

Mgr. Martin Štainer, Ph.D.

EDUKOL vzdělávací a poradenské sdružení s.r.o., Olomouc

## **Ohnisková skupina v komunitním plánování sociálních služeb**

Focus group in Community Planning Process

---

### **Abstrakt**

Text představuje výzkumnou techniku ohnisková skupina (focus group) a zabývá se jejím využitím pro potřeby komunitního plánování sociálních služeb. Možnosti využití této techniky ilustruje na příkladu analýz potřeb uživatelů sociálních služeb realizovaných v České republice firmou EDUKOL.

**Klíčová slova:** výzkum, focus group, ohnisková skupina

### **Abstract**

Text introduces a focus group research technique and discuss its use for the purposes of social services community planning. Possibilities of this technique are illustrated on the analysis of social services users needs performed in the Czech Republic by the company EDUKOL.

**Key words:** research, focus group

### **1. Výzkumy v komunitním plánování sociálních služeb**

Jedním z klíčových prvků komunitního plánování sociálních služeb (KPSS) jsou výzkumy a analýzy, které mají zmapovat stávající situaci a zjistit názory a potřeby všech relevantních stran. V KPSS se zpravidla můžeme setkat s pěti hlavními typy analýz. Jsou jimi:

- Sociodemografická analýza
- Analýza poskytovatelů sociálních služeb
- Výzkum potřeb uživatelů sociálních služeb
- Výzkum názorů veřejnosti
- Analýza zadavatelů sociálních služeb

S výjimkou sociodemografické analýzy, která je založena na zpracování již získaných „tvrdých“ dat, ostatní analýzy pracují s respondenty. V jejich průběhu je tedy vždy oslovena nějaká skupina osob a zjišťují se její názory, postoje a preference.

V praxi toto oslovení probíhá nejčastěji formou dotazníkového šetření, případně formou standardizovaného rozhovoru, kdy jsou pro sběr dat využiti tazatelé. Vzhledem k tomu, že při standardizovaném rozhovoru ale tazatelé předčítají respondentům otázky a možnosti odpovědí v přesně daném znění i pořadí, oběmi metodami se získávají data stejného charakteru. U obou postupů jsou data primárně určena pro následné matematicko-statistické zpracování, takže i

charakter výstupů je obdobný. Obě reprezentují tzv. kvantitativní výzkum. Ten tak dominuje výzkumům realizovaným pro KPSS v České republice.

V menší míře se lze setkat ale i s kvalitativními výzkumy. Ty využívají především technik hloubkových rozhovorů nebo ohniskových skupin a jejich hlavní uplatnění je v analýzách potřeb uživatelů sociálních služeb.

## **2. Ohnisková skupina**

Původ této techniky spadá do USA a poloviny dvacátého století. Nejedná se tedy o žádný nový objev, ale za desetiletí používání jde o dobře ověřený způsob získávání požadovaných dat. Zvláště v počátcích se tato technika rozšířila především v marketingových výzkumech a i nadále si tam svou pozici drží. V současnosti je ale využívána pro zkoumání celého spektra různých témat a problémů. Rovněž i v České republice můžeme najít ohniskové skupiny v nabídce řady firem věnujících se marketingovému výzkumu. Pro potřeby KPSS je ale zatím využívána dosti sporadicky. V naší odborné literatuře je sice zmiňována v rámci výčtu možných kvalitativních výzkumných technik, avšak není dále rozpracována do detailů. Jako by se předpokládalo, že její využití je zcela jednoduché a zřejmé, popřípadě, jako by šlo o zcela okrajovou techniku určitého experimentálního charakteru, kterou není třeba zbytečně popularizovat. Vzhledem k tomu, že s využitím této techniky máme velmi pozitivní zkušenosti, následující text usiluje o podrobnější popis tohoto výzkumného nástroje.

Na úvod se zastavíme u pojmu samotného. Vedle označení ohnisková skupina se můžeme setkat někdy i s výrazy fokusní či fokusová skupina. Velmi často je rovněž používáno anglické Focus group. V našich geografických podmínkách zatím stále nedošlo k sjednocení názvu, což jen potvrzuje tu skutečnost, že nejde o frekventovanou techniku, která by byla odbornou veřejností jednotně nazývána. Všechny uvedené názvy tak představují stejnou výzkumnou techniku a rozdíl je pouze a právě v názvu, neliší si nijak svým provedením. Pro účely tohoto textu se budeme držet českého překladu v podobě „ohnisková skupina“.

Ohnisková skupina je výzkumná technika k získání kvalitativních dat. Její základní podstatou je, že probíhá formou diskuze nad zvoleným tématem. Diskuze je řízená moderátorem a účastní se jí skupina respondentů, kterým je ponechána velká volnost při vyjadřování. Je jim rovněž umožněno vzájemně reagovat a doplňovat to, co zazní od jiných účastníků.

Ohniskové skupiny je možné použít k prozkoumání názorů, postojů a zkušeností lidí. Umožňuje proniknout do hloubky a pochopit, jak účastníci ohniskové skupiny o problematice přemýšlí. Respondenti mohou poskytnout své odhady výskytu určitých jevů. Tuto techniku nelze ale použít tam, kde jde o získání přesných statistických údajů o počtech a struktuře. Je ale možné ji využít jako

samostatný nástroj pro získání dat anebo ji lze velmi vhodně kombinovat i s jinými sociologickými technikami.

Při řízení diskuze postupuje moderátor podle předem připraveného scénáře. Nejedná se ale o seznam přesných otázek, které musí v diskusi položit. Spíše jde o seznam hlavních témat, kterým se má diskuze věnovat. Moderátor v diskusi neklade uzavřené otázky s výčtem možných odpovědí, ale většinou otázky otevřené. Jeho otázky se tak nesou v duchu „Co byste mi mohli říct o ...?“, „Můžete to trochu rozvést?“, „Chtěl by někdo něco dodat k tomu, co tu zaznělo?“

Mezi hlavní úkoly moderátora patří také seznámit účastníky s účelem daného výzkumu a pravidly průběhu ohniskové skupiny. Nejenom, že diskusi musí zahájit, ale po celou dobu jejího trvání musí i zajistit, aby se držela vytyčeného tématu a aby se neustále posouvala podle stanoveného scénáře. Velmi podstatnou schopností je umění nastolit další téma, je-li předchozí vyčerpáno. Na jedné straně je sice dobře, když se účastníci rozhovoří, ale jelikož časový prostor je vždy omezený, musí moderátor dokázat odhadnout vhodný okamžik pro to, aby se posunul o téma dál. Před tím je ale přínosné, dojde-li z jeho strany k sumarizaci řečeného. Jejím hlavním účelem je dosáhnout shody v rámci skupiny a ověření si, že bylo správně zachyceno vše podstatné, co bude dále analyzováno. Moderátor musí rovněž podpořit v zapojení do diskuze účastníky, kteří nejsou aktivní a naopak potlačit vliv těch, kteří se stávají příliš dominantními. Téměř v každé ohniskové skupině se najde především mezi uživateli služeb někdo, kdo má výraznější potřebu přesvědčovat ostatní o významnější hodnotě svého názoru. Stejně tak se můžeme běžně setkávat se submisivními povahami, které se příliš do diskuze sami od sebe nehrnou. Proto je potřeba dávat pozor na tyto rozdíly a regulovat míru zapojení jednotlivců tak, aby nikdo neměl přílišný prostor vzniklý na úkor času věnovaného uzavřenějším povahám. Přirozeně je velmi vhodné, pokud dokáže moderátor navodit a udržet uvolněnou a neformální atmosféru v průběhu celé diskuze. Když se povede moderátorovi vyvolat u ostatních příjemnou a neformální atmosféru, vždy se lépe ostatním hovoří, byť i o vážnějších tématech jejich životů.

### **Výhody ohniskových skupin**

- Ohniskové skupiny jsou velmi flexibilní. Umožňují pokrýt i ta témata, se kterými se při přípravě nepočítalo a které se objevily v průběhu diskuze.
- Charakter získaných dat umožňuje hluboký vhled do problematiky a snadné pochopení, jakým způsobem respondenti o tématu přemýšlí.
- Ohniskové skupiny mohou být, v závislosti na okolnostech výzkumu, poměrně rychlým a levným způsobem získání požadovaných informací

v porovnání s rozsáhlejším dotazníkovým šetřením nebo realizací adekvátního počtu individuálních rozhovorů.

- Vzájemná interakce v diskuzi pomáhá získat větší množství informací. Může na místě odhalit některé názory respondentů, které vychází z neznalosti nebo chybných informací.

### **Limity ohniskových skupin**

- Množství a kvalita získaných dat závisí do značné míry na schopnostech moderátora. Moderátor musí mít tedy odpovídající schopnosti a musí být důkladně obeznámen s cíli výzkumu.
- Kvalitativní povaha dat omezuje možnost generalizace získaných závěrů. Zvláště při nižším počtu realizovaných ohniskových skupin.
- Někdy může být obtížné získání vhodných účastníků a sestavení ohniskové skupiny.
- Složení skupiny může ovlivnit chování respondentů a tím i její výstupy. Zvláště, když je některý z nich příliš dominantní.
- Některá citlivá osobní témata nejsou vhodná pro diskuzi ve skupině.

### **3. Ohniskové skupiny v akci**

Ohniskové skupiny by se mohly uplatnit, mimo sociodemografickou analýzu, v kterékoliv ze zbývajících čtveřice analýz. Je možné je využít souběžně s dotazníkovým šetřením. A to před jeho provedením, kdyby ohnisková skupina sloužila jako podklad pro formulaci hypotéz a otázek pro dotazník. Nebo naopak po jeho vyhodnocení, kdyby byla schopná podat podrobnější vysvětlení některých z jeho zjištění. Stejně tak by bylo ale možné tuto techniku využít samostatně a postavit na ni celou analýzu.

Právě posledně jmenovanou možnost bychom zde rádi prezentovali blíže. A to na příkladu analýz potřeb uživatelů sociálních služeb, prováděných formou série ohniskových skupin. Tento postup jsme úspěšně využili během výzkumů, které jsme realizovali pro potřeby komunitního plánování sociálních služeb v několika městech v České republice.

Naše analýza potřeb uživatelů není postavena čistě na rozhovorech s uživateli sociálních služeb. V jejím rámci pořádáme i ohniskové skupiny s odborníky, kteří v dané oblasti působí. Analýza tak zahrnuje ohniskové skupiny s dvěma základními skupinami osob:

- **Uživatelé:** Zahrnuje členy cílových skupin. Jedná se tedy jak o přímé uživatele sociálních služeb a osoby o takové jedince pečující, tak i potenciální uživatele.
- **Odborníci:** Lidé, kteří jsou profesně spjati se zkoumanou problematikou. Setkávají se s členy cílových skupin a znají jejich problémy, se kterými se

na ně obrací a které jim pomáhají řešit. Mimo zaměstnanců organizací poskytujících sociální služby sem spadají i lidé např. ze školství, úřadů, policie apod.

Obě skupiny nahlíží na stejnou problematiku z různých úhlů. Hlavní síla každé z nich leží v jiné rovině. Zatímco u odborníků jsou to nedostatky na institucionální rovině, u uživatelů je to popis problémů z pohledu každodenního života těch, kterých se to přímo týká. Na základě výsledků analýz, které jsme prozatím realizovali, lze říci, že vynechání jedné z uvedených skupin by automaticky vedlo k přehlédnutí některých závažných nedostatků.

Každý výzkum můžeme rozdělit do tří základních fází, které se dále podle konkrétního případu dělí na několik dílčích kroků.

### **Přípravná fáze**

- Stanovení přesného počtu a zaměření ohniskových skupin
- Stanovení data a místa konání jednotlivých ohniskových skupin
- Vytipování a pozvání účastníků
- Příprava scénáře pro jednotlivé ohniskové skupiny

### **Realizační fáze**

- Realizace jednotlivých ohniskových skupin
- Přepis audiozáznamu diskuzí

### **Závěrečná fáze**

- Vyhodnocení a zpracování závěrečné zprávy
- Prezentace výsledků výzkumu zadavateli

**Počet a zaměření ohniskových skupin:** Při základním tematickém vymezení ohniskových skupin vycházíme z vymezení pracovních skupin, které v rámci KPSS v dané obci působí. Vzhledem k tomu, že pracujeme jak s pohledem odborníků tak samotných uživatelů, nabízí se realizace dvojice ohniskových skupin ke každému tématu. V praxi ale některé pracovní skupiny zahrnují příliš různorodou skupinu osob s rozdílnými potřebami (např. zdravotně postižení) a je tedy vhodné je rozložit do více ohniskových skupin. Orientačně můžeme říci, že na jednu pracovní skupinu připadají ve výzkumu 2-3 ohniskové skupiny. Při pěti pracovních skupinách to představuje 10-15 ohniskových skupin na celou analýzu. Zpravidla realizujeme ohniskové skupiny pro odborníky a uživatele odděleně, v některých případech ale pořádáme ohniskové skupiny jako smíšené. Uvedené počty odpovídají situaci, kdy jde o plošné zmapování problematiky bez snahy o detailní zkoumání některé konkrétní oblasti.

Pro ilustraci uvádíme vymezení ohniskových skupin, které jsme realizovali během jednoho z našich výzkumů:

**Cílová skupina senioři:**

- Ohnisková skupina – odborníci
- Ohnisková skupina – uživatelé

**Cílová skupina zdravotně postižení:**

- Ohnisková skupina – odborníci+uživatelé: smyslově postižení
- Ohnisková skupina – odborníci+uživatelé: mentálně postižení
- Ohnisková skupina – odborníci+uživatelé: tělesně postižení

**Cílová skupina osoby v krizi**

- Ohnisková skupina – odborníci
- Ohnisková skupina – uživatelé

**Cílová skupina osoby ohrožené závislostí a závislé na návykových látkách**

- Ohnisková skupina – odborníci
- Ohnisková skupina – uživatelé

**Cílová skupina rodina, mládež a děti**

- Ohnisková skupina – odborníci
- Ohnisková skupina – uživatelé: rodiče
- Ohnisková skupina – uživatelé: mládež

**Výběr účastníků:** V našich výzkumech provádíme zpravidla výběr účastníků na základě diskuzí s vedoucími jednotlivých pracovních skupin KPSS. Vedoucí pracovních skupin mají přehled o tom, které organizace v dané oblasti působí a které konkrétní lidi je v nich dobré oslovit. Díky jejich kontaktům mohou rovněž snadno zajistit i účastníky do ohniskových skupin uživatelů.

**Počet účastníků:** Pokud bychom nahlédli do odborné literatury, našli bychom tam poměrně velké rozdíly v uváděném ideálním počtu účastníků ohniskové skupiny. Většina z nich by se ale pravděpodobně vešla do rozsahu 6 až 12 osob. Z vlastních zkušeností na výzkumech pro KPSS můžeme říci, že vyšší počty jsou vhodné v případě odborníků. Ti mají zpravidla lepší komunikační schopnosti a zpravidla jsou zvyklí své názory a profesní zkušenosti prezentovat veřejně. Nižší počty je vhodné naopak volit tam, kde je u účastníků možné očekávat problémy v komunikaci nebo nižší důvěru ve výzkum (např. drogově závislí). Menší ohnisková skupina umožňuje moderátorovi lepší kontrolu a má osobnější a méně formální atmosféru. V menší skupině má rovněž každý účastník větší prostor se vyjádřit, současně je tam ale větší prostor pro chybu způsobenou výběrem účastníků. Počty jsou rovněž často limitovány nižší dostupností potenciálních účastníků.

**Místo:** Při realizaci ohniskových skupin se lze setkat i se speciálně upravenými místnostmi přímo pro tyto účely. To ale není nutné a stačí, když prostory splňují

několik základních podmínek. V první řadě musí umožnit rozesazení odpovídajícího počtu osob tak, aby na sebe všichni viděli a mohli vzájemně diskutovat. Dále musí zajišťovat klid pro diskusi a být pro účastníky snadno dostupné. V neposlední řadě se zde musí účastníci cítit uvolněně. Protože zadavatelem výzkumu je zpravidla městský úřad, tak ten nějakými odpovídajícími prostory disponuje vždy. Právě s ohledem na poslední podmínku nemusí být ale úřad vhodný pro všechny skupiny. Například bezdomovci či drogově závislí se budou cítit určitě uvolněněji v prostorách poskytovatele sociální služby, kterou využívají, než v zasedací místnosti městského úřadu. Obecně vzato ale není problém zajistit vhodné prostory pro jakoukoliv skupinu, ať už v úřadu či jiné organizaci zapojené do KPSS.

**Čas:** Celková délka ohniskové skupiny je asi 1,5-2 hodiny. S ohledem na počet účastníků, množství otevřených témat a jejich komplexnost může být i o něco kratší. Délku dvě hodiny ale stanovujeme jako horní hranici, kdy je diskuze ukončena. V našem případě je moderátor všech ohniskových skupin a výzkumník, který je vyhodnocuje, jedna a tatáž osoba. Díky tomu má přehled o všech diskuzích a může tak snadno přenášet témata, která se objeví z jedné diskuze do dalších. Stejně tak mu to umožňuje naopak vyhnout se tématům, které už byly dostatečně prozkoumány v předchozích diskuzích. Z toho důvodu preferujeme realizaci všech ohniskových skupin v rámci několika po sobě jdoucích dnů. V případě, že by se na výzkumu podílelo několik moderátorů a výzkumníků, byla by nutná koordinace, která by si vyžádala jistý čas mezi ohniskovými skupinami. Pak by toto řazení do bloku nebylo vhodné. S ohledem na síly moderátora neorganizujeme v jednom dni více než dvě ohniskové skupiny.

**Občerstvení:** Vhodné je nabídnout účastníkům ohniskových skupin drobné občerstvení. Z naší zkušenosti ale můžeme říci, že účastníci mají zájem spíše o něco k pití ať už o vodu, kávu nebo čaj. Oproti tomu zájem o občerstvení typu sušenky apod. je většinou poměrně malý a během diskuze se příliš nekonzumuje. Na druhou stranu takové občerstvení dokáže ocenit např. bezdomovci, pro které má jiný význam než pro běžnou populaci. A lze ho tedy využít jako formu odměny za účast. To může zvýšit ochotu těchto skupin zúčastnit se výzkumu.

**Průběh ohniskové skupiny:** Jednotlivé ohniskové skupiny se samozřejmě liší tématy, která se v nich objevují. Všechny ale probíhají podle stejného základního schématu.

- **Úvodní slovo:** V úvodu každé ohniskové skupiny moderátor účastníky seznámí s některými základními informacemi. Jedná se především o účel a zaměření dané skupiny. Pravidla diskuze a technické náležitosti jako

doba trvání diskuze nebo informace o pořízení audiozáznamu z diskuze. Rovněž je zde dán prostor pro případné dotazy účastníků.

- **Zahájení:** Vlastní diskusi předchází ještě „úvodní kolečko“. Odborníci se v něm představí, řeknou, kterou organizaci tam reprezentují a stručně uvedou jeden či dva hlavní nedostatky nebo problémy. U uživatelů toto představování vynecháváme, pouze je žádáme o uvedení nějakého vhodného údaje o své osobě a to primárně proto, aby se osmělili a nebáli se reagovat. Většinou uvádí nějaký osobní údaj vhodný s ohledem na zaměření skupiny. Může to být sociální služba, kterou využívají, typ postižení, počet a věk dětí apod. Stejně jako odborníci i oni uvedou, co považují za hlavní problémy.
- **Hlavní část:** V dalším průběhu dochází k postupnému procházení témat, které měl moderátor předem připraveny i témat, které účastníci uvedli v úvodu. V této části je ponechána účastníkům velká volnost pro vyjádření jejich názorů, vzájemnou diskusi a porovnání jejich zkušeností. Moderátor řídí diskusi spíše obecně orientovanými otázkami, jak bylo popsáno výše. Samozřejmě ale klade i zcela konkrétně cílené doplňující otázky k tomu, co v diskusi zazní.
- **Závěr:** Když moderátor vyčerpá všechna témata, ukončuje diskusi. Zodpoví dotazy, které se často na závěr ještě objeví. Zopakuje stručně, jak bude dále s tím, co v diskusi zaznělo naloženo. Poté následuje již jen poděkování všem za účast a rozloučení.

**Pozdní příchody:** Občas se stane, že některý účastník dorazí na ohniskovou skupinu po jejím zahájení. Pokud nemají ale opravdu velké zpoždění, dorazí ještě v průběhu úvodního kolečka, kde se ostatní účastníci představují a uvádí své problémy, protože včetně úvodu tato část trvá cca 10 až 20 minut. V tom případě nechává moderátor představování dokončit. Poté nově příchozím stručně zopakuje informace z úvodu a nechá je představit a uvést hlavní problémy. Následně se přechází k vlastní diskusi. Větší zpoždění se objevují ojediněle. Bez ohledu na to, kdy dotyčný dorazí, pokud mu moderátor umožní připojit se do ohniskové skupiny, musí zopakovat některé základní informace z úvodu (např. o nahrávání diskuze apod.).



**Předčasné odchody:** Všichni účastníci ohniskových skupin jsou tam dobrovolně a mohou samozřejmě tedy také kdykoliv odejít. O tom jsou informováni již v úvodu. Občas se tak skutečně děje a někteří účastníci musí z různých důvodů odejít ještě před skončením diskuze. Zpravidla odchází ale jen jednotlivci, tudíž to diskusi nijak negativně neovlivňuje. Pokud by takto mělo odejít více účastníků, bylo by asi vhodnější diskusi ukončit o něco dříve.

**Pořízení záznamu:** Z průběhu jednotlivých ohniskových skupin se pořizuje audiozáznam. Přestože si v průběhu diskuze dělá moderátor poznámky, ty slouží spíše pro potřeby řízení skupiny v daný okamžik, než pro následnou analýzu a zpracování výstupů. Záznam není předán zadavateli výzkumu, je určen pouze pro potřeby analýzy a po ukončení zakázky je kompletně smazán. O tom proč jsou diskuze nahrávány a jak s nahrávkou bude dále nakládáno, jsou všichni účastníci informováni již v úvodu sezení. Pouze jednou se nám stalo, že se účastník ohniskové skupiny s drogově závislými odmítl kvůli tomu zapojit do diskuze. Jak jsme se později dověděli, nabyl dojmu, že našeho moderátora tam tajně vyslala policie. Mimo tento případ jsme se ale jinak vždy setkali s pochopením účastníků a nahrávání nijak nekomplikovalo ohniskové skupiny.

**Přepis záznamů:** Nezbytným krokem před zahájením vlastní analýzy jednotlivých ohniskových skupin je pořízení přepisu všech diskuzí. Při vlastní analýze se tak pracuje převážně pouze s tímto přepisem a už ne s původním zvukovým záznamem. Časově jde o poměrně náročnou činnost, jelikož nejde jen o mechanické převedení mluveného slova „na papír“. Při přepisu dochází k obsahové analýze. Nejde o to zachytit doslovně vše, co se řeklo, jako spíš o zaznamenání podstatných výroků.

**Zpracování závěrečné zprávy:** Výsledky nestrukturujeme podle jednotlivých ohniskových skupin, ale podle hlavních témat. Zpráva tak obsahuje kapitoly senioři, zdravotně postižení, rodina atd., které jsou dále členěny a které vždy obsahují všechny relevantní informace získané k danému tématu v kterékoliv z ohniskových skupin. Během jednoho z našich výzkumů např. problém snižujícího se věku uživatelů drog zazněl poprvé u ohniskové skupiny s odborníky, věnované drogám. Následně byl ale potvrzen i samotnými uživateli drog v další skupině a zcela nezávisle se toto téma objevilo i v ohniskových skupinách věnovaných rodině. Každá skupina si přidala vlastní střípek do mozaiky, která se spojila až v závěrečné zprávě. Vlastní analýza tak spočívá primárně v identifikaci hlavních témat a problémů. Dále pak faktorů nebo překážek důležitých pro jejich pochopení a preferované řešení. A to napříč všemi ohniskovými skupinami. Při syntetickém stylu zpracování je samozřejmostí uvádět, od jaké skupiny dané informace pochází či zda byla potvrzena z různých stran.

#### **4. Ostatní výzkumy**

Jak bylo v úvodu zmíněno, v rámci KPSS se realizuje několik odlišně orientovaných výzkumů. Naše společnost prováděla analýzu potřeb uživatelů sociálních služeb popsáním způsobem samostatně, ale i spolu s dalšími uvedenými analýzami. Když naše práce zahrnuje více výzkumů, provádíme je do určité míry sériově. Tak, abychom výsledky dřívějších mohli zúžitkovat v realizaci těch následujících šetření.

V tomto směru se nám osvědčilo zařadit analýzu potřeb uživatelů sociálních služeb až za analýzu poskytovatelů sociálních služeb, kterou provádíme dotazníkovým šetřením. Analýza poskytovatelů se zaměřuje především na tvrdá data jako kapacita služeb, financování apod. Vedle toho ale může sledovat i názory a zkušenosti lidí, kteří v sociálních službách pracují. Ty ale může být poměrně problém nějak zobecnit a stavět na nich závěry. Zvláště pokud je zjišťujeme formou otevřených otázek. Na druhou stranu ale mohou posloužit jako velmi dobrý podklad pro přípravu ohniskových skupin tím, že odkrývají témata, kterým by se ohniskové skupiny měly věnovat. Pro moderátora je tak možné lépe připravit scénář diskuzí jednotlivých ohniskových skupin.

Samozřejmě, že kompletní vyhodnocení analýzy poskytovatelů sociálních služeb trvá nějaký čas. Pokud nám jde ale o to získat z ní pouze rychle podněty pro organizaci ohniskových skupin, není potřeba na ně čekat. K tomu je potřeba jen poměrně jednoduchý přehled vybraných údajů, které je možné mít téměř okamžitě po té, co se od poskytovatelů sociálních služeb vrátí vyplněné dotazníky. Nedochozí tím tedy ke zbytečným prodlevám v práci a přínos pro analýzu potřeb uživatelů sociálních služeb může být dosti výrazný.

#### **5. Ukázka výstupu**

Na závěr uvedeme dvě ukázky z takto zpracovaného výzkumu. První je stručný přehled zjištěných problémů z úvodu kapitoly Senioři. Tyto přehledy běžně obsahují 5-10 témat. Z části se jedná o chybějící sociální služby nebo služby s nedostatečnou kapacitou. Vedle nich výzkum vždy ale odhalí několik dalších problematických oblastí. Přestože se nejedná přímo o sociální služby, z pohledu dané cílové skupiny mohou představovat nemenší problém. Často jsou ale nějakým způsobem propojeny se sociálními službami. Jejich existence zvyšuje požadavky na sociální služby nebo naopak představuje překážku v jejich využívání pro potenciální klienty.

Protože je výzkum prováděn pro potřeby změn na úrovni města, diskuzi orientujeme na problémy, které jsou řešitelné nebo alespoň ovlivnitelné místními silami.

### **Ukázka 1: Hlavní zjištění**

- **Domov pro seniory:** Požadavek na rozšíření kapacity domova pro seniory.
- **Pečovatelská služba:** Požadavek na rozšíření kapacity pečovatelské služby.
- **Domov s pečovatelskou službou:** Výrazně rozdílný zájem o jednotlivé domy s pečovatelskou službou.
- **Příspěvky na péči:** Neefektivita v přidělování a kontrole příspěvků na péči.
- **Léčebna dlouhodobě nemocných:** Výhrady vůči kvalitě péče poskytované v místní léčebně dlouhodobě nemocných.
- **Doprava po městě:** Nedostatky v městské hromadné dopravě a pěším pohybu po městě.
- **Vztah veřejnosti k seniorům:** Úpadek úcty ke stáří a vztah mládeže k seniorům.

Jedním z takových bodů byl například požadavek na zřízení sociální služby, který zazněl v ohniskových skupinách zdravotně postižených. Poměrně dobře ilustruje rozdíl v použití kvantitativního přístupu dotazníků a kvalitativního přístupu ohniskových skupin. Identifikace chybějících sociálních služeb je základní cíl analýzy potřeb uživatelů. Každý, kdo pro svůj výzkum zvolí dotazník i ohniskovou skupinu, do nich tedy zahrne takto orientovanou otázku. Jak dotazník, tak ohnisková skupina daný problém tedy zachytí. Tam, kde ale výstupem dotazníku bude pravděpodobně stručné konstatování, že zřízení této služby by uvítalo určité procento respondentů, ohnisková skupina předkládá komplexnější obrázek problematiky. A to přesto, že ani připravený scénář ohniskových skupin, nezahrnoval žádné podrobnější otázky k danému tématu. Texty v následující ukázce psané kurzívou jsou doslovné citace účastníků ohniskových skupin.

### **Ukázka 2: Odlehčovací služby**

Požadavek na zřízení odlehčovacích služeb zazněl jak od odborníků, tak i v ohniskových skupinách uživatelů. Zvláště ve skupině mentálně postižených, které se účastnili výhradně rodiče pečující o takto postižené potomky, to představovalo klíčové téma.

V diskuzi zaznívaly dva hlavní důvody pro zřízení odlehčovacích služeb. V první řadě je to možnost někde umístit zdravotně postiženého v krizových situacích, kdy osoba, která o něj pečuje, není schopná z důvodu nemoci či úrazu se o něj po určitý čas postarat. Tato možnost ve městě zatím zcela chybí.

- *U nás je problém třeba, když jde partner, který se o toho člověka stará na nějakou banální operaci, na hloupé slepé střevo, ten člověk není umístitelný.*
- *Když já potřebuji do nemocnice nebo cokoliv, aby se mě tam o ni ty tři dny i přes noc někdo postaral.*

Druhý neméně důležitý důvod zazníval především od diskutujících, kteří o někoho takto přímo pečují. Byla to možnost kde zdravotně postiženého krátkodobě umístit, aby osoby, které o něj pečují, mohly na chvíli vypnout a nabrat sil.

- *Tady nejde jenom o to, že onemocním a potřebuji do nemocnice. Ale jednou za rok prostě potřebuji vydechnout. Já to děcko zbožňuju, já za něj budu dýchat, ale prostě jednou za rok nechci nikoho ani vidět.*
- *Potřebujeme psychicky se tak nějak odreagovat, prostě ulevit si tím, že máme najednou hlavu čistou, nemusíme na nic myslet, ....prostě najednou máte čas jenom sám pro sebe. A to je něco úžasnýho, což většina z nás skoro nezná.*

Odlehčovací služby se dle vyjádření v diskuzích objevily jako relativně nový požadavek, který nezachytilo ani předchozí kolo komunitního plánování. Diskutující to vysvětlují jako důsledek situace, kdy první generace rodičů, která o své děti pečuje doma místo umístění v ústavní péči, dosáhla věku, kdy už jim jejich vlastní rodiče nemohou pomoci a oni sami se dostávají do věku, kdy péči přestávají fyzicky zvládat.

- *Víte proč to je, protože ty naše děti stárnou a my taky a stárnou naši rodiče. Což znamená, že já jsem dřív to dítě odložila a oni ho byli schopní pohlídat. Před pár lety. Ale dneska prostě když jim je pomalu osmdesát, já nemůžu chtít, aby děcko, které zvládám sotva já, hlídali oni.... A takových věcí bude prostě přibývat.*
- *Před náma ta generace měla ty děti ještě defakto v ústavu, kdežto my jsme nastupovali a už jsme si ty děti nechávali odmalička doma. A to jsou ty dvaceti, třicetileté děti, které momentálně vlastně jsou.*

Do budoucna je tak možné pravděpodobně očekávat nárůst potřeby pobytového zařízení, kde bude možné umístit zdravotně postižené trvale, když už jim jejich rodiče nebudou schopni poskytnout potřebnou péči ani s pomocí.

- *Ted' je to ta respitní a za chvílku to bude i s bydlením trvalým, protože člověk bude odcházet, ale dítě bude zůstat.*
- *Dokud můžeme, je to v pořádku, ale až nebudeme moct, mě by se to chráněné bydlení opravdu líbilo.*

## 6. Závěr

Rozhodně bychom nechtěli, aby tento text vyzněl tak, že na používání dotazníků nebo kvantitativních výzkumů obecně je něco špatného. Rovněž ani tak, že máme novou zázračnou výzkumnou techniku, která levně, rychle a přesně zodpoví jakoukoliv otázku. Domníváme se ale, že účelné využití širší škály výzkumných technik může prospět kvalitě získaných výsledků výzkumů a tím i kvalitě komunitního plánování. Rovněž se domníváme, že hlavní překážkou je především nízké povědomí o existujících alternativách a možnostech a limitech jednotlivých technik. Každý člověk si bezpochyby dokáže poměrně jasně představit co je to dotazník. Většina z nich zřejmě alespoň jeden někdy vyplňovala. Kolik z nich ale alespoň tuší, co by to mohla být ohnisková skupina? Smyslem tohoto textu je tedy tento hendikep alespoň mírně vyrovnat.

## Literatura

- Morgan, David L.: *Ohniskové skupiny jako metoda kvalitativního výzkumu*. Boskovice: Albert, 2001. 80-85834-77-4
- Hendl, J.: *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2

## Kontakt

Mgr. Martin Štainer, Ph.D.

EDUKOL vzdělávací a poradenské sdružení s.r.o.

17. listopadu 43

772 00 Olomouc

[martin@edukol.cz](mailto:martin@edukol.cz)