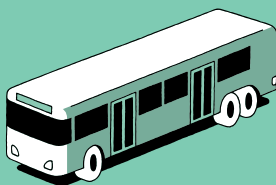
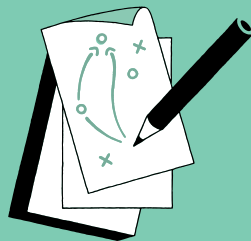


# Kontaktní práce v teorii i praxi:

strategie poskytovatelů sociálních  
služeb perspektivou kontaktní práce

Ida Kaiserová, Ondřej Drobil, Petra Kutálková, Petr Matoušek, Jan Vašat

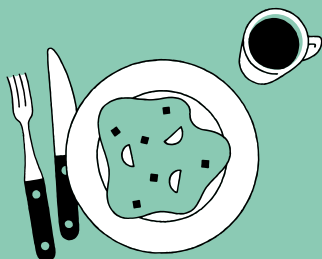


# Kontaktní práce v teorii i praxi:

strategie poskytovatelů sociálních služeb  
perspektivou kontaktní práce

Cílem publikace je představit postup a výstupy projektu zaměřeného na návrh principů a kroků dobré praxe kontaktní práce. Na projektu pracoval autorský tým složený z praktiků i teoretiků, kteří navržené postupy zároveň testovali v praxi. Navržené principy i postupy jsou postaveny na hodnotách kritické či anti-opresivní sociální práce. Zejména je třeba ocenit jejich orientaci na potenciální uživatele služeb a za důraz na změnu systémových a strukturálních podmínek, které mohou být bariérou důstojného života řady sociálně vyloučených lidí. [...] Kniha má potenciál být užitečnou pomůckou pro sociální pracovníky a další aktéry sociální práce fungující nejen v ústeckém kraji.

Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.



 **MAKAI** atelier

ISBN 978-80-11-01946-4

# Kontaktní práce v teorii i praxi:

strategie poskytovatelů sociálních  
služeb perspektivou kontaktní práce

Ida Kaiserová, Ondřej Drobil, Petra Kutálková, Petr Matoušek, Jan Vašat



# **Kontaktní práce v teorii i praxi:** **strategie poskytovatelů sociálních** **služeb perspektivou kontaktní práce**

Kniha byla vytvořena se státní podporou  
Technologické agentury České republiky v rámci programu ÉTA

Projekt TLO5000743 Kontaktní práce  
– komplexní nástroj pomoci v přirozeném prostředí klienta

Vydal: MAKAI atelier, s. r. o.  
ve spolupráci  
s Českou asociací streetwork, z. s.  
Plzeň 2022

Vydání první

Redakce: Ondřej Drobil, Ida Kaiserová  
Jazyková korektorka: Adéla Špínová  
Odborně posoudila: Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.  
Návrh obálky a grafická úprava: Marek Pišl, [www.marekpisl.cz](http://www.marekpisl.cz)  
Vytiskla tiskárna: TCF PRINT s.r.o. v nákladu 200 kusů

Adresy vydavatelů:  
MAKAI atelier, s. r. o., náměstí Míru 10, 301 00 Plzeň  
Česká asociace streetwork, z. s., Senovážné náměstí 24, 110 00 Praha 1

ISBN 978-80-11-01946-4



# OBSAH

Předmluva

Summary

1. Úvod ke knize	12
2. Ústecký kraj – historická specifika a kontexty terénní sociální práce v regionu	14
3. Metodologie	26
4. Kontaktní práce jako koncept	32
5. Faktory [ne]dostupnosti důstojného života v kontextu praxe kontaktní práce	42
6. Dopady smíšeného modelu veřejné správy na výkon soc. práce či dostupnost soc. služeb	58
7. Praxe a teorie inovací kontaktní práce	72
8. Jak rychle v lokalitě zjistit a analyzovat potřeby lidí, kterým by mohly pomoci sociální služby	88
9. Závěr a doporučení	100
10. O autorech	104





# Předmluva

Vážení čtenáři a vážené čtenářky,

kniha je příspěvkem České asociace streetwork do odborné diskuse k tématu kontaktní práce. Chce přispět k ukotvení pojmu i praktickému pohledu na užívání metody kontaktní práce v sociálních službách a v sociální práci v regionech.

Kniha je svým způsobem návratem ke kořenům kontaktní práce. Je pohledem na její koncepty, na cestu, kterou od svého počátku urazila, a nebyla to cesta přímá. V realitě poskytování služeb, požadavků zadavatelů, nekončícím boji o finance, ve snaze o porozumění si mezi jazyky různých oborů a ve sjednocování hodnot a paradigmat, ale také v dynamice socioekonomického vývoje společnosti se stává, že se některé významné části kontaktní práce upozadují, jiné nevyužívají a tím se celý její proces znehodnocuje.

Vnímáme, že je velmi potřeba ideově, teoreticky a metodicky s termínem kontaktní práce pracovat. Popisovat, jak funkční metoda to je, pokud se dobře nastaví v souvislostech a v kontextu, kde je prováděna. Jen tak bude plně využívána a přinese výnosy z investic do ní vložených, ale také uspokojení těm, kdo ji vykonávají. Bez výsledků cítí kontaktní pracovníci frustraci, z pozice pak odcházejí do služeb a oblastí nabízejících například terapii nebo poradenství. Zároveň upozorňujeme, že kontaktní práce, stejně jako celá sociální práce není schopna překonávat překážky dány strukturálními nerovnostmi a hendikepy. Ty umí popsat, upozornit na ně, ale měnit je sama o sobě nedokáže. Je však funkční metodou pro prevenci vzniku sociálních problémů a podporou při zajištění důstojného života jednotlivců a rodin.

Knihou zdravíme současné fanoušky kontaktní práce a doufáme, že získáme i nové příznivce!

Martina Zikmundová, ředitelka České asociaci streetwork, z. s.

**Věnováno všem kontaktním pracovnícím a pracovníkům.**

# Summary

The proposed monography presents the results of our research which focused on *contact work*, a social work method performed in the natural social environment of clients. The research aimed to identify current forms of contact work in different social contexts, to understand the perspectives of individual actors of contact work – clients, workers, but also representatives of state administration – in the context of structural conditions, and to suggest how the concept of contact work could be used to improve and innovate the performance of social work in the Czech Republic. The research combined the methodological approaches of qualitative sociology and design thinking and was conducted among workers from NGOs providing outreach social services at two locations in the Ústí nad Labem Region, among state administration workers in the region and also in the natural environment of people who do not achieve the decent standard of living and whom contact work might help to do so. The research is innovative in that we took into account the entire spectrum of social services and at the same time focused not only on the practice of the services but especially on the structural conditions and local specifics. We identified factors that currently prevent contact work from fulfilling its objectives. They are, for example, the target groups conception based on the Social Services Act, the lack of affordable housing, the cooperation of NGOs with other institutions such as police, schools, and local and regional self-governments, the settlement structure of the region, but also the actual legislative setting of the performance of social work in municipalities within the scope of delegated competence. We perceive the potential for applying contact work methods within the framework of social work in the municipality, which, according to our findings, is often unfulfilled. The book also demonstrates how design research can be used in the case of social sector innovations and includes a description of the process of designing a workshop for contact workers and a methodology for collecting and analysing data on people who are outside the social service system and could require help.