

# Návrh inovací a jejich využití pro kontaktní práci

Petra Kutálková

česká asociace

streetwork.cz

 MAKAI atelier

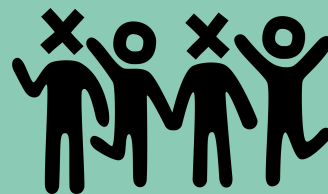
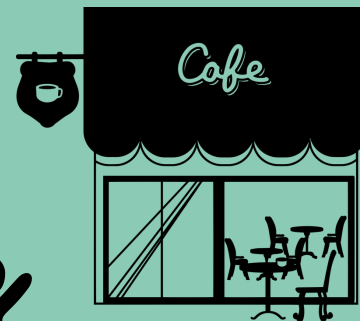
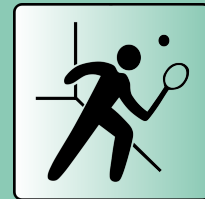
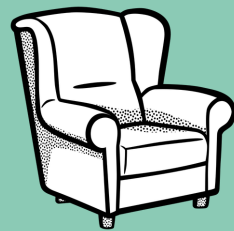
T A  
Č R

**Ideální páteční  
večer...**



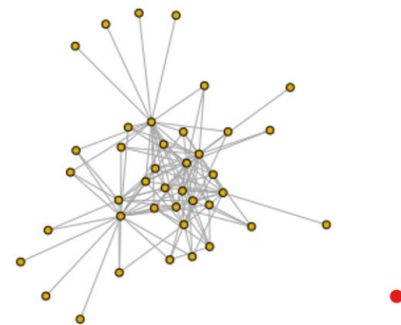
# Ideální páteční večer...

...kde se takový večer  
odehrává, jaké  
prostředí/prostor je k  
němu potřeba?  
...a co lidi?



# Ideální páteční večer...

...kde se takový večer  
odehrává, jaké  
prostředí/prostor je k  
němu potřeba?  
...a co lidi?





Každý člověk je jiný, každý má jiné potřeby, trápení a představy...



Když navrhujeme službu nebo produkt, je potřeba věnovat čas poznávání těch, pro které designujeme.

**HUMAN CENTRED DESIGN**

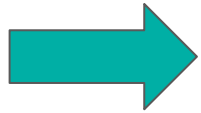




Služby jsou světem s **velkým množstvím aktérů**.

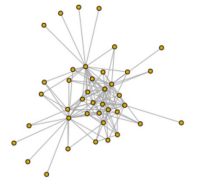


Službu i situaci člověka ovlivňuje **prostředí** – fyzické, sociální, ekonomické a politické



Aby navržená služba mohla fungovat, musí být zasazena do systému pomoci (do prostředí).

## SYSTEMOVÉ PŘEMÝŠLENÍ



# Petra Kutálková

Výzkumnice, designérka služeb a užitečných změn.

Metody *Design Thinking* využívám zhruba 5 let jako nástroj pro práci v různých oblastech - inovace digitálních aplikací, návrh služeb, změnový management, employer branding i design vzdělávacích programů.

V posledních letech jsem pracovala jako výzkumnice v digitální agentuře a designovém studiu, v minulosti také jako sociální pracovníce v neziskových organizacích. Aktuálně jsem na volné noze. Pro MAKAI jsem vedla designový proces vzdělávacího workshopu.



**Inovace v praxi: jak  
vznikl vzdělávací  
WSH?**





# ...odrazili jsme se od výzkumné otázky...

Kontaktní práce je vhodným **nástrojem** k dosažení **důstojného života pro každého** .

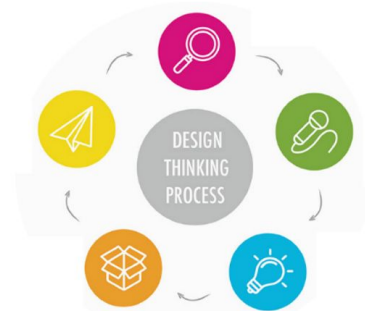
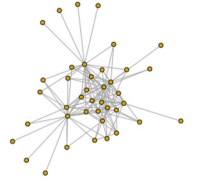
Všichni lidé mají nárok na důstojný život. Někteří, kteří žijí v přirozeném prostředí, na něj nedosáhnou.

Kontaktní práce se odehrává v přirozeném prostředí člověka.

**Co musí být obsahem kontaktní práce, aby byla nástrojem dosažení úrovně důstojného života?**

...měli na paměti

- perspektivu člověka
  - i systémovou perspektivu
- a využili metod **designového přemýšlení**



**Zjišťuju, kde je problém**  
**Jaký problém chceme řešit?**



**Poznávám lidi, kterých se problém týká**  
**Co trápí a co potřebují lidé, jichž se problém týká?**



DESIGN  
THINKING  
PROCESS

**Ideace - vymyslím možná řešení**  
**Jaká jsou možná řešení?**



**Testuju, zda řešení funguje v praxi**  
**Co v praxi funguje? Co je potřeba upravit?**



**Prototypuju - realizuju první návrhy**  
**Jak bude vypadat skutečné řešení?**



Do projektu jsme vstupovali **s myšlenkou na jednodenní vzdělávací workshop** pro lidi působící **v terénních službách NZDM.**

Workshop měl **předat výzkumem získané znalosti o praxi kontaktní práce**, a tím rozšířit kompetence lidí pracujících v terénu.



**Ale dopadlo to trochu jinak :-)**



## Než jsme WSH začali stavět, tak jsme si zjišťovali...

- jak funguje kontaktní práce v praxi a co trápí lidi, kteří pracují v sociálních službách
- a co trápí a jaké potřeby mají lidé, ke kterým kontaktní práce směřuje.





## Vyptávali jsme se, četli a pozorovali...

- **v různých sociálních službách** - pečovatelská služba, SAS, NZDM, terénní program, nízkoprahové denní centrum, služby poskytující pomoc lidem bez domova, lidem s duševním onemocněním, KC i terénní služby pro lidi se závislostí na omamných látkách.
- **i na sociálních odborech obce či kraje**
- **prošli stovky stran publikací MPSV, VÚPS a dalších**
- **pročetli bezpočet webů**
- **a získali (tedy zejména naši kolegové a kolegyně) 19 rozhovorů s lidmi v terénu**



**...a vytvořili si pracovní skupinu lidí z praxe**

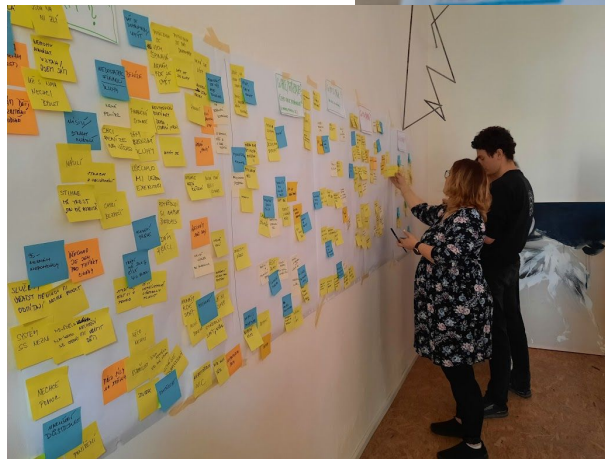
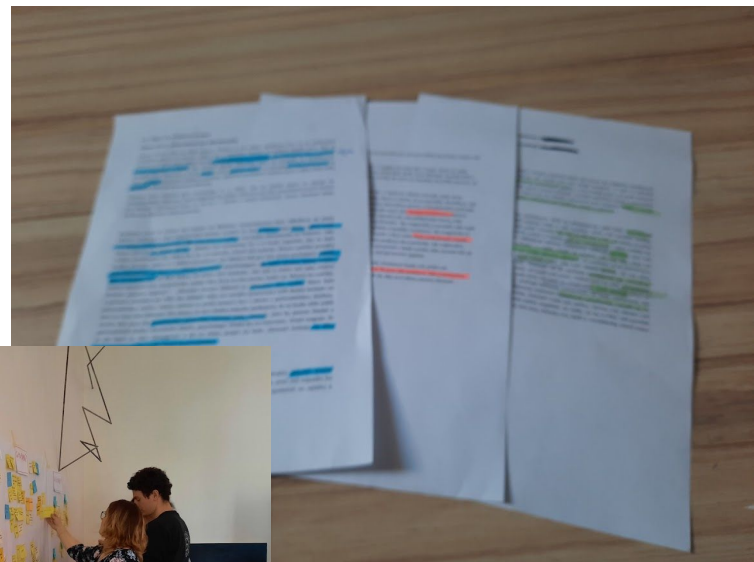






# ..data, která jsme získávali, jsme průběžně analyzovali

- individuálně i spolu s pracovní skupinou
- **z pohledu konkrétních lidí** - klientek a klientů - i lidí, kteří působí v sociální práci
- **z pohledu fungování systémů v lokalitě** (fyzických, sociálních, právních, institucionálních)







## ...a ukázalo se, že...



Pro pomoc konkrétním lidem je potřeba **spolupráce napříč službami**. Ta **funguje** nejlépe, když se **lidi znají** a znají možnosti i limity svých organizací.



Při mapování cest klientů\* klientek systémem jsme objevili, že **chybí** **článek, který by spolupráci koordinoval**.



V praxi **někdy nestačí individuální podpora, některé problémy**, které vedou k či prohlubují k sociálně obtížnou situaci lidí **vyžadují systémovou změnu**.



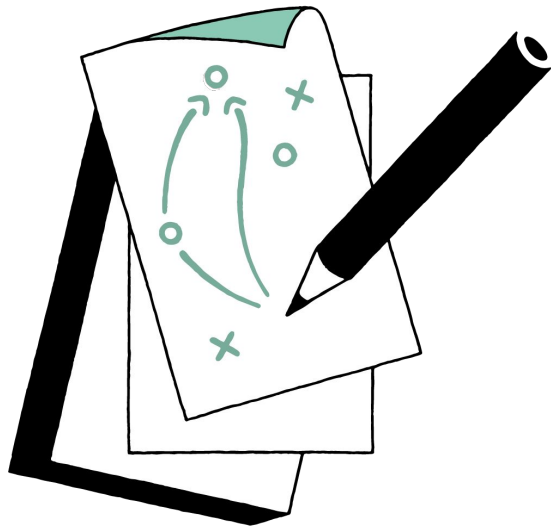
**Takové problémy by ale WSH  
pro lidi z NZDM z různých  
koutů republiky nevyřešil.  
A tak jsme se rozhodli, že  
průvodní představu  
opustíme...**



**...a začali jsme hledat odpověď' na otázku...**

**Jak bychom mohli...**

...nastavit vzdělávací program **pro lidi z přímé práce** tak, aby se kontaktní práce stala krokem k dosažení důstojného života pro každého v **lokalitě?**





## ... na základě vhledů a diskusí jsme se rozhodli pro tři zásadní posuny v koncepci:



Od **vzdělávání praktiků a praktiček z jedné profese** napříč republikou k **workshopu**, na kterém se setkají lidé ze sociální sféry z jedné lokality (v ORP) z různých institucí a organizacích.



Od **důrazu na vzdělávání jednotlivců** jsme se posunuli k **důrazu na facilitované budování vztahů a vytvoření společného porozumění situaci v konkrétní lokalitě**.



Z plánovaného **jednodenního workshopu** se stalo **dvoudenní setkání se společným nácvikem přímo v terénu a vytvořením plánu na první akční mikro kroky** na cestě ke změně.



## Z vstupních představ jsme nakonec zachovali:



myšlenku vyjít z v projektu **nově navrženého rámování kontaktní práce - individuální a systémová rovina.**



vykročení **za hranice "cílových skupin"**



**zahrnutí některých z metod, které jsme testovali během spolupráce s pracovní skupinou**



a možnost, že **lektorkami a lektory** budou kromě garanta pro kontaktní práci také **členky a členové pracovní skupiny**



## ... na základě závěrů zkoumání jsme vymysleli **vzdělávací cíle workshopu:**



**podpořit v konkrétní lokalitě budování systému pomoci** pro lidi, kteří nedosahují na důstojný život **prakticky a „mezilidsky“**,



**ukotvit shodné vnímání rámců, metod a možností a limitů kontaktní práce mezi aktéry** (monitoring, depistáž, první kontakty) v konkrétní lokalitě (vytvoření společného jazyka)



**a zasít'ování, navázání spolupráce a otevření prostoru pro další dialog.**



# Vyrobili prototypy k testování...

## “hlavní prototyp”

- program a promo kurzu

## dílčí prototypy

- nástroj na rychlý sběr dat
- seznam situací člověka
- ...



<https://www.auto.cz/video-jak-se-vyrabeji-hlinene-makety-budoucich-automobilu-73788>



# A testovali

ují na důstojný život prakticky a "mezilidsky"



příklady dobré praxe,  
kroků)

## Sociální práce na území naší obce -

rozdílné role, odpovědnosti a možnosti spolupráce

### Pro koho je určený workshop?

- sociální pracovníci/pracovníci na obci
- OSPOD
- poskytovatelé terénních sociálních služeb

### Proč přijít na workshop?

- Na praktických příkladech budete diskutovat role a možnosti spolupráce
- Získáte podporu pro sociální práce na území obce - sociální odbor a sociální služby společně
- Dostanete 3 praktické příklady sociálních služeb

### Čemu se budeme na workshopu věnovat?

- Jak rychle znepovídat terén v obci pomocí cílových skupin v 15 minutách.
- Co třeba lidi, kteří v naší obci využívají výjimečné sociálních služeb? Rychlá analýza situace.
- Když pomoc nestačí? Systémová podpora cílových skupin a nové cílové skupiny. Tvůrce strategie pro řešení.
- Možnosti a limity obce v sociální práci. Jak přenést působnost sociální práce na obci. Kde můžeme rozšířit kapacity?

Na workshopu budeme diskutovat o těchto tématech naší obce. Budeme reagovat na informace získané z terénu i od účastníků.

V průběhu workshopu budou připraveny písemné postupy pro praxi.

V návaznosti na workshop nabízíme zdarma 2 hodiny konzultací k dalšímu postupu.

### Kam a kdy mám přijít?

- KDY: 23.4.2022 od 8:00 - 15:30 (s hodinovou přestávkou na oběd)
- KDE: zasedací místnost Švestka, Městský úřad, 3. p.



Workshop má akreditaci MPSV jako další vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách.



Občerstvení po dobu setkání zajištěno.

Chci se účastnit





# ...předělávali, testovali...



Česká asociace streetwork z. s. a společnost MAKAI-atelier, s. r. o. Vás v rámci projektu  
**Kontaktní práce – komplexní nástroj pomoci v přirozeném prostředí klienta**  
zvou na workshop

## SOCIÁLNÍ PRÁCE V NAŠEM REGIONU ANEB SPOLUPRACUJME!

**Termín:** 26. – 27. 9. 2022 (9:00 – 16:30)

**Místo:** Litoměřice, Komenského 748/4  
Hostel u sv. Štěpána – www.inprincipio.cz

Jak společně zajistit důstojný život všem obyvatelům regionu?

Jak dobře znáte práci kolegů ze sociálních služeb, úřadů a dalších organizací poskytujících pomoc lidem ve vašem okolí?

Chcete se podílet na budování dlouhodobé spolupráce v rámci regionu a obohatit tak jeden druhého?

Zveme vás na dvoudenní workshop, na kterém se potkáte s lidmi z vašeho regionu (Litoměřice), kteří působí v oblasti sociální práce. Vzájemně si představíme, jaké jsou naše role, jak vnímáme situaci v terénu, jaké metody práce používáme a co je naším cílem. Na příkladech a kauzistických zkoušce modelovat principy pomoci lidem v regionu a vzájemnou součinnost při „provázání“ klienta tak, aby byla efektivní.

Představíme metodu kontaktní práce, mapování lokality, prvního kontaktu. Budeme pracovat ve skupinách, s kauzistikami, prakticky projdeme celý „proces“ pomoci klientovi – od depistáže, přes první kontakt, až po naplnění zakázky.

Společně identifikujeme možné problémy v regionu, možnosti jejich řešení a zapojení jednotlivých aktérů a jejich spolupráce.

Spolupracujeme efektivně! Účastníci workshopu budou zástupci sociálních služeb v našem regionu, sociální pracovníci z obcí, pracovníci OSPOD, škol, magistrátů, kraje a dalších zodpovědných organizací.

**Workshopem budou provázet:** Mgr. Petr Matoušek • Mgr. Jana Macková  
Mgr. Jan Kopic • Mgr. Barbora Vernerová  
Mgr. Marie Bílková, DiS. • Bc. Matouš Knapp

**Stravování:** občerstvení po celou dobu workshopu i oběd budou zajištěny

**Ubytování:** možnost rezervace v Hostelu u sv. Štěpána – na náklady účastníků

**Parkování:** ve dvoře nebo v okolí



# Až do pilotního workshopu...



IND. ROVINA	SOC. PROSTŘEDÍ	INTERAKCE
<p>MUŽ 30 LET MANŽEL KA 2 DĚTI ŠLIVĚ RODINNĚ ? MALO ČASU VOC. ZÁVISLOS ?</p> <p>1. PŘÍBĚH</p> <p>ŽENA 35 LET SVO BOSAVA ŽIJE S PARTNĚREM JEHO MATEK NEJAK DOBĚ NÁSIT NEJPOKROUŠENÍ, NEVĚDĚBA</p> <p>2. PŘÍBĚH</p> <p>3. PŘÍBĚH</p> <p>4. PŘÍBĚH</p>	<p>MŠE TENĚŽ VĚK DĚTI DŮCÍ POTŘEBA TĚDĚPĚT VÍ O MOŽNOSTI PŘÍŠPEVKŮ</p> <p>ČID - ? DŮLEŽITĚ ? =&gt; led DAVKY - ? PARTNER</p> <p>Pravidla 1055</p>	<p>KOMUNIKACE S RODINOU BĚDĚNÍ VĚTAKY</p> <p>PANU - ŠETŘENÍ SVO DOPROVDIT ŠETŘENÍ V MÍSTĚ -UPĚŠE, PORADNA</p> <p>TŘEBA OSMĚRTOUŠ TŘEBA SĚMĚNO ZTĚŘENÍ - PĚTĚŠE</p> <p>PANUŠENÍ S SOC. ŠEŘ JEDNA MONTAŽ BOU</p>



**...realizovaného pilotním super týmem**







# Jak to dopadlo?

Zoom meeting interface showing a presentation slide titled "Sociální práce v našem regionu". The slide content includes:

- Evaluační WS konaného 26.-27. 9. 2022 v Litoměřicích
- Petra Kutálová
- česká asociace **streetwork.cz**
- MAKAI atelier**
- TACR

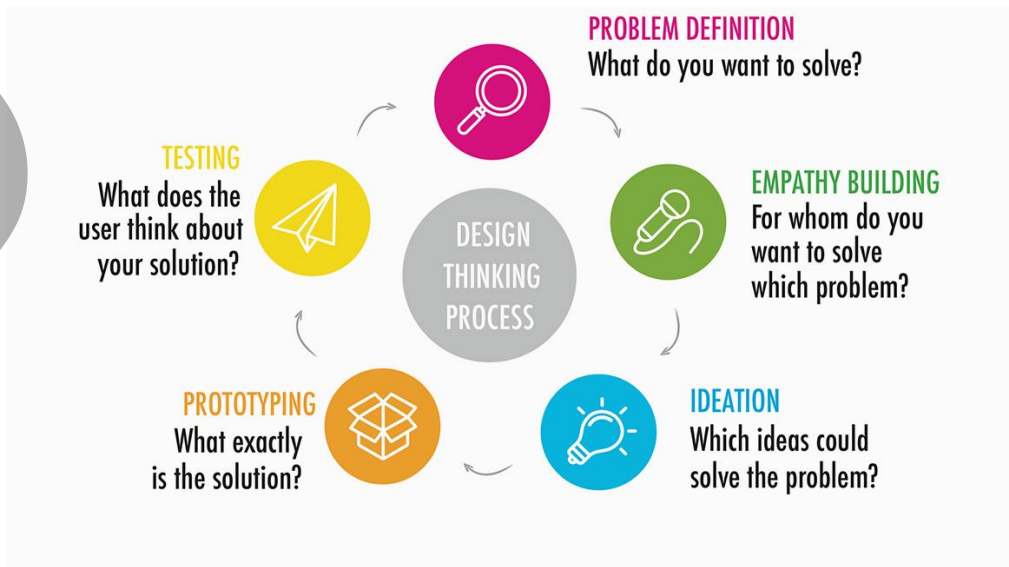
The Zoom interface shows a grid of participants:

- Ida Kaiserová
- Sociální pracovní...
- Iva Kabeláčová
- Martina Zimmer...
- Martina Zikmund...
- Jana Macková
- Matous Knapp
- Vy

Bottom status bar: 19:05 | Evaluační WS TACR | 04.10.2022

Teze pro vytvoření finální podoby WSH	Potvrdila se ANO/NE (z pozorování, zpětných vazeb účastníků*ic, lektorských)
Situovat workshop do jedné lokality s důrazem na budování vztahů mezi aktéry pomoci.	<b>ANO</b> + <u>lidi</u> se chtějí seznámit, spolupracovat, síťovali
Hledat cesty, jak umožnit sociálním službám "skupin".	<b>Spíše ANO</b> + bylo málo aktérů, nelze tvrdit s jistotou, že se to dál bude dařit, ale ve zpětných vazbách např. "přemýšlím nad KP více obecně"
	<b>ANO, první krok</b> + možnosti SP na obci zaujaly, představu o tom, jak fungují SP na obci spíše neměli + chtějí dál rozvíjet spolupráce s obcí, více se dozvědět, seznámit se

# Jakože fakt to šlo tak hladce?



**Disclaimer - samozřejmě že ne!**



**OK, a?**



# Design thinking funguje skvěle v NZDM

rychlý sběr dat



participativní analýza



persony a další způsoby, jak zachytit vhledy

## 2.4.3 Persony: Petr Uličník (16) – drzý skejták

*„Život mám dost v píči, nejsem loser.“*



Milovanej syn bohatých rodičů, který nemají věčné čas. Ve škole odpoledne skejták, večer holky a rád si dá pivko a cigáro. Věčerní s partou a na mobilu sjíždí videa a poslouchá muziku. Je drzej a



Má 3 skaty, skateový hadry a fláká se s partou po skateparcích. Je hodně drsnej, vtipnej a baví ho lidi hejtovat. Občas otaguje nějakou zeď, má kvůli tomu spor s policajtama.

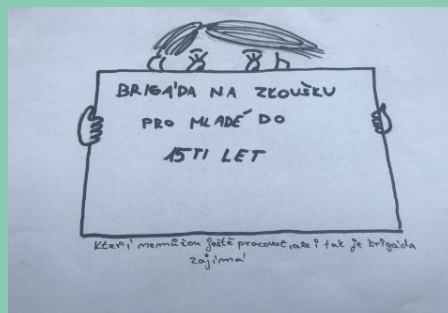
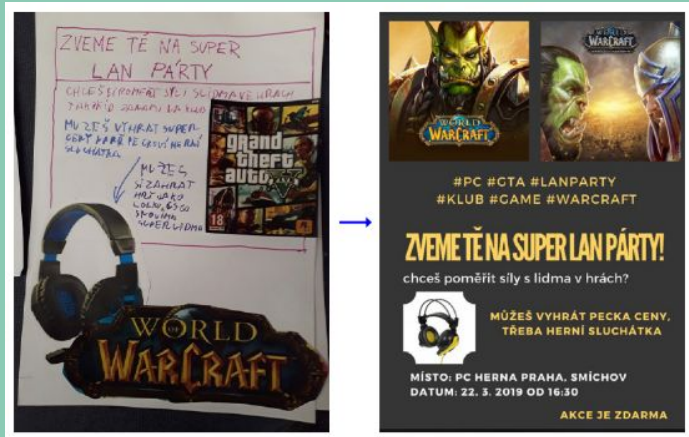


Nejvíc se bojí toho, že o kámoše a partu, ve škole oblíbenej. Chtěl by zkusit partu ale má pocit, že by si v partě že je pitomec. Taky má strach nezavděčí rodičům.



# Design thinking funguje skvěle v NZDM

codesign- tvorba prototypů služeb společně s mladými - platáky, video prototypy, scénář služby a mnoho dalších



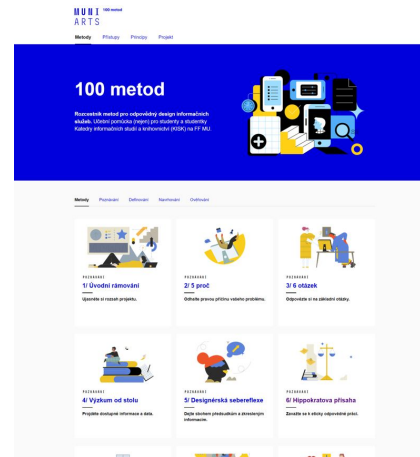
# Kde se dozvím víc?



coming soon na webu ČAS



Na stránkách Proxima sociale [zde](#) a [zde](#)



[100metod.cz](http://100metod.cz)

**Co si z toho vzít?**



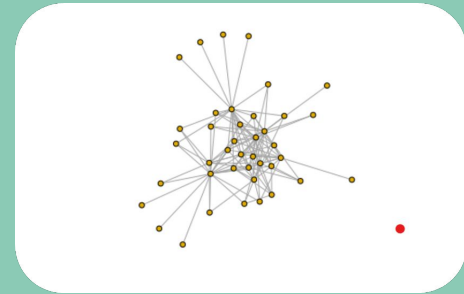
**Když navrhujeme inovaci  
služby, tak**

- uvažujme potřeby a přání  
člověka**



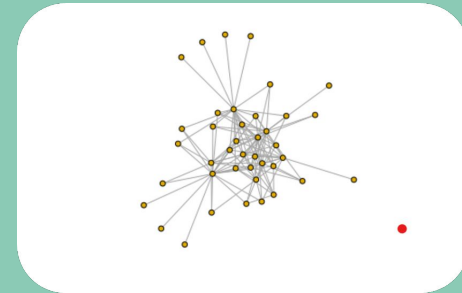
Když navrhujeme inovaci služby, tak

- uvažujme potřeby a přání člověka
- nezapomínej na kontext(system)



Když navrhujeme inovaci služby, tak

- uvažujeme potřeby a přání člověka
- nezapomínejme na kontext(system)
- skrz proces nás provede Design thinking





**Dá se to naučit.  
Hodně štěstí v praxi!**

česká asociace

**streetwork.cz**

  
**MAKAI** atelier

T A  
Č R



[petra.kutalek@gmail.com](mailto:petra.kutalek@gmail.com)



[Petra Kutálková - Consultant and  
Researcher - Freelance | LinkedIn](#)



[Petra Kutálková](#)