskytuje expertní, supervizní a konzultační služby. Organizace je tvůrcem „Metodiky pro plánování sociálních služeb“ a úspěšným realizátorem projektů v této oblasti.

KOLEKTIV AUTORŮ – NOVÉ ZJIŠŤOVÁNÍ POTŘEB

V roce 2009 vydalo Komunitní plánování o.p.s. Publikace vznikla v rámci projektu Rozvoj dostupnosti a kvality sociálních služeb v Královéhradeckém kraji. Projekt realizuje Královéhradecký kraj, www.kr-kralovehradecky.cz, www.socialniprojekty.cz
Grafická úprava: Martin Šojdr, Tisk: EURO-PRINT Přerov, s.r.o.

