

Vysoká škola ekonomická v Praze
Fakulta managementu

Diplomová práce

Bc. Veronika Patočková
2019



Vysoká škola ekonomická v Praze

Fakulta managementu v Jindřichově Hradci

Katedra společenských věd

Komunitní centrum v Českých Budějovicích

Autor diplomové práce: Bc. Veronika Patočková

Vedoucí diplomové práce: Mgr. Michal Šimůnek, Ph.D.

Rok obhajoby: 2019

Čestné prohlášení

*Prohlašuji, že diplomovou práci na téma
„Komunitní centrum v Českých Budějovicích“
jsem vypracovala samostatně a veškerou použitou literaturu a další prameny
jsem řádně označila a uvedla v přiloženém seznamu.*

V Jindřichově Hradci dne 27. června 2019

podpis



ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Zpracovatelka: **Bc. Veronika Patočková**
Studijní program: **Ekonomika a management**
Obor: **Management**
Název tématu: **Komunitní centrum v Českých Budějovicích**

Zásady pro vypracování:

1. V teoretické části práce je věnována pozornost klasickému a současnému pojetí společenství. Jsou popsány znaky sociální komunity, smysl a metody komunitní práce.
2. Metodická kapitola obsahuje projekt výzkumné části.
3. Ve výzkumné části práce je popsán záměr vybudování komunitního centra na sídlišti Máj v Českých Budějovicích a analyzovány zkušenosti s jeho provozováním.

Rozsah práce: 70

Seznam odborné literatury:

1. HARTL, P. *Komunita občanská a komunita terapeutická*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1997. ISBN 80-85850-45-1.
2. KELLER, J. *Posvácení bezdomovců: úvod do sociologie domova*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2013. ISBN 978-80-7419-155-8.
3. LAAN, G V D. *Otázky legitimace sociální práce : (pomoc není zboží) : texty k sociální práci. Sv. 1*. Boskovice: Albert, 1998. ISBN 80-85834-41-3.
4. NOVOTNÁ, E. *Sociologie sociálních skupin*. Praha: Grada, 2010. 120 s. ISBN 978-80-247-2957-2.

Datum zadání diplomové práce: květen 2016

Termín odevzdání diplomové práce: červen 2019

Bc. Veronika Patočková
Řešitelka

Mgr. Michal Šimůnek, Ph.D.
Vedoucí práce

Ing. Jiří Vopátek, Ph.D.
Vedoucí katedry

doc. Ing. Vladislav Bína, Ph.D.
Děkan FMJH VŠE

Název diplomové práce:

Komunitní centrum v Českých Budějovicích

Abstrakt:

Hlavním cílem této práce je popsat záměr vybudování komunitního centra na sídlišti Máj v Českých Budějovicích a zároveň ho konfrontovat s prvními zkušenostmi s jeho provozováním. Pro naplnění cíle práce bylo definováno pět výzkumných otázek, které byly v závěru práce zodpovězeny. Pro zodpovězení těchto otázek bylo nutné zkombinovat kvantitativní a kvalitativní výzkumné metody v závislosti na výzkumném souboru a povaze sbíraných dat. Byly stanoveny čtyři výzkumné soubory (zřizovatelé, management, klienti, obyvatelé) a různé metody sběru (polostrukturovaný rozhovor, strukturovaný rozhovor, dotazník, anketa). Na základě výstupů z výzkumu byla navržena opatření pro zlepšení funkčnosti centra a zároveň navrženy oblasti dalšího zkoumání.

Klíčová slova:

sociální integrace, komunita, komunitní práce, komunitní centrum, funkčnost centra

Poděkování:

Touto cestou bych ráda poděkovala Mgr. Elišce Novotné, PhD. za cenné rady a připomínky při zpracovávání této diplomové práce. Mé díky patří také Mgr. Michalu Šimůnkovi, PhD. za jeho vstřícnost, ochotu a odborný dohled. V neposlední řadě děkuji také všem respondentům, kteří se na výzkumu podíleli, a mé rodině, která při mně po celou dobu stála a podporovala mne.

Obsah

Úvod	14
1 Sociální integrace	16
1.1 Formy sociální integrace.....	19
1.2 Zdroje sociální integrace.....	23
1.3 Diskuze.....	25
2 Komunitní práce jako manažerský problém	27
2.1 Sociální komunita.....	27
2.2 Komunitní práce	31
2.3 Diskuze.....	38
3 Komunitní centra	40
4 Výzkumná metodika	45
4.1 Výzkumné otázky a výzkumné soubory.....	45
4.2 Metody sběru dat.....	47
4.3 Metoda zpracování dat a harmonogram výzkumu.....	48
5 Výzkumné poznatky.....	50
5.1 Komunitní centrum na českobudějovickém sídlišti Máj.....	50
5.2 Zřizovatelé – záměr vybudování centra.....	54
5.3 Management působících organizací.....	57
5.4 Klienti centra.....	60
5.5 Obyvatelé sídliště – veřejné mínění	71
5.6 Zodpovězení výzkumných otázek.....	82
Závěry a doporučení.....	85
Seznam použitých zdrojů a literatury	89
Přílohy	95
Příloha č. 1: Soubor otázek/témat pro rozhovor s Mgr. Kovárnovou (zřizovatelé)	95
Příloha č. 2: Seznam otázek pro rozhovor se zástupci managementu	96
Příloha č. 3: Dotazník pro anketní šetření (obyvatelé sídliště)	97
Příloha č. 4: Dotazník pro klienty komunitního centra.....	99
Příloha č. 5: Umístění současné informační nástěnky.....	101

Seznam obrázků

Obrázek 1: Maslowova pyramida potřeb	18
Obrázek 2: Prostředí kolem manažerů	33
Obrázek 3: Charakteristické znaky poslání.....	36
Obrázek 4: Komunitní centrum na sídlišti Máj.....	50
Obrázek 5: Lokalizace komunitního centra Máj.....	51
Obrázek 6: Komunitní centrum Máj - logo	51
Obrázek 7: Salesiánské středisko mládeže - logo.....	52

Seznam tabulek

Tabulka 1: Typologie sociálních skupin.....	21
Tabulka 2: Zdroje sociální integrace	24
Tabulka 3: Organizace působící v Poradenském centru	54
Tabulka 4: Výzkumný soubor klienti podle organizace, kterou navštěvují.....	61
Tabulka 5: Pořadí navštěvovaných aktivit/služeb podle pohlaví.....	67

Seznam grafů

Graf 1: Výzkumný soubor klienti podle pohlaví.....	62
Graf 2: Výzkumný soubor klienti podle věku	62
Graf 3: Frekvence návštěvnosti klientů komunitního centra.....	63
Graf 4: Frekvence návštěvnosti klientů v závislosti na věku.....	64
Graf 5: Frekvence návštěvnosti podle organizací.....	64
Graf 6: Prvotní zdroj informací o komunitním centru - klienti	65
Graf 7: Typy aktivit/služeb podle návštěvnosti	66
Graf 8: Spokojenost klientů s nabídkou aktivit/služeb v komunitním centru	68
Graf 9: Témata pro zahrnutí, rozšíření či zkvalitnění nabídky.....	69
Graf 10: Prospěšnost centra z pohledu jeho klientů	70
Graf 11: Změny vztahů na sídlišti Máj v posledních pěti letech z pohledu klientů.....	71
Graf 12: Výzkumný soubor obyvatelé podle pohlaví	72
Graf 13: Výzkumný soubor obyvatelé podle věku	73
Graf 14: Obyvatelé podle délky bydlení na sídlišti.....	73
Graf 15: Hodnocení vztahů na sídlišti Máj jeho obyvateli.....	74
Graf 16: Množství volného času pro své zájmy	75
Graf 17: Volnočasové aktivity obyvatel sídliště	76
Graf 18: Povědomí o komunitním centru mezi obyvateli sídliště.....	77
Graf 19: Prvotní zdroj informací o komunitním centru mezi obyvateli	77
Graf 20: Typy navštěvovaných aktivit/služeb v komunitním centru – obyvatelé sídliště.....	78
Graf 21: Důvod, proč obyvatelé sídliště nenavštěvují komunitní centrum.....	79
Graf 22: Témata podle zájmu obyvatel sídliště	80
Graf 23: Prospěšnost komunitního centra očima obyvatel sídliště.....	81
Graf 24: Změna vztahů na sídlišti v posledních pěti letech z pohledu obyvatel	82

Úvod

Tato diplomová práce je zaměřena na Komunitní centrum v Českých Budějovicích, které se nachází na sídlišti Máj. Komunitní centrum je v provozu od léta 2014, jedná se tedy o poměrně nový objekt. Sídlí v něm řada organizací, které se zabývají prací s různými komunitami, např. Salesiánské centrum mládeže, mateřské centrum nebo organizace nabízející bezplatné sociální poradenství. Lokalita, kde se centrum nachází, nebyla zvolena náhodně. Bylo postaveno především pro obyvatele sídliště Máj a od začátku je v něm věnována pozornost také početné romské komunitě, která zde žije. Město České Budějovice (které je rovněž zřizovatelem centra) si od něj slibuje zejména zlepšení vztahů mezi obyvateli sídliště. Můžeme se zde setkat s řadou aktivit a služeb, a to např. se zájmovými kroužky pro děti, mládež, ale i pro seniory, pořádají se zde kurzy a besedy s různým zaměřením, nechybí ani doučování žáků základní školy či poradenské služby především lidem v krizových situacích.

Cílem této práce je analyzovat záměr vybudování komunitního centra na sídlišti Máj a zároveň ho konfrontovat s prvními zkušenostmi s jeho provozováním, a to jak z pohledu klientů centra, tak z pohledu veřejnosti. Práce by zároveň měla poskytnout ucelené informace o komunitách, organizacích působících v tomto centru, identifikovat klíčové oblasti komunitní práce, zhodnotit naplnění záměru, ke kterému bylo toto centrum vybudované, a na základě empirického šetření navrhnout případná opatření vedoucí ke zlepšení funkčnosti centra. Proto je součástí výzkumu i rozhovor se zástupci organizací, které mají vliv na chod centra a kteří vykonávají některé manažerské funkce.

Vlastní motivací zpracovat toto téma je pro mě dobrá orientace v lokalitě, kde toto centrum sídlí, znalost situace a napětí mezi místními obyvateli před i po vybudování tohoto centra. Zajímá mě proto, jak toto vnímají ostatní, zda vidí v tomto centru přínos pro společnost nebo nepociťují po jeho vybudování žádnou změnu. Setkávám se s názory obyvatel, které se ohledně fungování centra různí, někteří si ho nemohou vynachválit a volné chvíle tráví na některém z kurzů, jiní jeho činnost ignorují a někteří jsou dokonce proti tomuto centru. Proto by mne zajímalo, jaké výsledky ukáže můj vlastní průzkum mezi obyvateli sídliště a uživateli centra. Zajímá mne, který z těchto názorů bude převyšovat nebo zda se objeví názory nové. Pamatuji si, že před výstavbou komunitního centra panovala mezi místními jistá nevraživost či dokonce nenávisť k místnímu etniku, často docházelo k incidentům jako propichování pneumatik u aut, krádeže či dokonce napadení a někteří tyto skutečnosti přisuzovali právě romské komunitě. V současnosti na mě atmosféra na sídlišti působí mnohem uvolněněji, než tomu bylo před pěti, šesti lety. Proto se nabízí i otázka, zda toto uvolnění dříve napjatých vztahů mezi obyvateli

sídliště může souviset s vybudováním centra a jak změny v „atmosféře“ vnímají jeho obyvatelé.

Pro zasazení tématu do širšího kontextu se v úvodní části práce zabývám procesem socializace a sociální integrací s jejími zdroji a formami. Jednou z jejích forem je právě sociální komunita, která bude rozebrána podrobněji. Dále se věnuji sociální práci, komunitní práci a jejím metodám. Zároveň je naznačen pohled na komunitní práci jako na manažerský problém. Oproti západní Evropě a Americe, kde se komunitní práce jako jedna z metod sociální práce vyvíjí už více jak sto let, v České republice se vlivem tehdejší ideologie začala formovat až po roce 1989, je tedy pro nás poměrně novým oborem. V posledních letech však zažívá velký rozmach. Zároveň roste počet komunitních center, která nejsou již jen součástí sídlišť větších měst či v sociálně vyloučených lokalitách, ale zakládána jsou i v menších městech nebo na venkově, často za účelem poskytnutí prostoru pro sdružování a realizaci zájmových aktivit. Nabízí obvykle širokou nabídku různorodých kroužků a kurzů pro veřejnost, zejména potom pro mládež. Osobně vnímám komunitní centra velmi pozitivně. Jsem toho názoru, že v dnešní době internetu, sociálních sítí a výpočetní techniky je opravdu složité oslovit především mladší generaci jiným způsobem než výše zmíněným. Díky těmto centrům však pozornost „teenagerů“ postupně směřuje i k jiným, smysluplnějším způsobům trávení volného času.

Metodická kapitola je projektem výzkumu. Definuji v ní výzkumné cíle, kladu si výzkumné otázky a stanovuji výzkumné metody, jako je definování výzkumného souboru, metod sběru a analýzy dat a zároveň zde stanovuji časový harmonogram. V druhé části práce nejprve představuji Komunitní centrum na sídlišti Máj a popisuji záměry jeho výstavby. Dále interpretuji výzkumné poznatky podle jednotlivých výzkumných souborů. V této práci pracuji se čtyřmi výzkumnými soubory, kterými jsou uživatelé centra, obyvatelé sídliště, management centra a v neposlední řadě také zřizovatel. V závěru práce zodpovím stanovené výzkumné otázky a na základě všech získaných informací a dat navrhnu konkrétní doporučení pro management centra.

1 Sociální integrace

V současné postmoderní společnosti je sociální integrace často diskutované téma, mnohdy v souvislosti s migranty či jinými minoritními skupinami obyvatelstva. Společnost se v průběhu věků nějakým způsobem utvářela, lidé se za nějakým účelem sdružovali, vytvářeli si mezi sebou vzájemné vazby, přemísťovali se kvůli obživě. Pro zasazení tématu do širšího kontextu je nezbytné zabývat se právě sociální integrací, abychom si uvědomili, co vlastně je tím „pojítkem“, které lidi sdružuje. Z toho důvodu uvedu, jak se lidská společnost formovala a seskupovala v průběhu času až do současnosti. Nejprve však bude nutné pro další práci vymezit některé pojmy.

Když se řekne „socializace“, tak i laik si pod tímto pojmem představí jakýsi proces začlenění jedince do společnosti. Mnozí lidé se domnívají, že socializace se týká jen takových jedinců, kteří mají problém „zapadnout“, ať již je zdrojem tohoto problému jazyková bariéra, národnostní příslušnost, mentální či fyzické postižení apod. Málokdo si však uvědomuje, že se socializace netýká pouze těchto znevýhodněných skupin, ale právě každého jednoho z nás a nás jako celku. Vysvětlení pojmu socializace se objevuje ve většině publikací se sociologickým zaměřením. Jedno z obecnějších pojetí vysvětluje socializaci jako proces, při kterém si členové společnosti vštěpují základní prvky kultury (Calhoun, a další, 1994). Na toto navazuje a trochu rozvádí další z výkladů, který chápe socializaci *jako proces, při kterém se bezmocné dítě postupně stává samostatnou, znalou osobou, která je schopná orientovat se ve způsobech kultury, do které se narodila. V průběhu socializace, zejména v raných letech života, se děti učí způsobům od starších tím, že dodržují jejich hodnoty, normy a sociální postupy. Ačkoliv je proces kulturního učení mnohem intenzivnější v raném dětství, učení se a přizpůsobování se trvá po celý cyklus života jedince* (Giddens, a další, 2006 str. 163). Socializace utváří charakteristické vlastnosti jedince, protože není jen procesem učení se, ale také rozvíjení identity (Calhoun, a další, 1994), prochází jí každý člověk, aby se stal kulturní a sociální bytostí (Keller, 2006). Ze zmíněných definic jasně vyplývá, že se jedná o přirozený proces, který trvá od narození až do konce života a projde jím každý člověk. Tak jako na začátku je jen prázdný nepopsaný list, ze kterého se postupným zapisováním a přidáváním dalších listů stane kniha, stejně je tomu i při vývoji jedince. Způsob a prostředky, jakými si jednotlivec osvojuje veškeré normy, hodnoty, postoje, schopnosti apod., naučené vzorce chování, to vše utváří osobnost jedince a usnadňuje mu či naopak znesnadňuje proces socializace.

Socializační proces ovlivňuje mnoho faktorů (činitelů), z nichž nejvýznamnějším je rodina. Již od narození má vliv na duševní vývoj jedince a utváření citových vazeb, návyků, nebo např. očekávání odměn či trestů. V období puberty se hlavním činitelem socializace namísto rodiny stávají mnohdy skupiny vrstevníků, s čímž je spojena snaha dosáhnout vyšší míry samostatnosti. V neposlední řadě mají na socializaci podstatný vliv rovněž vzdělávací instituce a komunikační média (Jedlička, a další, 2015). Každý jedinec má tedy své vlastní, specifické predispozice pro socializační proces, ovlivněné prostředím, do kterého se narodí, ve kterém vyrůstá, ve kterém žije, přičemž cílem každého z nás by mělo být dosažení jejího nejvyššího stupně, kterým je sociální integrace.

Pojem integrace je využíván v mnoha vědních oborech a jeho interpretace může být někdy složitější (Slowík, 2016). Jak již bylo řečeno, sociální integrace je nejvyšším výsledkem socializace. Jedná se o sdružování, zapojení či zařazení do společnosti. Jak pravil již Aristoteles, člověk je tvor společenský (antropos zoon politikon), ke svému správnému rozvoji tedy potřebuje společnost druhých lidí (Kopecká, 2015). Z tohoto tvrzení v podstatě vychází i známá Maslowova hierarchie potřeb (Obrázek 1), respektive prostřední patro této pyramidy - potřeba lásky a sounáležitosti. Nejprve musí jedinec uspokojit své fyziologické potřeby a potřeby jistoty a bezpečí, aby se mohl věnovat právě potřebám lásky a náležitosti. Projevem je hledání příslušnosti k nějak definovaným skupinám lidí, jako je např. rodina nebo širší komunita (Plamínek, 2010). Lidé se od sebe vzájemně odlišují, kdy těmito proměnnými může být např. věk, pohlaví, rodinný stav, nebo třeba záliby a schopnosti jedince či jeho disponibilní příjem. Společné však pro všechny takové je, *že každý strávil značnou část svého životního času stykem s druhými lidmi a v budoucnu tomu s největší pravděpodobností ani nebude jinak. Mnohé naše kontakty jsou záměrné, jiné nahodilé, další nutné, některé vynucené. Bývají jednorázové, dočasné, případně trvalé.* Při těchto setkáních dochází mezi aktéry k vzájemnému působení, sociální interakci (Reichel, 2008 str. 15).

Jednou z podmínek sociální integrace je *vnitřně integrované sdružení lidí, tedy to, co lidi spojuje, je uvnitř formy sdružování.* Sociální integrace může mít různé zdroje, podle nichž rozlišujeme zejména její čtyři formy: společenství, společnost, skupinu a organizaci (Novotná, 2008 str. 33). Formy sociální integrace budou blíže popsány v první části této kapitoly, přičemž větší důraz bude kladen na první dvě zmíněné, tedy na společenství a společnost, zdroje sociální integrace budou popsány v závěru této kapitoly. Než se budu zabývat klasickým a současným pojetím společenství, je třeba ještě vymezit několik pojmů, se kterými budu dále pracovat.

Obrázek 1: Maslowova pyramida potřeb

Zdroj: <https://www.filosofie-uspechu.cz/maslowova-pyramida-lidskych-potreb/3/>

Se sociální integrací úzce souvisí pojmy jako sociální inkluze a sociální exkluze. Jak již tyto samotné termíny napovídají, mají protikladné významy. Sociální exkluzi v jejím nejširším významu chápeme jako vyloučení na okraj společnosti či zcela mimo ni. Jedná se v podstatě o součást mechanismu sociální kontroly a je jakousi hrozbou pro případné narušitele norem a hodnot ve společnosti. Na druhou stranu sociální inkluze neboli začleňování může být chápáno jako zapojení jedince či znovunavrácení vyloučených skupin do společnosti, jejím cílem je překonat následky sociální exkluze (Mareš, a další, 2008). Někdy může sociální exkluze tvořit jakýsi začarovaný kruh, kdy lidé žijící delší dobu na okraji společnosti se začnou adaptovat na takový život a osvojují si jisté návyky. Tyto návyky či specifické vzorce jednání potom mohou znemožňovat těmto jedincům jejich zpětné přijetí většinou společností bez pomoci. Právě pomoc jedincům z marginalizovaných skupin v podobě sociální inkluze je jedním z hlavních cílů sociální a komunitní práce (Šťastná, 2016). Sociální začleňování je vymezeno i v české legislativě jako *proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný* (Česko, 2006).

Sociální exkluze či marginalizace a život na okraji společnosti bude dále rozveden v souvislosti s konkrétními komunitami a Komunitním centrem na sídlišti Máj. Jednou z komunit, se kterou toto komunitní centrum pracuje, je romská komunita, která bývá nejčastěji chápána jako sociálně vyloučená. Nyní se vrátím zpět k sociální integraci, a to konkrétně k jejím formám.

1.1 Formy sociální integrace

Lidská populace prošla během svého bytí mnoha proměnami, lidé se začali sdružovat do malých skupin již v době kamenné v období paleolitu kvůli zdrojům obživy. Šlo o lovce a sběrače, kteří žili převážně kočovným způsobem života. Později, zhruba v období neolitu, se tyto skupinky začaly usazovat a z lovců a sběračů se stali zemědělci. V tomto období již lze hovořit o tzv. agrární společnosti. Dalším velkým mezníkem ve vývoji společnosti byla průmyslová revoluce v 18. a 19. století, kdy se z agrární společnosti stává společnost industriální. Lidé se začínají z venkova stěhovat do měst zejména za prací, s příchodem vyspělých technologií, využitím energetických zdrojů a strojů se rozšiřuje masová výroba. Koncem 20. století již začínáme mluvit o tzv. postmoderní společnosti (současnost), pro kterou je charakteristický např. rychlý nárůst informací nebo vývoj nových technologií, zároveň se společnost musí potýkat s nejednou krizí (hospodářská krize, poválečné období, ekologické katastrofy apod.). Sociální integrace má z historického hlediska určité formy, je jimi společenství (které se jednak jako historická forma sdružování transformovalo ve společnost, a jednak se jako sociální komunita vyskytuje uvnitř společnosti), sociální skupina a organizace.

Nejstarší formou sdružování je společenství. Jako první se změně formy sociální integrace věnoval ve svém díle „Gemeinschaft und Gesellschaft“ (pozn. český název je „Pospolitost a společnost“) z roku 1889 Ferdinand Tönnies. Pro společenství užívá výraz pospolitost. Jedná se také o formu sociální integrace, do které se člověk narodí, je tedy v životě jedince jako první (Novotná, 2008). Podle Tönniese je pro společenství typické usazování malých populačních jednotek do vesnic. Obživu si zde lidé zajišťují převážně pěstováním plodin a řemeslnou výrobou, jsou tedy závislí na venkovském zemědělství. Směna probíhá na základě protislužeb. *Vztahy k autoritě mají většinou osobní charakter tradičně definovaných rolí. Tradiční víra a dovednosti se předávají ústně a vlastním příkladem. Tak vzniká pocit nepřerušené souvislosti mezi generacemi* (Harrington, 2006 str. 62). Jakýsi osvědčený vzorec jednání si lidé předávají z generace na generaci. Podle Tönniese je společenství harmonické, statické a bezpečné soužití lidí (Novotná, 2008). Společenství jsou držena pohromadě především pocitem vzájemnosti a dále společnou řečí, vírou, zvyky, ale také přirozenou autoritou (Keller, 2004).

Protikladem společenství je společnost, která se zrodila po průmyslové revoluci. Lidé se po příchodu do měst již neznají, a tudíž neví, co od sebe mohou vzájemně očekávat. Společnost činí své členy svobodnějšími a méně jistými, nastupuje racionalita (Novotná, 2008). Podle Giddense se tradiční společnost (společenství) liší od nových moderních společností zejména v odlišném chápání prostoru a času.

Pro společnost je typická komerční směna zboží a služeb, směnují se tedy za peníze. Vztahy ve společnosti se dělí na veřejné pracovní a soukromé osobní. Vztahy mezi jedinci jsou stále častěji zprostředkovány neosobními a anonymními předměty, zákony a institucemi (Harrington, 2006). Tönniesovo pojetí společenství a společnosti převzali a rozšířili o jiné integrační zdroje další významní sociologové (Novotná, 2008).

Ze společenství se postupem času utvořila sociální komunita (někdy označována jako lokální společenství), která existuje uvnitř společnosti, je to v podstatě globální společnost v lokalitě. Jelikož se budu sociální komunitou zabývat i v dalších kapitolách, uvedu zde jen její charakteristické znaky:

- *působnost v relativně malé geografické oblasti*
- *členové sdílejí společné hodnoty, normy, pravidla jednání a jeho cíle*
- *mezi jejími členy dochází k bezprostřední interakci*
- *je relativně soběstačná, většina potřeb jejích členů je v ní uspokojována*
- *vytváří si své vlastní instituce (správní, vzdělávací, náboženské aj.)*
- *členové jsou si vědomi svého členství v ní* (Novotná, 2008 str. 38)

Další formou sociální integrace je sociální skupina. Pozornost jí byla věnována zejména v první polovině 20. století, kdy se jí zabývali američtí sociologové. Pro sociální skupiny je charakteristické, že vznikají zpravidla spontánně a nikoliv záměrně. Jedná se o vnitřně integrované sociální skupiny, přičemž členové jednotlivých skupin musejí zároveň sdílet společný zájem, zdrojem sociální integrity v sociální skupině je tedy společný zájem. Lidé se sdružují do sociálních skupin z důvodu efektivnějšího naplnění svých zájmů, které se členstvím v sociální skupině stávají dosažitelnějšími než mimo ni (Novotná, 2008). Členové skupiny spolupracují na uspokojování svých potřeb, mají sdílené normy a mají pocit společné identity (Lenski, a další, 1991).

Aby byla sociální skupina soudržná, je důležité dosáhnout silné skupinové identity (Novotná, 2010). Procesem identifikace se skupinou však často bývá ohrožena vlastní identita jedince, která může být oslabena či dokonce ztracena. Zároveň je možné skupinovou identitu určitými nástroji posilovat. Těmito nástroji jsou především skupinové symboly a rituály. Aby se nějaký předmět, ať již hmotný nebo nehmotný, stal symbolem, je nutné, aby mu byl tento symbolický význam přiřazen všemi účastníky dané situace, a zároveň ho musí jako takový záměrně využívat (Novotná, 2008). Symbolem může být tedy určitý styl oblékání nebo úpravy zevnějšku jako takový, logo, melodie (státní hymna) či konkrétní předmět s určitým

významem (např. snubní prstýnek, vlajka apod.). Naopak rituál je opakované jednání s určitým zvláštním významem. Co je pro jednu skupinu běžné, pro druhou skupinu může být rituální, důležité přitom je, jak je toto jednání skupinou vnímáno, musí mu přiřadit rituální význam. Pro každou skupinu je charakteristická jedinečná skupinová atmosféra, která je vytvářena při skupinové interakci (Novotná, 2008).

Podle různých kritérií rozlišujeme typy sociálních skupin. Tímto kritériem může být např. čas, členství, interakce, struktura, velikost nebo význam. Pro přehlednost jsou jednotlivá kritéria a typy skupin uvedeny v Tabulka 1.

Tabulka 1: Typologie sociálních skupin

Kritérium	Typy skupin		
času	trvalá	dočasná	situační
členství	dobrovolné	povinné	faktické
interakce	otevřená	uzavřená	
struktur	formální	neformální	
velikosti	malá	velká	
významu	primární	sekundární	referenční

Zdroj: Novotná, 2008, str. 44

Z uvedených kritérií bych chtěla zdůraznit zejména kritérium významu, o kterém se domnívám, že je podstatné ho znát a správně rozlišovat, a dále kritérium interakce. Primární sociální skupina je taková skupina, která je pro aktéra první v pořadí důležitosti, je před všemi ostatními skupinami. Mnozí považují za primární sociální skupinu svou rodinu, není to však pravidlem. Někteří členové mohou spatřovat svou primární skupinu v jiné (např. drogoví dealeri, církevní hodnostáři). Je pro ni charakteristická intimita vztahů mezi členy, které jsou nezprostředkované (face to face), relativně malý počet členů, stálost v čase a neúčelovost členství. Sekundární sociální skupina není pro aktéra již tak důležitá. Referenční sociální skupina je potom taková skupina, se kterou se aktér ztotožňuje bez ohledu na členství v ní. Kritérium interakce rozlišuje sociální skupiny na otevřené a uzavřené. Zatímco do otevřených sociálních skupin lze lehce vstoupit (stát se členem) a zároveň poměrně snadno z nich odejít, do uzavřených sociálních skupin je vstup i výstup z nich složitý či nemožný. Otevřenost a uzavřenost sociálních skupin se neposuzuje jen z hlediska vstupu/výstupu členů, ale i z hlediska propustnosti myšlenek, idejí, ideologií apod. (Novotná, 2008).

Nejmladší formou sociální integrace je organizace. Jejímu studiu se sociologové začali věnovat začátkem 20. století. *Organizace vznikají spolu s dělbou práce, která*

je též dělbou moci a odpovědnosti. Vždy v nich dochází ke koordinaci aktivit většího počtu jednotlivců, tzn., že jsou vždy řízeny (Novotná, 2008 str. 53).

Od předchozích forem se výrazně odlišují. Organizace jsou součástí kultury (jsou produktem lidské tvorby), jsou instrumentální - jsou nástroji pro dosahování cílů. Vznikají tedy záměrně neboli cíleně (za nějakým účelem) a jejich jedinou funkcí je dosahování svého cíle. Struktura organizací je vždy formální, je tedy nezávislá na konkrétních osobách. Uvnitř organizace se však mohou vytvářet i neformální struktury (sociální skupiny) (Novotná, 2008). Organizaci můžeme charakterizovat jako takovou skupinu lidí, která existuje kontinuálně, určité pozice v organizaci jsou zachovány, aniž by spolu členové aktuálně trávily čas. Podstatná je v nich hierarchie autority a moci (vztah nadřízenosti a podřízenosti), mezi členy organizace existuje dělba práce (jsou rozděleny role a úlohy, každý by měl vědět, co se od něj očekává), jejich činnosti jsou koordinovány a mají společný cíl (vytvářejí celek) (Kašparová, a další, 2012).

Pojetí organizací se liší podle doby, ve které se jimi sociologové zabývali. Nejprve na počátku 20. století se jednalo zejména o průmyslové organizace s cílem maximální a efektivní produkce. S tím souvisela i snaha o zautomatizování činnosti jedince, jednotlivé pracovní procesy se tříštily do dílčích úkonů, ze specializované činnosti se začala stávat činnost rutinní, v popředí bylo úsilí o odstranění chybovosti lidské činnosti (přirovnání člověka ke stroji) (Novotná, 2008). Při řešení pracovních úkolů tedy bylo nutné oprostit se od veškerých předsudků, nevnášet do řešení subjektivní názory, přistupovat k plnění svých rolí v organizaci neosobním způsobem (Kašparová, a další, 2006). Za zdroj sociální integrace v organizaci byla považována autorita nadřízených, ti byli považováni za neomylné a bylo nutné je poslouchat. Ve 30. letech 20. století se začala pozornost soustředit spíše na vztahy mezi lidmi, v organizaci byly zkoumány neformální struktury a jejich prolínání se s formálními strukturami (Novotná, 2008). Neformální struktura v organizaci vzniká spontánně a může mít negativní nebo pozitivní funkci (např. dokonalejší šíření informací, posilují vědomí sebeúcty a vzájemnosti). Management v organizaci má za úkol uvést tyto formální a neformální struktury do souladu, neboť v opačném případě může dojít ke snižování výkonnosti nebo rozkladu organizace zevnitř (Šubrt, a další, 2014). Od 50. let 20. století je sociologie organizace spojována se stěžejními sociologickými paradigmaty, v rámci jichž je uvažováno o *funkci a dysfunkci, racionalitě jednání a konfliktu, odlišnosti individuálního a kolektivního jednání, jednotě zájmů jako o iluzi* (Novotná, 2008 str. 56).

V každodenním životě jedince se můžeme setkat se všemi formami sociální integrace. Do jakéhosi společenství se člověk narodí, jde o prostředí či město, ve kterém

vyrůstá. V takovém společenství se učí základním návykům, vštěpuje si určité vzorce chování a je utvářena jeho osobnost. S postupem času se tento jedinec začne vědomě sdružovat do sociálních skupin, aby uspokojil své zájmy. Takovouto skupinou může být například skautský oddíl, zájmem jedince by potom mohlo být třeba naučit se vše pro přežití v přírodě bez moderních technologií. S organizacemi se jedinec taktéž setkává celý život, ať již se jedná o vzdělávací instituci (vztah nadřízenosti a podřízenosti ve smyslu učitel – žák) nebo organizaci, ve které pracuje. I zde poté mohou vznikat neformální struktury v důsledku snahy o uspokojení zájmů.

1.2 Zdroje sociální integrace

Tak jak se lidská společnost z historického pohledu utvářela a vyvíjela, měnily se i zdroje sociální integrace, tedy jakési „pojivo“, které z jedinců vytváří celek. Těmito zdroji mohou být různé „hybné síly“, kterými se v této kapitole budu zabývat. Pohledy jednotlivých sociologů se různí, uvedu zejména pojetí podle Ferdinanda Tönniese, Emila Durkheima a Maxe Webera, jelikož tyto pohledy považuji za stěžejní, nicméně zmíním i některé další přístupy.

Jedním ze zdrojů sociální integrace je tradice a zákon. Ferdinand Tönnies považuje za zdroj sociální integrace ve společenství tzv. přirozený zákon. Pod tímto pojmem si můžeme představit takové jednání lidí, které vychází z určité tradice, jednali takovým způsobem i jejich předkové, jsou to tedy vzorce jednání již zažitě a osvědčené. Nedochozí ke kontaktu s dalšími společenstvími, z toho důvodu považují své jednání za jediné možné správné. Výhodou toho je, že každý ve společenství ví, co může očekávat od druhých. Najdou se však jedinci, kteří vybočují tím, že nerespektují přirozený zákon. Takoví jedinci jsou ze společenství vyobcováni nebo jsou pro ně vytvořena azylová centra (Novotná, 2008). Ve společenství podle Tönniese existují „pospolné vztahy“, které jsou *v procesu industrializace, urbanizace a šíření diferencovaného kapitalistického hospodářství stále více nahrazovány „společenskými vztahy“* (Harrington, 2006 str. 62). V protikladu ke společenství pak stojí společnost, jejímž zdrojem integrace je zákon. V důsledku opuštění venkova a příchodu do měst se již lidé vzájemně tak dobře neznají a tím pádem ani neví, jaké chování a jednání od druhých očekávat. Zákon ve společnosti potom *stanovuje pravidla soužití a za jeho nerespektování následují sankce. Společnost přináší svým členům méně omezení v jejich rozhodování, činí je svobodnějšími, méně jistými a bezpečnými* (Novotná, 2008 str. 34).

Podle Emile Durkheima, který byl do značné míry ovlivněn sociální krizí v druhé polovině 19. století, je zdrojem sociální integrace solidarita. Jedinec, nebo daná

forma sdružování, se potom nachází někde v prostoru mezi absolutní solidaritou a anomíí (absolutní nedostatek solidarity), jelikož ani jeden z těchto stavů ve své absolutní podobě neexistuje. Ve společenství je zdrojem integrace mechanická solidarita (samovolná, dochází k ní automaticky, bez rozmyslu) (Novotná, 2008). *Durkheim tímto pojmem označoval soudružnost založenou na podřízení se kolektivní vůli* (Urban, 2011 str. 54). Naopak ve společnosti je jejím zdrojem organická solidarita (dochází k ní svobodným rozhodnutím členů společnosti), která je projevem zájmu na životě celku (Novotná, 2008). *Klíčovými hodnotami jsou zde autonomnost a jedinečnost sociálních aktérů, diferencované kolektivní vědomí, svobodná vůle v pozvolném vytváření soudržnosti a vzájemné důvěry* (Urban, 2011 str. 54).

Zdrojem sociální integrity podle Maxe Webera je autorita, přičemž rozlišoval její tři typy – tradiční (ve společenství), legální (ve společnosti) a charizmatickou. *Tradiční autorita je dědičná a nezpochybnitelná, nezávislá na vlastnostech, schopnostech a dovednostech svého nositele* (Novotná, 2008 str. 35). Ve společnosti je zdrojem integrace legální autorita, která vychází ze zvyklosti, je dána pozicí, nikoli vlastnostmi, dovednostmi ani schopnostmi nositele. Charizmatická autorita *je zcela závislá na svém nositeli, který má charisma, tj. schopnost přesvědčit ostatní, aby ho následovali k cíli*. Osvědčuje se především za situací prudkých změn, kdy jedinec, disponující charismatem, dává lidem pocit jistoty a bezpečí (Novotná, 2008 str. 35). Přehled zdrojů integrace podle výše zmíněných teorií je znázorněn v Tabulka 2.

Tabulka 2: Zdroje sociální integrace

Období	Forma sociální integrace	Zdroj sociální integrace		
		F. Tönnies	E. Durkheim	M. Weber
zemědělská civilizace	společenství	tradice	mechanická solidarita	tradiční autorita
průmyslová civilizace	společnost	zákon	organická solidarita	legální autorita

Zdroj: Novotná, 2008

Na teorie těchto klasických sociologů navázali mnozí další. Například David Riesman rozlišuje tzv. niterně (společenství) a vnějškově (společnost) řízenou společnost. Zatímco v niterně řízené společnosti jednotlivec jedná v souladu se svým svědomím, ve vnějškově řízené společnosti je hlavním hybatelem veřejné mínění. V této úvaze vycházel ze situace v USA po hospodářské krizi (Novotná, 2008).

Současná společnost si již prošla předchozími fázemi (tradiční společnost neboli společenství, moderní společnost), dnes mluvíme o tzv. postmoderní společnosti, která vznikla v 60. letech 20. století jako produkt vědecko-technologické krize (Urban, 2011). Pro soudobou společnost jsou charakteristické určité rysy, jako je např. globalizace, kritika ideologie, stárnutí západní vyspělé populace či nerovnováha v bohatství (chudý jih vs. bohatý sever). Podle A. Lipietze můžeme současnou sociální strukturu přirovnat k přesýpacím hodinám, které znázorňují právě prohlubující se rozdíly ve společnosti mezi bohatými a chudými. Tímto přirovnáním chtěl vyjádřit fakt, že počet chudých obyvatel postupně narůstá, bohatí lidé zvětšují objem svého majetku a střední vrstva pomalu mizí (Keller, 2010). V důsledku všech těchto sociálních změn musí dnešní společnost čelit mnoha negativním následkům, jako je např. mezinárodní terorismus (Reichel, 2008) nebo v dnešní době velmi aktuální migrační krizi, při které se setkává s problémem neprolínání kultur, nedostatečnou socializací migrantů a s ní související sociální exkluzí a zároveň se prohlubují předsudky, od kterých se stále nedokážeme oprostit.

1.3 Diskuze

Definovat zdroj sociální integrace v dnešní společnosti je poměrně obtížné. Z jakého důvodu se lidé dnes sdružují do skupin, společnosti, společenství, organizací? Domnívám se, že v dnešní moderní společnosti má tradice jen malý význam. Vlivem globalizace tradice a tradiční hodnoty pomalu mizí. Lidé upadají do každodenního rutinního života, hnací silou je pro ně touha po bohatství a úspěchu. Ve větších městech, kde žije většina obyvatelstva, převládají anonymní vztahy mezi aktéry. Možná právě proto se lidé navracejí zpátky k venkovu, snad jsou již unavení z toho neustálého honu za uznáním a z nedostatku osobnějších vztahů. Lidé si začínají hledat bydlení v malých městech či na venkově, spíše než ve velkých městech, což již není spojeno se způsobem obživy tak, jak tomu bylo dříve, ale především s potřebou náležitosti, s pocitem vzájemnosti a s chybějícími důvěrnějšími vztahy. Začínají zakládat rozmanitá lokální společenství za účelem uspokojení svých potřeb a dosažení svých cílů.

Důležitou roli v sociálních vztazích sehrává v dnešní době internet a různé komunikační technologie. Již není důležitý kontakt face-to-face, který je nahrazen neosobním kontaktem „po síti“. Tímto způsobem komunikace však nemůžeme nikdy navázat důvěrnější vazby, pro které je osobní kontakt nepostradatelný. Nicméně obrovskou výhodou, kromě rychlé dostupnosti a objemu informací díky internetu, je úspora času. V dnešní době není neobvyklé uskutečnit pracovní pohovor on-line, často bez toho aniž by na druhé straně byla lidská bytost, takže vlastně

odpovídáte robotovi, který dokáže i provést jakýsi předvýběr kandidátů. Velké oblíbenosti, zejména mezi mladší generací, se také těší množství sociálních sítí. Na sociálních sítích tak vznikají rozmanité virtuální komunity, jejichž členové mezi sebou sdílejí různý obsah - fotografie, videa, různé rady, nápady, postoje, hodnoty. Virtuální komunity umějí pomáhat i ničit, ohrožena je zejména mladší populace, která má problém s vytvořením vlastního objektivního pohledu a s rozlišením reálného světa od toho virtuálního.

Dnešní společnost je tak specifická, rozmanitá a proměnlivá, prolínají se v ní všechny formy a zdroje sociální integrace. Z manažerského pohledu by nás samozřejmě z výše zmíněných forem sociální integrace nejvíce zajímala organizace, neboť je jedním z úkolů manažera, aby zajistil soulad mezi jejími formálními a neformálními strukturami a našel nějaký dosažitelný společný cíl pro obě struktury. O manažerském pojetí organizace, jejím řízení, organizačním chování apod. již bylo napsáno mnoho publikací a proběhlo mnoho výzkumů. V této práci se však budu zabývat sociálními komunitami a jejich organizací z manažerského pohledu. Sociální komunity se mohou sdružovat v komunitních centrech, která jsou za tímto účelem vytvářena, jsou to též místa, kde se střetává „nabídka“ v podobě služeb těchto center s „poptávkou“ jednotlivých sociálních komunit. Aby byla taková centra funkční, je nutné mít zvolenou správnou strategii, vytvářet efektivní a splnitelné zejména krátkodobé a střednědobé plány a využívat správných nástrojů v podobě metod komunitní práce. Těmto tématům bude věnována následující kapitola.

2 Komunitní práce jako manažerský problém

Pro současnou postmoderní společnost je charakteristický neustálý shon. Lidé každodenně usilují o uznání a ženou se za úspěchem a bohatstvím. S tímto se samozřejmě pojí řada rizik a nejistot, zejména v pracovním životě jsou lidé často pod velkým tlakem a stresem zároveň. Možná právě díky nástupu organizací s jejich formálními strukturami lidem chybí bezprostřední vztahy v takové podobě, jako tomu bylo ve společenstvích, a tak se stává pojem sociální komunita stále aktuálnější. Lidé se samovolně sdružují v rozmanitých sociálních komunitách, které prosazují své zájmy ve společnosti. To může být doloženo i poměrně rychle rostoucím počtem komunitních center, která jsou zakládána i v menších městech či na venkově. V komunitních centrech je tedy komunita klientem, a aby bylo možné s ní správně a efektivně pracovat, je nutná její velmi dobrá znalost. Znalost komunity je důležitá i pro volbu strategie komunitní práce a stanovení jejích metod. Někdy se stává práce se sociální komunitou nástrojem posilování její sociální inkluze do společnosti. Komunitní centra slouží nejen ke sdružování různých sociálních komunit, ale svým způsobem jsou zároveň také organizací a díky tomu se setkáváme s manažerskými otázkami. Jakou strategii zvolit? Jaké metody komunitní práce jsou pro práci s konkrétní komunitou vhodné? Jakou roli a jaké úkoly plní komunitní pracovník? Toto jsou jen příklady otázek (je jich samozřejmě mnohem více), které je nutné si nejprve zodpovědět.

2.1 Sociální komunita

Jak již bylo v předchozí kapitole řečeno, sociální komunita vznikla postupem času ze společenství a jako forma sociální integrace existuje uvnitř společnosti. V předchozí kapitole byly také uvedeny její charakteristické znaky. Jelikož je pro práci s komunitou nezbytná její dobrá znalost, je nesmírně důležité i chápat, co se pod pojmem sociální komunita vlastně skrývá. Termín komunita pochází z latinského slova *communitas* neboli společenství. Existuje celá řada definic tohoto pojmu. Základní definice komunity, jak je uvedena ve Slovníku sociologických pojmů (2012) říká, že komunita je *chápána jako skupina lidí ve vzájemné interakci žijící na jednom místě. Často jsou spojení společnou vírou, přesvědčením, sdílením podobných hodnot. Mají podobné potřeby, sdílejí podobná rizika a využívají podobné zdroje. To všechno má vliv na prožitek pospolitosti a identity členů komunity* (Jandourek, 2012 str. 129). V podstatě tu samou definici uvádí i Mattessich (1997), ten ve své definici zdůrazňuje především existenci vzájemných sociálních vazeb mezi lidmi, dále vymezuje komunitu geograficky a taktéž citovými vztahy (lidí k sobě navzájem a k místu kde žijí) (Mattessich, a další, 1997). Matoušek (2003)

rozšiřuje pojetí komunity nejen na geografické, ale i na osoby žijící a spolupracující v jedné organizaci (Matoušek, 2003). Komunitu vnímá také *jako společenské dobro, které může být mezi občany vytvořeno. Komunita je něco, čeho se dá dosáhnout úsilím občanů, ne něco daného např. geografickými podmínkami. Komunita není statická, mění se výsledkem zkušeností nebo cíleným úsilím. Může se dokonce měnit na základě problémů, kterými jsou občané osloveni* (Matoušek, a další, 2003 str. 253).

Charakteristické znaky sociální komunity již byly zmíněny v předchozí kapitole, nyní se k nim vrátím. Kromě již uvedených znaků je nutné zdůraznit ještě další společné znaky, a to *sdílení času, sdílení identity, neinstrumentálnost činností, relativní velikost, relativní stálost a relativní autonomie* (Novotná, 2010, s. 108). Bauman (1996) považuje za nejdůležitější znak komunity pocit solidarity a sounáležitosti mezi lidmi, základem je tedy naplnění potřeby někam patřit (Špatenková, 2004). Členové komunity spolu komunikují, způsob sdělování by měl mít stejnou podobu (formu), dalším znakem komunity je tedy stejný jazyk (Jarošová, 2007).

Podle mého názoru poměrně zdařile shrnuje charakteristické znaky komunity J. W. Gardner (1999) následovně:

- *je různorodou jednotou;*
- *má společný základ sdílených hodnot;*
- *vyznačuje se vzájemnou péčí, důvěrou a týmovou prací;*
- *má rozvinutou efektivní vnitřní komunikaci;*
- *usnadňuje lidem účast na veřejných věcech;*
- *vytváří si vlastní identitu, záměry;*
- *vytváří si vnitřní i vnější vazby;*
- *vychovává, je schopná předávat hodnoty i formy další generaci;*
- *je otevřená do budoucnosti;*
- *má vyvážené institucionální uspořádání* (Matoušek, a další, 2003 str. 254)

Zatímco v základních charakteristikách sociálních komunit od různých autorů jsou zřejmé určité stejné znaky, např. sdílení hodnot a identity, typologie komunit se mezi různými autory často liší. Z historického hlediska můžeme hovořit o komunitě tradiční, která byla prostorově vymezená. Členové tradičních komunit byli schopni uspokojovat své potřeby uvnitř komunity, ve které často prožili celý život bez jakéhokoliv kontaktu s vnějším okolím. Toto bylo zapříčiněno zejména tím, že lidé nebyli schopni zajišťovat si obživu a obranu samostatně, ale jen společnými silami (Keller, 2013). V takovémto seskupení je podstatná shodná hodnotová orientace jeho členů, tj. duchovní, názorová či morální spřízněnost (Reichel, 2008). Tradiční komunita je spojována s pojmy bezpečí, vřelost a intimita. V moderní společnosti se však komunita oprostuje od geografického vymezení, což je dáno

především vznikem sociálních sítí, které umožňují sdílet zájmy na dálku (Špatenková, 2004). *Moderní komunity se tedy již nevyznačují dříve obvyklým spojením prostorové blízkosti a vzájemné spřízněnosti, v moderních společnostech totiž není vzdálenost překážkou sociálních styků, stejně jako prostorová blízkost není důvodem jejich vzniku* (Reichel, 2008 str. 102). V současné době je nejběžnějším klíčem pro třídění komunit důvod jejich vzniku a přetrvávání. Právě tyto důvody vedou příslušníky komunity ke sdružování a vzájemnému setkávání, často však dochází k jejich prolínání. Reichel (2008) rozlišuje komunity profesní, zájmové a lokální.

Členové profesní komunity jsou často jedinci stejné profese či osoby vykonávající stejná nebo velmi podobná povolání. Příslušníci takové komunity se setkávají náhodně i záměrně, např. zprostředkování profesním sdružením (Lékařská komora, Svaz účetních). V některých profesních komunitách je také běžné setkávání s dalšími lidmi, kteří vykonávají profese doplňující se, navazující činnosti či úzce spolupracují. Setkávání se typicky uskutečňují při vzdělávacích akcích, konferencích či veletrzích, různých společenských, sportovních či kulturních akcích apod. Příslušníci profesních komunit se často znají alespoň „od vidění“, nejsou si tak navzájem úplně cizí. Nejdůležitější však je, že se tito lidé nadále navzájem nevyhledávají, nerozvíjejí vzájemné interakce a nevytváří tak sociální skupiny.

Zájmové komunity Reichel dále člení do podskupin, i pro ně však platí podmínka vzájemné sociální interakce jen při příležitostných setkáváních, přičemž často dochází k prolínání profesních a zájmových komunit. Jednou z těchto podskupin je komunita umělecká, u které je prolínání komunit zřejmě nejpatrnější. Zájemci o umělcovu tvorbu či určitou oblast umění se mohou setkávat s komunitami profesionálních umělců (např. na vernisážích, koncertech, festivalech apod.), což samozřejmě vede k lepšímu kontaktu umělce se svým publikem např. na vernisážích, koncertech či filmových festivalech.

Další podskupinou zájmových komunit jsou sběratelé různých předmětů (mince, pohlednice, známky aj.), kteří se pravidelně scházejí za účelem směny takových předmětů na burzách či si za tímto účelem dopisují. Pokud se již sběratelskou činností někteří zabývají profesionálně, mohou být seskupeni v profesních (sociálních) organizacích.

Méně početnou zájmovou komunitou je komunita založená na vzájemném poskytování drobných služeb. Mnohdy jde o několik rodin nebo o pozůstatky např. pracovních skupin či spolužáků, kteří si během roku vzájemně vypomáhají (hlídání dětí, zalévání květin), případně spolu jednou za čas tráví část dovolené (lyžování na horách, pobyt u moře).

Jinou podskupinou jsou komunity, jejichž členové věnují část svého volného času určitým aktivitám (skauti, dobrovolní hasiči) a setkávají se s lidmi s podobným zaměřením. Patří sem i účastníci nejrůznějších opakujících se akcí, kteří se setkávají právě při těchto příležitostech (např. různé turistické pochody apod.). Velmi specifické jsou komunity založené na názorové, postojové blízkosti (zde se rozumí blízkost hodnotová, ideologická, apod.), jako příklad lze uvést signatáře Charty 77. Jako poslední typ zájmových komunit Reichel zmiňuje komunity sociálně patologických jedinců, zejména komunity ničitelské a vandalské.

V komunitách lokálních jednotlivé členy sdružuje skutečnost, že spolu žijí na určitém místě, v určitém prostoru, ať již dočasně nebo trvale. Příkladem mohou být rekreatanti sdílející stejné místo pobytu či obyvatelé městských celků. Nesmí však mezi nimi docházet k takovým interakcím a vzájemnému poznávání, jako je tomu u sociálních skupin. V těchto komunitách se však mohou objevovat případy častějšího setkávání, komunikace a bližších kontaktů, především sousedské komunity či lidé, kteří se denně potkávají např. na cestě do zaměstnání (využívají stejné dopravní spoje). Patří sem samozřejmě i taková společenství, která se sdružují do společných lokalit (např. různé menšiny – náboženské, etnické apod.) a sdílejí pocit sounáležitosti a spřízněnosti (Reichel, 2008).

Hartl (1997) rozlišuje komunity na sídelní (ekologické), morální (psychické), terapeutické (léčebné) a výcvikové. Sídelní komunitu bychom mohli přirovnat ke komunitě lokální, jelikož i zde je hlavním pojítkem obývání určitého prostoru. V morálních komunitách jsou pojítky duchovní vazby (např. původ, víra, hodnoty). Členství v morální komunitě může být latentní (jen potencionální společná činnost) nebo aktivní (společná činnost je aktivní, dochází k pravidelným schůzkám s těsnými vazbami jednotlivých členů) (Hartl, 1997).

Matoušek (2003) také rozlišuje čtyři typy komunit, a to komunitu občanskou, výcvikovou, terapeutickou a spirituální. *Občanská komunita je společenství osob, které ve společném prostoru vykonávají každodenní aktivity. Výcviková komunita je společenství osob, které se zaměřuje na sebepoznání, nácvik dovedností a postojů apod. Terapeutická komunita je specifická forma organizace léčebné instituce, která umožňuje otevřenou komunikaci všech členů instituce včetně pacientů a jejich spolurozhodování a podílení se na léčbě. A nakonec spirituální komunita je společenství osob, které sdílejí podobné myšlenky a ideje a snaží se společně o spirituální rozvoj, někdy žijí i ve společném prostoru* (Matoušek, a další, 2003 str. 254). Všechny tyto zmíněné typologie komunit jsou si navzájem podobné. Typologie komunit podle Matouška by se dala přirovnat k typologii podle Reichela i k typologii podle Hartla, např. komunita občanská ke komunitě lokální či sídelní, stejně jako spiritu-

ální komunitu lze připodobnit ke komunitě zájmové (dle Reichela specifické komunitě, ve které se sdružování odehrává na základě názorové blízkosti) či morální.

Oproti výše zmíněným typologiím stojí klasifikace komunit na formální a neformální. Neformální komunity vznikají přirozeným způsobem, členové se scházejí dobrovolně, nikdo je neřídí (komunita se řídí sama), obvykle bývají odolnější, efektivnější a dlouhodobého trvání. Často jsou spojeny také s neformální komunikací. Intenzita vztahů mezi členy neformálních komunit může být výhodou na straně jedné a nevýhodou na straně druhé, jelikož zároveň způsobuje neochotné či složité přijímání nových členů. Formální komunity vznikají úmyslně, zakládány jsou členy nebo managementem organizace. Manažeři mají ve své kompetenci výběr vhodných členů, a to na základě jejich znalostí a pozice. Role a úkoly jsou zde jasné a srozumitelně definovány a zároveň je dohlíženo na jejich správné plnění. Formální komunity nejsou dlouhodobého charakteru, jelikož základna jejích členů se rychle obměňuje (Mládková, 2005).

Různých klasifikací komunit by se dalo nalézt ještě mnoho, podstatné však je, že každou komunitu je důležité nejprve podrobně poznat, znát její potřeby a problémy a co její členy sdružuje, aby bylo možné s ní nějakým způsobem navázat kontakt, vybudovat si vzájemné vazby a vztahy a nějakým způsobem s ní efektivně pracovat.

2.2 Komunitní práce

Když se řekne komunitní práce, málokdo ví, co si pod tímto pojmem ve skutečnosti představit. Lidé mnohdy příliš nerozlišují mezi sociální a komunitní prací, tyto dva pojmy často splývají, přičemž se však nejedná o totéž. Je tedy nutné správně vymezit, o co se vlastně jedná. Sociální práce je definována jako souhrn vzájemně provázaných činností, které svým charakterem přispívají lidem k řešení jejich osobních, skupinových i komunitních problémů, sociální práce tedy spočívá v analýze a řešení těchto problémů (Navrátil, 2000). *Její praktická aplikace má pomoci všem potřebným buď v podobě služby, nebo activity, která by měla pomoci klientovi tak, aby si dokázal pomoci sám* (Gulová, 2011 str. 14). Sociální práce jako umění zahrnuje určité dovednosti, kterými nedisponuje každý z nás. Jde zejména o umění pomáhat druhým (ovšem tak, aby se na pomoci nestali závislí) a také o porozumění druhým. Sociální práce je také profesí. Sociální pracovník by měl disponovat relevantním vzděláním, ctít profesní etiku a být členem profesní společnosti. Metody sociální práce zahrnují individuální práci s klienty, skupinovou sociální práci a komunitní sociální práci (Navrátil, 2000). Jak tedy z výše uvedeného vyplývá, komunitní sociální práce je jednou z metod sociální práce. Komunitní práci

lze také definovat jako metodu zvládání sociální změny (Hartl, 1997). Komunitní sociální práce se zaměřuje *na propojení potřeb a existujících zdrojů v komunitě, podporu skupinové solidarity a spolupráci v komunitě a podporu změny v komunitě* (Navrátil, 2000 str. 55).

Komunita je klientem, pro práci s ní je nezbytná její znalost a volba vhodné metody. Komunitní práce je tedy manažerské téma, je velmi univerzální, lze jejím prostřednictvím řešit široké spektrum místních problémů (např. v oblasti etnického napětí, sousedských vztahů apod.), zároveň je i variabilní, jelikož každá situace vyžaduje odlišné řešení (Matoušek, a další, 2003).

Podle Ross (1955) se komunitní sociální práce zakládá na těchto předpokladech:

- *Komunita je ve většině případů schopna řešit své problémy vlastními silami*
- *Pokud občané chtějí změnu, mohou ji provést.*
- *Občané by se měli podílet na utváření, nápravě a kontrole nejdůležitějších změn ve svých komunitách. Demokracie vyžaduje účast a aktivitu v řešení záležitostí komunity. Lidé se musí naučit jak společně kooperovat.*
- *Změny v životě komunity, které jsou vyvolány zevnitř, jsou významné a trvalé, změny vyvolané zvenčí tyto vlastnosti postrádají.*
- *Holistický přístup úspěšně řeší velké problémy, které dílčí přístup (individuální práce s klientem) nevyřeší.*
- *Komunity občanů často potřebují pomoc v organizaci a uspokojování svých potřeb, stejně jako někteří jednotlivci potřebují pomoc při řešení problémů nebo při uspokojování potřeb* (Navrátil, 2000 stránky 55-56).

Smyslem komunitní práce je upevňovat dobré vztahy v rámci komunity a zároveň posilovat vzájemnou odpovědnost, toleranci a snižovat předsudky a strach (Novotná, 2010) (Hartl, 1997). Komunitní práce se objevuje na třech úrovních, jednak jde o práci s jednotlivci, rodinami a komunitními skupinami, v druhé úrovni jde již o spolupráci mezi institucemi státní správy, místní samosprávy, lokálními organizacemi, asociacemi, neziskovými organizacemi atd., ve třetí fázi již jde o rozvoj regionu a národní plánování (Navrátil, 2000). *Cílem komunitní práce je vždy dosáhnout změny ve prospěch harmonie komunitního prostředí* (Novotná, 2010 str. 109).

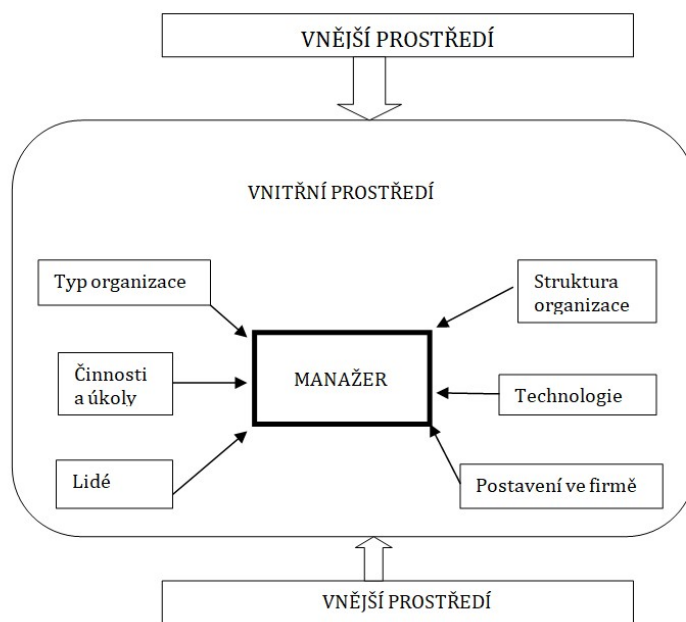
Komunitní práci vykonává tzv. komunitní pracovník, jehož pozice je v podstatě manažerská. Smyslem manažerské práce je dosažení cílů organizace, k tomu je zapotřebí vzájemný soulad ve výkonu manažerských funkcí. Většina koncepcí manažerských funkcí vychází z koncepce Henriho Fayola, který již v roce 1916 definoval následujících pět manažerských funkcí:

- *Plánování – stanovení budoucích cílů a postupů, jak jich dosáhnout*

- *Organizování – zabezpečení zdrojů (hmotných, finančních, lidských a dalších), popř. podmínek pro uskutečnění plánovaných činností*
- *Přikazování – zadávání úkolů a instrukcí podřízeným spolupracovníkům*
- *Koordinace – slad'ování činností spolupracovníků*
- *Kontrola – ověřování souladu plánu a skutečnosti a přijetí závěrů (Vodáček, a další, 2009 str. 66)*

Práci manažera, stejně jako práci komunitního pracovníka, ovlivňuje řada faktorů, které působí ve vnitřním a vnějším prostředí kolem nich (Cejthamr, a další, 2010). Některé faktory může manažer ovlivnit vlastním přičiněním (faktory vnitřního prostředí), jiné musí monitorovat a přizpůsobit se jim (faktory vnějšího prostředí). Mezi faktory vnějšího prostředí řadíme faktory politické, ekonomické, sociální, technologické, ekologické a legislativní (Murray-Webster, 2010). Faktory vnějšího prostředí ovlivňují do jisté míry faktory vnitřního prostředí, které je dané např. povahou a schopností zaměstnanců, povahou dané organizace, ale i dostupnými zdroji (Cejthamr, a další, 2010). Příkladem prostředí obklopujícího manažera může být následující schéma:

Obrázek 2: Prostředí kolem manažerů



Zdroj: Cejthamr a další, 2010, str. 33

I komunitní pracovník se musí umět vypořádat s vlivy vnějšího a vnitřního prostředí. Jeho práce je rozmanitá (např. analýza komunitních zdrojů a potřeb, poradenství, integrace dobrovolníků do různých forem činností) a tak jsou na něj kladeny mnohé požadavky. Dle Navrátila (2000) by měl mít znalost příslušné le-

gislativy, socioekonomické a politické situace, orientovat se v dané problémové oblasti (bydlení, sociální zabezpečení, atd.) a mít přehled o relevantních organizacích a institucích. Měl by disponovat řadou dovedností, zejména v oblastech komunikace, vyjednávání, poradenství, skupinové práce ad. Tak je připraven na kontakt s jednotlivci, skupinami i organizacemi (Navrátil, 2000). Komunitní pracovník se svou prací také snaží o dosažení cílů organizace. I na něj je možné aplikovat oněch pět manažerských funkcí podle Fayola, které by měl udržovat ve vzájemné harmonii a souladu. Plánování může např. spočívat ve stanovování individuálních cílů, kterých chce dosáhnout v práci s konkrétním klientem, organizování se zase může objevit při zabezpečování podmínek pro práci s klientem (může se jednat i o přípravu akce pro danou komunitu). Příkazování můžeme upravit na práci se skupinou, kde podřízené pracovníky nahradí klienti komunitního centra. Koordinace je samozřejmě také důležitá, jednotlivé činnosti na sebe musejí navazovat a doplňovat se, činnost spolupracovníků by si neměla odporovat. Funkce kontroly zase spočívá v analýze svých individuálních cílů, které si komunitní pracovník stanovil, a to zda jich bylo dosaženo a s jakým výsledkem, z tohoto pak může vyvodit závěry – pokud např. zjistí, že někde udělal chybu (zvolil špatný postup), může provést taková opatření, aby k tomu již příště nedošlo.

Komunitní práce obvykle začíná komunitním plánováním (v jeho rámci se může odehrávat tzv. akční plánování). V analytické a zpětnovazební fázi tohoto plánování se často využívají metody dotazníku a skupinové diskuze. Dotazník se používá při anketě nebo technice Delphi, skupinová diskuze může mít podobu workshopu, brainstormingu, NST (nominální skupinová technika) či veřejného projednávání. Výsledky ankety nelze zobecnit na základní soubor, jedná se tedy o nereprezentativní výzkum. V komunitním plánování však plní ankety významné funkce, např. upozorňují na témata nebo otevírají veřejnou diskuzi (Novotná, 2010). Při práci s komunitou se tedy nesetkáváme jen s dlouhodobým plánováním v podobě stanovení dlouhodobých strategických cílů a jejich dosahování (viz dále), případně řešením problémů z dlouhodobého hlediska.

Komunitní plánování může mít i krátkodobý charakter, potom mluvíme o tzv. akčním plánování. Akce samotná trvá jen několik dnů (např. víkend), její příprava však několik měsíců. Akční plánování má určité zásady, např. velká publicita (informovanost), pružnost, podnět od místních obyvatel aj. Účastníky zpravidla bývají podpůrné organizace, akční tým nebo místní a zájmové skupiny. Výsledky jsou pak časově rozlišený (krátkodobé - letáky, střednědobé - periodické zprávy o postupu, nebo dlouhodobé - hodnocení dopadu akce) (Novotná, 2010).

Kooperativní plánování je dalším postupem, jehož nezbytnou podmínkou je dodržování podmínek účinné facilitace a používání vhodných nástrojů na dosažení dohody. Jde o společný postup, kdy by zainteresované skupiny obyvatel či institucí měly dojít ke konsenzu na každé úrovni procesu (Matoušek, O. a kolektiv, 2003).

Komunitní práce se odehrává v několika fázích. Především je třeba zjistit a analyzovat potřeby komunity, provést monitoring. Dle Navrátila (2010) jde o průběžné sledování lokality s cílem včasného odhalení problému (Navrátil, 2000). Matoušek (2003) uvádí, že v této fázi bývá často využívána SWOT metoda (pro organizaci, město nebo třeba region), která popisuje dané území z hlediska předností, nedostatků, hrozeb a příležitostí. Dalšími použitelnými metodami může být např. vytváření mapy problémů, expertní revize problémového pole nebo oslovování obyvatel komunity dopisem s krátkou anketou (Matoušek, a další, 2003). Pokud se objeví nějaká nesrovnalost, či problém, který je třeba vyřešit, může být přistoupeno k výzkumu za účelem hlubšího pochopení tohoto problému (Navrátil, 2000). Dobře definovaný problém by měl být především specifický a konkrétní, vyřešitelný v kratším časovém horizontu, lidé si ho často berou silně „za svůj“ (Matoušek, a další, 2003). Výzkumné techniky, ať již psychologické nebo sociologické, se volí podle typu problému. Jednou z nich může být např. expertní rozhovor, kdy nejsou dotazováni jen odborníci, ale zároveň lidé, kterých se daný problém bezprostředně týká. Na základě zjištěných údajů se hledá řešení (Navrátil, 2000). V této fázi se získávají informace, nezbytné pro dosahování cílů (Novotná, 2010).

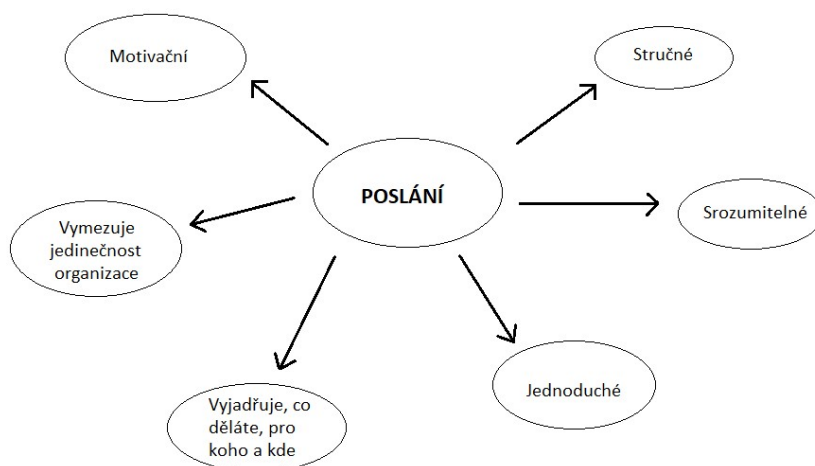
Po popisu a analýze problému je třeba vytvořit plán dalšího postupu, jehož cílem je oslabení nebo i odstranění zjištěného problému. Někdy se tato fáze označuje jako plánování. Dle Novotné (2010) jde *vždy o zapojování veřejnosti do plánování rozvoje komunit*. V této fázi jde o společné stanovení cílů řešení problému a tvorba projektu (Novotná, 2010 str. 111). Různé zdroje se shodují v tom, že projekt by měl obsahovat popis a analýzu problému, cíle, jichž má být příslušnými metodami dosaženo, použité zdroje a podrobný realizační plán. Při jeho vytváření se bere v úvahu legislativní a sociálně – ekonomické prostředí. Cílem projektu by mělo být odstranění nebo zmírnění problému. Tento projekt bere v úvahu stav komunity, legislativní a sociálně-ekonomický rámec a v neposlední řadě samozřejmě všechny dostupné informace o problému. V projektu by měly být popsány problémy nebo potřeby dané lokality, definovány cíle projektu, vymezeny zdroje, které budou při realizaci využity a zároveň detailněji rozpracován realizační plán (Navrátil, 2000) (Matoušek, a další, 2003).

Po těchto přípravách dochází k realizaci (implementaci) projektu. Při ní jsou často používány metody skupinového vyjednávání a zvláštní pozornost je nutné

věnovat také vztahům s veřejností (Matoušek, a další, 2003). Poslední fází komunitní práce je potom hodnocení (evaluace). Ta by měla vést ke zjištění efektivity projektu (Navrátil, 2000). Jedná se o komplexní proces, který v sobě shrnuje hodnocení různých zájmových skupin. Jako metody hodnocení bývají často využívány dotazníky a průzkum mínění, nebo revize záznamů organizace, např. zápisy z jednání (Matoušek, a další, 2003).

V předchozích odstavcích bylo zmíněno dlouhodobé (strategické) plánování. I organizace zabývající se komunitní prací by měli vědět, kým jsou, čeho a za jak dlouho chtějí dosáhnout, kam směřují, jinými slovy mít stanovený cíl, kterého chtějí dosáhnout, a zároveň poslání a vize. Zatímco vize se dívá spíše do budoucnosti a odráží to, čím si organizace přeje být, poslání definuje to, čím je organizace v současnosti. Poslání by mělo být jasné, a to nejen zaměstnancům v organizaci (kteří by s ním měli být vnitřně ztotožnění), ale i veřejnosti (která by mu měla rozumět). *O tom, že je poslání funkční a dobře plní svou roli, vypovídají určité charakteristické znaky, viz Obrázek 3 (Šedivý, a další, 2017 str. 22):*

Obrázek 3: Charakteristické znaky poslání



Zdroj: Šedivý, a další, 2017

Většina podnikatelských subjektů si stanovuje v první řadě klasické cíle, jako je maximalizace zisku, minimalizace nákladů, efektivní výroba apod. Komunitní centra jsou však specifickým typem organizací pracujících se specifickou skupinou uživatelů. Jejich cílem v základní podobě může být např. pomoc dané komunitě s vyřešením jejich problémů. Takový cíl by měl být v souladu s posláním organizace, aby bylo možné jej dosáhnout (a samozřejmě i vyhodnotit), je nutná i znalost cílové skupiny a dostupných zdrojů. Pro stanovení strategických cílů je nejrozšířenější využití metody SMART (z angličtiny Specific, Measurable, Agreed, Realistic, Timely). Cíle podle této metody musí být specifické, měřitelné, akceptovatelné, reálné a termínované.

To znamená, že cíle musejí být stanoveny konkrétně, srozumitelně a dostatečně podrobně. Dále musí být jasné, jakým způsobem bude zjištěno a ověřeno naplnění těchto cílů. Důležité také je, aby byly stanovené cíle přijatelné a dosažitelné (v čase a v možnostech zdrojů), pracovník by je měl znát a měl by být ochoten přispět k jejich dosažení. A konečně by měl být stanoven koncový termín (Šedivý, a další, 2017). Z uvedeného vyplývá, že např. cíl maximalizace zisku je nedostatečně vymezen. Podle metody SMART by mohl znít třeba: „Do dvou let zvýšíme úspěšnost naší pomoci s vyřešením problémů romské komunity, jejíž členové aktivně využívají našich služeb, a to alespoň o 5 %.“ Dále je nutné zvolit jakousi cestu, po které dojdeme k cíli, tedy strategii. K tomu přispívá i samotný komunitní pracovník. Komunitní pracovník si vždy volí strategii své práce. Strategie komunitní práce se týká jednání a vyjednávání a je třeba si uvědomit, že komunikace má své možnosti a meze.

Vyjednávání charakterizuje Hartl jako *řešení problému, který vznikl mezi dvěma či více lidmi nebo skupinami, přičemž příčinnou je rozdílnost nebo neslučitelnost zájmů zúčastněných stran* (Hartl, 1997 str. 86). Rozlišujeme čtyři typy vyjednávání, a to interpersonální, v sociální skupině, mezi sociálními skupinami a prostřednictvím třetí strany (Novotná, 2010). Při vyjednávání aktéři mohou hájit zájmy své nebo své skupiny (eventuálně si i zlepšit vlastní status), případně ustupují tam, kde je to pro ně méně důležité, aby dosáhli toho, co je pro ně důležitější. Meziskupinové vyjednávání probíhá prostřednictvím delegáta či reprezentanta. Obvykle bývá soutěživější, a pokud se skupiny mezi sebou nedohodnou, bývá přizvána třetí strana. Vyjednávání s pomocí třetí strany (arbitra) je poměrně časté. Cílem zprostředkovatele bývá nalézt kompromis a jednající přivést k ústupkům. Základní schopností vyjednávače je dobré pozorování, umění vcítit se do myšlení a cítění druhých a schopnost odhadovat jejich potřeby (Hartl, 1997).

Strategie vyjednávání může být kooperativní, konkurenční, přesvědčovací, sladování priorit (kompromis) nebo chvála (Novotná, 2010). Základem kooperativní strategie je, jak již název napovídá, spolupráce stran (win-win, vyhrávají obě strany). Tato strategie je oblíbenější, jde o dosažení vzájemné shody. Konkurenční strategie je soutěžní, jedna strana vyhrává na úkor té druhé. Přesvědčování je další strategií vyjednávání, jde zde o ovlivňování postojů a jednání druhé strany. Zde jsou nejdůležitější přesné a nové argumenty, stejně jako samotný výběr argumentů tak, aby byly pro druhou stranu přitažlivé. Chvála, která by měla být upřímná a zakládat se na pravdě. Přehnaná a neupřímná chvála může mnohá jednání zmařit, zatímco oprávněná chvála vede k příjemné atmosféře a snadnějšímu vedení dialogu.

Jednání bývá motivované a záměrné chování, které směřuje ke změně současného stavu či situace. Nejpozitivnějším přístupem je společné řešení problému, kdy účastníci hledají řešení společně. Někdy je však výhodné problém neřešit a raději ho odložit. Někteří lidé se v konfliktní situaci necítí dobře a raději se vzdají, tím však obvykle nezískají to, co chtějí. Důležité je znát správný postup při jednání, který zahrnuje plán jednání, argumentaci, signál, návrh a jeho formulace, vyjednávání, uzavření a dohoda.

Při jednání a zejména při vyjednávání je důležité uvědomit si své možnosti a meze komunikace, mezi které může patřit slovní komunikace, hranice jednání (o něčem nechceme či nemůžeme jednat), přesné/neurčité požadavky, obava ze zamítnutí, nepřesvědčivý argument a mnohé další. Např. předkladatel návrhu potřebuje na jeho předložení mnohem více času než protistrana. To umožňuje protistraně si v klidu připravit protiargumenty. Užitečnou podporou slovních argumentů jsou grafy, tabulky, obrázky či fotografie (Hartl, 1997). Především při vyjednávání má větší výhodu jedinec obdařený řečnickým talentem, který je schopný vždy rychle a přesvědčivě reagovat na argument protistrany. Takový jedinec může na svou stranu často obrátit „davy“.

2.3 Diskuze

Každý člověk je za svůj život členem mnoha komunit, v některých je členem po delší dobu a v některých po kratší. Příslušnost k jednotlivým komunitám je často souběžná, např. žena pracující jako účetní přísluší k profesní komunitě sdružující účetní (Svaz účetních), zároveň je členkou lokální komunity, která má za své působíště městskou čtvrť, kde tato žena žije, souběžně je však vášnivou zahrádkářkou, a tak aktivně vyhledává další lidi se stejným zájmem, se kterými by se mohla jednou za týden sejít a probrat otázky týkající se pěstování zeleniny. Podrobná znalost komunit, jejichž je daný jedinec členem, přispívá k vyřešení problémů v komunitě, efektivní práci s ní, a to dalo by se říci přímo úměrně, tedy čím dokonalejší znalost, tím efektivnější řešení lze nalézt.

Každá komunita má své požadavky, jiný hodnotový žebříček, jiné zájmy. Tak jak se jednotlivé komunity odlišují, je nutné přizpůsobit i práci s nimi. Co vyhovuje jedné komunitě, nemusí nutně fungovat i u druhé, mnohdy přitom záleží na detailech a drobných odlišnostech. Proto spatřuji v dobrém komunitním pracovníkovi takového jedince, který v sobě spojuje empatického člověka se smyslem pro porozumění druhým jako jednotlivcům a zároveň jako celku, s uměním vžít se do různých situací a zároveň si udržet zdravý odstup, s odpovídajícími zkuše-

nostmi a znalostmi, a v neposlední řadě také skvělého taktika. Protože správně zvolená strategie je v každém konkrétním případě tím pravým klíčem k úspěchu.

Komunitnímu pracovníkovi může rovněž přispět k pochopení dané komunity znalost vnějšího a vnitřního prostředí, které ji obklopuje. K tomu může využít řadu analýz, pro makrookolí lze využít např. analýzu PEST nebo některou z jejích modifikací (PESTLE analýza, STEP analýza), pro identifikaci vnitřního okolí si může zanalyzovat např. zdroje (lidské, finanční, technologické) nebo si může pomoci nejznámější a nejvyužívanější SWOT analýzou, díky níž je identifikován základní přehled silných a slabých stránek, příležitostí a hrozeb. Tyto a řada dalších analýz prostředí, ať již vnitřního nebo vnějšího, jsou aplikovatelné na kteroukoliv komunitu a mohou výrazně pomoci jejímu poznání.

3 Komunitní centra

Vznik a historie komunitních center úzce souvisí s vývojem komunitní práce. Zatímco v České republice nemá dlouholetou tradici, jinde ve světě se můžeme setkat s historií i více než stoletou. Za počátky komunitní práce je považováno období v druhé polovině 19. století. V té době docházelo vlivem industrializace a urbanizace k rozpadu tradičních komunit. Za průkopníka je považován Samuel Augustus Barnett, který se zabýval chudobou a jejími příčinami. V roce 1884 spolu se svojí ženou založil univerzitu, kde mohli dohromady studovat jak bohatí, tak chudí. Tato univerzita, nacházející se v Londýně, se jmenuje Toynbee Hall a stala se jedním z prvních komunitních center vůbec.

První organizace zabývající se komunitní prací jsou „The Charity Organization Societies“ (1877) a „New York Association for Improving of Poor“ (1843), jejichž cílem bylo pomoci klientům dosáhnout soběstačnosti (Matoušek, a další, 2003). Reagovaly tak na nově vzniklé sociální problémy tehdejší doby a zejména díky těmto organizacím se utvořila skupina dobrovolníků, tzv. friendly visitors, kteří navštěvovali jak jedince, tak i rodiny (šlo o chudé, nemocné, postižené, nezaměstnané). Jejich práce spočívala v pomoci s vyřešením jejich problémů, např. zajištěním práce, zároveň se snažili klienty motivovat a morálně povzbudit (Hartl, 1997).

Na konci 19. století již začala komunitní centra v zahraničí vznikat ve větším, a to nejen ve Velké Británii, ale i v USA. K útlumu v rozvoji komunitních center došlo až ve třicátých letech 20. století, tedy v období hospodářské krize. Radikální změna potom nastala v šedesátých letech 20. století. Bylo nutné reagovat na nové problémy ve společnosti, a to zejména na nerovnost – vzrůstající blahobyť vs. chudoba a diskriminace, která se projevovala především mezi migranty. *Vzrůstal důraz na multikulturní práci s rozdílnými skupinami populace. Rovněž služby poskytované tzv. marginalizovaným skupinám obyvatel procházely bouřlivou změnou. Teorie a praxe komunitní péče přinesla změny do života všem, kteří byli dosud uzavíráni ve velkých ústavech – např. duševně nemocní, mentálně postižení. Vznikala síť extramurálních služeb (chráněná práce, chráněné bydlení, stacionáře, kluby apod. Později, v sedmdesátých a osmdesátých letech, se komunitní práce stala nástrojem pro řešení problémů v komunitě (Matoušek, a další, 2003 str. 256).*

První formy komunitních center ve Spojených státech amerických byly v podobě škol, které poskytovaly služby komunitám mimo vyučovací hodiny. V Rochesteru (New York) v roce 1907 stál v čele kampaně za komunitní centra presbyteriánský ministr Edward J. Ward, který také stál za rozvojem Wisconsinského úřadu občanského a sociálního rozvoje na univerzitě Wisconsin. V roce 1911 tento úřad

sponzoroval celostátní konferenci, na které se řešilo využívání škol jako komunitních center a navzdory skeptickým očekáváním měla tato myšlenka úspěch. V roce 1916 byla založena Národní asociace komunitních center (National Community Center Association) a do roku 1930 bylo postupně založeno téměř 500 komunitních center pro více než čtyři miliony pravidelných uživatelů (My Community, 2016)(Smith, 2002). Další významnou průkopnicí komunitních center byla Mary Parker Follet, jenž se snažila o to, aby se tato centra stala institucemi vytvořenými k překonání občanské apatie, vzájemnému porozumění mezi jednotlivými skupinami nebo vytvoření místního rámce pro integraci církví či mládežnických skupin. S rozvojem komunitních center rostla i potřeba mít vlastní budovy, které by mohly být využívány po celý den a které by byly navrženy pro takový účel. Výsledkem byl nárůst samostatných komunitních center, jež nabízela základnu pro různé vzdělávací, relaxační nebo sociální aktivity (Smith, 2002).

V České republice můžeme hovořit o rozvoji komunitní práce v 19. století a v první polovině 20. století jen stěží. Některé zájmové spolky sice vznikaly, ale nebyly prvotně zakládány za účelem vyvolání změny v komunitě, ačkoliv k tomu mohly třeba později přispět (Matoušek, a další, 2003). Typickým příkladem takových spolků je třeba Sokol, sdružení hasičů nebo okrašlovací spolky, které se do značné míry podílely na kulturním rozvoji a zlepšovali občanské soužití (Šťastná, 2016). Hlavní překážkou pro rozvoj komunitní práce byla komunistická ideologie na našem území (lidé postrádali zájem aktivně se podílet na chodu společnosti). Proto se u nás komunitní práce jako taková začala rozšiřovat až v devadesátých letech 20. století. Jako první se u nás na změnách v komunitě začaly podílet nestátní neziskové organizace, později se přidaly i instituce veřejné správy, výjimečně se jednalo i o sdružení podnikatelů. Dnes jde spíše o souhru a spojení představitelů různých sektorů tak, aby byla práce úspěšná a bylo možné dosáhnout stanovených cílů. Rozlišujeme různé typy organizací, které využívají metod komunitní práce, jako např. komunitní nadace, komunitní centra, informační či kulturní centra nebo komunitní školy (Matoušek, a další, 2003).

Je patrné, že vývoj komunitních center a zejména komunitní práce závisel na vývoji společnosti jako takové. Vždy bylo nutné přizpůsobit metody komunitní práce aktuálním problémům společnosti, komunitní práce souvisela a stále souvisí s jakousi snahou o sociální změnu v dané lokalitě. Touto změnou může být např. snížení kriminality, zvýšení vzdělanosti, minimalizace rozdílů mezi sociálními třídami. Proto jak se společnost vyvíjí, prochází změnami i komunitní práce. První komunitní centra souvisela s navázáním „sousedských vztahů“, s prolínáním různých sociálních vrstev a etnických menšin a v neposlední řadě také se vzděláváním.

Takové pojetí komunitních center spatřuji i v dnešní době, současná komunitní centra se soustřeďují jednak na vzdělávání populace, prevenci proti negativním sociálním jevům, pomoc duševně či fyzicky postiženým, navrácení sociálně vyloučených skupin obyvatelstva zpět do společnosti, ale i na trávení volného času smysluplně a v sociální interakci s dalšími členy komunity. V dnešní době je toto problém zejména u mladších generací, které s rozvojem technologií stále častěji tráví svůj volný čas hraním počítačových či X-boxových her, surfováním na internetu, vytrácí se zájem o sociální vztahy a osobní kontakt s vrstevníky. Nedostatek sociálních vazeb a vztahů může zapříčinit různé poruchy psychiky, na takovou situaci je třeba včas reagovat. V poslední době je patrná také snaha o aktivní zapojení obyvatelstva do rozhodování o podstatných věcech a změnách, nejsou neobvyklé např. veřejné diskuze o plánované výstavbě v lokalitě nebo o realizaci kulturních akcí.

Definice komunitního centra v literatuře není mnoho, víceméně se však v podstatě shodují. Pojem komunitní centrum není ani upraven v české legislativě. Sdružení místních samospráv ČR definuje komunitní centrum jako objekt, kde se schází komunita za účelem realizace sociálních, kulturních, vzdělávacích a rekreačních aktivit s cílem zlepšit sociální situaci jednotlivců a komunity jako celku (Sdružení místních samospráv ČR, 2016).

Ve veřejných rejstřících je ke dni 31. května 2019 zapsáno celkem 68¹ subjektů, které mají v názvu „komunitní centrum“, po roce 2010 jich z tohoto počtu vzniklo 31, tedy téměř polovina, což částečně potvrzuje fakt, že k největšímu rozmachu těchto center došlo v posledních letech. Toto číslo je však značně zkreslené, mnoho komunitních center nemá „komunitní centrum“ v názvu nebo nejsou v obchodním ani spolkovém rejstříku zapsána. Může se jednat třeba o takové subjekty (budovy) plnící funkci komunitních center, tzv. sdružení bez právní subjektivity (od 1. 1. 2014 se podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník využívá pojem společnost), kdy sídlící organizace zabývající se komunitní prací vystupují „na oko“ pod jedním jménem, ale ve skutečnosti nese toto jméno pouze budova. Nelze tedy očekávat, že bychom takové subjekty (bez právní subjektivity) ve veřejných rejstřících našli, pokud ovšem nebereme v úvahu sídlící organizace. Tímto případem je i zkoumané Komunitní centrum Máj.

Komunitní centra jsou rozmanitá, různého zaměření, zřízená různými osobami (fyzickými nebo právními) a s různým posláním. Na následujících řádcích zmíním některá vybraná centra, která poskytnou základní přehled:

.....
¹ zdroj <https://or.justice.cz>

- Komunitní centrum pro děti a mládež Cheiron T – jedná se o jedno z prvních komunitních center na území České republiky, bylo založeno v roce 1997 obecně prospěšnou společností a sídlí v Táboře. Posláním této organizace je: *Znevýhodněným dětem, mladým lidem a rodinám poskytuje odborné služby vedoucí k dosažení samostatnosti a odpovědnosti. Cheiron T posiluje zdravé mezilidské vztahy* (Cheiron T, o.p.s., 2017 str. 4). Kromě komunitního centra, které je orientováno především na děti a mládež do 26 let, organizace poskytuje také terénní služby a pořádá kulturní a vzdělávací akce pro veřejnost. Zaměřují se i na lidi žijící ve vyloučených lokalitách, ve složité životní situaci nebo které sociální vyloučení ohrožuje. Financovány jsou zejména z dotací, nadací nebo nadačních fondů a darů, v roce 2017 byl podíl příjmů z vlastních zdrojů na celkových příjmech jen 2,34 % (Cheiron T, o.p.s., 2017) (Cheiron T, o.p.s., 2019).
- Komunitní centrum MEZI DOMY, z.ú. – jedná se o relativně mladé komunitní centrum, které bylo založeno 4. 8. 2016 v městské části Praha 11 (městský obvod Praha 4). Jeho zakladatelem je Jihoměstská sociální, a.s. Cílem bylo vytvořit příjemné místo pro setkávání všech generací z různých sociálních skupin. Součástí komunitního centra je i komunitní kavárna, která je jedním ze zdrojů financování. V komunitním centru se odehrávají různé workshopy, kurzy, dílny a akce zaměřené na trávení volného času (Komunitní centrum MEZI DOMY, z.ú., 2017).
- Komunitní centrum Říčany, o.p.s. – toto komunitní centrum bylo založeno 20. března 20016. Zakladateli jsou společně Mraveniště – centrum volného času při Základní škole Říčany, Občanské sdružení Cesta Integrace, Sdružení zdravotně postižených v ČR - smíšená organizace v Říčanech, Rozum a cit a Město Říčany. Své služby nabízí ambulantně i v terénu, převážně seniorům, zdravotně postiženým nebo rodinám s dětmi. Cílem společnosti je pomoc seniorům a lidem se zdravotním postižením pro nalezení cesty, jak zůstat co nejdéle ve svém přirozeném prostředí a jak aktivně trávit volný čas. Snaží se také pomoci rodinám k jejich stabilizaci a vylepšení vzájemných vztahů (Komunitní centrum Říčany, o.p.s., 2018).
- Komunitní centrum sv. Prokopa – toto komunitní centrum bylo pro veřejnost otevřeno v září 2011. Jeho zřizovatelem je Farnost Stodůlky, která spadá pod Arcidiecézi pražskou. Opět se jedná o místo setkávání, nejen lidí věřících v Boha, lidí víru hledajících, ale i širší veřejnosti. Je určené všem věkovým skupinám. Kromě výuky náboženství se zde pořádají i kreativní kurzy, výstavy, koncerty, přednášky nebo cvičení pro ženy. Součástí komunitního centra je také Farní charita Stodůlky a psychologická poradna (Římskokatolická farnost u kostela sv. Jakuba Staršího Praha 13, Nedatováno).

- Komunitní Centrum Pohybových Aktivit, z.s. –jedná se o nestátní neziskovou organizaci, která vznikla 20. února 1996. Jak již z názvu komunitního centra vyplývá, jeho hlavním cílem je věnovat se zájemcům o pohyb a sportovní aktivity. Jeho činnost spočívá např. v organizaci sportovních výletů nebo kolektivních či společenských her pro děti i dospělé (Komunitní Centrum Pohybových Aktivit, z.s., 2017).

Z uvedeného vyplývá, že v roli zřizovatele komunitního centra může být obec nebo kraj (organizační složka nebo příspěvkové organizace), církevní instituce, neziskové organizace (obecné prospěšné společnosti, zapsané spolky), obchodní korporace (společnosti s ručením omezeným, akciové společnosti) a v neposlední řadě také jednotlivci jako fyzické osoby. Zaměření komunitních center je také různorodé, jejich cílem je poskytnout bezpečný prostor pro setkávání se, pomoc v krizových situacích a v začlenění se do společnosti, snaží se přimět členy komunity o zájem ve věcech veřejných a napomáhají k smysluplnému a efektivnímu trávení volného času (sportovní, zájmové, ale i vzdělávací aktivity). Zpravidla se zaměřují na více komunit a aktivit, nejčastěji fungují v blízkosti sociálně vyloučených lokalit a pomáhají především těm, kteří jsou exkluzí nejvíce ohroženi.

4 Výzkumná metodika

Tato kapitola je věnována projektu výzkumné části. Výzkumným problémem, který bude v této práci řešen, je zjištění funkčnosti komunitního centra na českobudějovickém sídlišti Máj v pátém roce jeho provozování. Hlavním výzkumným cílem této práce je popsat záměr vybudování komunitního centra na sídlišti Máj v Českých Budějovicích a zároveň ho konfrontovat s prvními zkušenostmi s jeho provozováním, a to nejen z pohledu jeho klientů. Práce by zároveň měla poskytnout ucelené informace o tomto centru, komunitě a komunitních pracích. Dále by mělo být zhodnoceno naplnění záměru, ke kterému bylo toto centrum vybudováno, a na základě empirického šetření by měla být navržena případná opatření pro zlepšení funkčnosti centra. Bude se jednat o kombinaci kvantitativního a kvalitativního výzkumu v závislosti na charakteru výzkumného souboru a povaze zjišťovaných dat.

4.1 Výzkumné otázky a výzkumné soubory

Pro naplnění cíle práce je stanoveno pět výzkumných otázek, a to:

1. Je dosahováno záměru zřizovatelů centra?
2. Jaká očekávání obyvatel sídliště jsou skrz komunitní centrum naplňována?
3. Je centrum považováno veřejností za prospěšné?
4. Je poptávka klientů po službách komunitního centra uspokojována?
5. Jaké jsou metody komunitní práce managementu centra?

Pro zodpovězení těchto výzkumných otázek je třeba pracovat se čtyřmi výzkumnými soubory – zřizovateli, managementem, obyvateli sídliště a klienty. Z tohoto výzkumu byla vyřazena Městská policie, ačkoliv v komunitním centru má rovněž svou služebnu, a to z důvodu, že její činností není primárně komunitní práce, ale plní funkci spíše bezpečnostní a preventivní (prevence kriminality).

Pokud jde o zřizovatele, představuje základní soubor magistrát Města České Budějovice. Na vypracování záměru jeho výstavby a jeho provozování se podíleli zaměstnanci magistrátu z různých odborů. Pro účely této práce je základní soubor zastoupen zaměstnankyní magistrátu, Mgr. Šárkou Kovárnovou, která se podílela na přípravě a zpracování záměru vybudování centra. Zároveň budou poskytnuty k nahlédnutí písemné dokumenty pro bližší identifikaci tohoto záměru, které obsahují nezaměnitelná fakta, proto je rozhovor s paní Mgr. Kovárnovou v tomto případě dostačující, není zde prostor pro případné subjektivní zkreslení.

Definování managementu centra je poměrně složité. Nejde totiž o jeden subjekt, ale o skupiny různých organizací, které se více či méně podílejí na jeho činnostech. Proto jsem se rozhodla pro metodu záměrného výběru a pro účely tohoto výzkumu

jsem stanovila kritérium zahrnutí zástupců těch organizací, které se podílejí na chodu centra největším dílem a zejména pravidelnými týdenními aktivitami. Zároveň bylo mým cílem uskutečnit rozhovor s takovým pracovníkem, který má přehled a zároveň odpovědnost za veškeré činnosti organizace realizované v tomto centru, jelikož pro zodpovězení otázek je nutná znalost fungování organizace jako celku a přehled o řídicích procesech. Organizace tedy byly vybrány jednak na základě rozhovoru s paní Mgr. Kovárnovou, jednak na základě informací, které se mi do té doby podařilo zjistit. Výsledkem je, že na chodu celého centra má největší zásluhu Salesiánské středisko mládeže, M-Centrum pro mladou rodinu (označováno také jako mateřské centrum), za Klub seniorů a za poradenské centrum Ledax o.p.s. Vybraní zástupci těchto organizací tvoří výzkumný soubor, který je doplněn zaměstnankyní Magistrátu Města České Budějovice, odboru sociálních služeb, jež má na starost organizaci v Klubu seniorů i právě v poradenském centru. Celkem tvoří tento výzkumný soubor 4 osoby.

Bohužel se mi nepodařilo zjistit, kolik klientů jednotlivé aktivity v komunitním centru navštěvuje, natož kolik pravidelně či jednorázově. Většina organizací si nevede podrobnější přehled o svých klientech, byly mi sdělovány pouze odhady, z kterých však není možné vycházet. Tyto odhady čítaly stovky klientů, přiblížily by se i k tisíci (za komunitní centrum), zřejmě však byli započítáni kromě pravidelných klientů i jednorázoví návštěvníci. Výzkumný soubor byl stanoven metodou záměrného výběru, kdy byli osloveni všichni klienti komunitního centra za období jednoho týdne, a to od 10. - 14. 6. 2019 (jedná se o pracovní týden, o víkendu je centrum zavřené). Předpokladem je, že se tito klienti účastní aktivit pravidelně každý týden. Záměrně byli z výzkumu vyřazeni klienti jednorázových akcí, kteří by mohli výrazně ovlivnit výsledky, a zároveň pro zajištění spolehlivosti by bylo nutné pro následný sběr dat delší časové období (alespoň 1 rok s ohledem na sezónnost tohoto typu akcí). Jelikož Salesiánské středisko mládeže pracuje s dětmi již od 3 let, domluvili jsme se, že dotazníky budou rozdány jen v klubech pro starší děti (mladší by zřejmě na otázky nedokázaly odpovědět), tedy od cca. 13 let. Je nutné však také počítat s tím, že některý z respondentů se nebude chtít výzkumu zúčastnit, nedostaví se všichni pravidelní klienti (z důvodu nemoci, dovolené), či bude odevzdán chybový dotazník (nevyplněný podle pokynů), který bude z celkového počtu odevzdaných dotazníků vyřazen.

Dalším výzkumným souborem jsou obyvatelé sídliště Máj. Podle výsledků z posledního sčítání lidu, domů a bytů z roku 2011 žilo na sídlišti Máj podle obvyklého pobytu celkem 15 355 obyvatel (Regionální informační servis, 2015). Tento počet však zdaleka není aktuální, v České republice probíhá sčítání lidu

v desetiletých intervalech, celkově je však možné očekávat počet mnohem vyšší. Výzkumný soubor byl stanoven metodou náhodného výběru na zvládnutelné množství $n = 100$. Tato metoda, vzhledem k podílu výzkumného souboru k základnímu nebude zajišťovat reprezentativnost vzorku, nebude odpovídat ani proporcionalitou (z hlediska pohlaví, věku apod.), není možné tedy usuzovat na celek. Výsledky budou využity jen pro dokreslení dané problematiky.

4.2 Metody sběru dat

Sběr dat je realizován odlišně pro každý výzkumný soubor ve vazbě na povahu zjišťovaných dat. Zřizovatelem Komunitního centra Máj je Město České Budějovice, ačkoliv na fungování tohoto centra se podílejí další organizace. Pro tento výzkumný soubor bude sběr dat realizován především metodou studia dokumentů, které budou předloženy zástupkyní města, Mgr. Šárkou Kovárnovou (Odbor sociální pomoci), se kterou bude uskutečněn pro doplnění informací polostrukturovaný rozhovor. Paní Mgr. Kovárnová se podílela na přípravě záměru vybudování tohoto centra za sociální věci. Metoda polostrukturovaného rozhovoru je v daném případě nejvhodnější, z důvodu, že cílem je získat kompletní a podrobné informace o zmíněném záměru města a o fungování Komunitního centra na sídlišti Máj. Pro tento účel byl stanoven základní soubor otázek (témat) uvedených v příloze č. 1, které v závislosti na odpovědi respondenta mohou být pokládány v různém pořadí, mohou být různě modifikovány a doplňovány (Reichel, 2009).

Sběr dat u výzkumného souboru osob, které mají na starosti management komunitního centra, bude proveden metodou strukturovaného rozhovoru, tedy bude kompletně řízený, bude se týkat zodpovězení předem připravených otázek s přesně daným pořadím (Reichel, 2009). Důvodem zvolení této metody je vzájemná porovnatelnost mezi odpověďmi respondentů, aby bylo možné definovat, jak komunitní centrum funguje. Soubor těchto otázek je uveden v příloze č. 2.

Sběr dat u obyvatel sídliště bude proveden v rámci anketního šetření metodikou rozhovoru s pomocí standardizovaného dotazníku. Metodika rozhovoru znamená, že otázky jsou pokládány tazatelem a odpovědi respondentů jsou zaznamenávány do připraveného dotazníku. Dotazování bude probíhat na sídlišti Máj, v různých ulicích, oslovování budou náhodní kolemjdoucí. Dotazník se skládá z uzavřených a polootevřených otázek, vybírat je možné jednu odpověď, případně pokud je u otázky tak uvedeno, je možné vybrat více možností (Novotná, 2010). Při anketním šetření je skladba respondentů zcela náhodná, není tedy zajištěna reprezentativnost (Urban, 2011). Nejedná se tedy jednat o hloubkové rozhovory

s otevřenými otázkami jako u předchozích dvou skupin. Dotazník využitý pro anketní šetření je uveden v příloze č. 3.

Pro výzkumný soubor klientů komunitního centra bude z důvodu většího množství respondentů využito techniky dotazování s využitím opět standardizovaného dotazníku s uzavřenými a polootevřenými otázkami. Oproti předchozí variantě se zde nebude dotazovat tazatel sám, ale dotazník bude vyplňován přímo respondentem. Při využití této techniky však musíme počítat s tím, že je ohrožena návratnost dotazníků, eventuálně jejich chybovost (nevyplnění odpovědi), nicméně se jedná o metodu, díky které je možné postihnout větší počet respondentů a není tak náročná na vyhodnocení (Reichel, 2009). Podoba tohoto dotazníku je uvedena v příloze č. 4. Dotazníky budou distribuovány prostřednictvím jednotlivých pracovníků komunitního centra (rozdávány během aktivit v komunitním centru), kteří zajišťovali i jejich sběr. Tímto způsobem je zajištěna vyšší návratnost dotazníků.

Na závěr bych ráda zdůraznila, že při metodách sběru dat formou rozhovoru byli respondenti vždy před uskutečněním rozhovoru řádně poučeni, pro jaké účely budou data využita. Dále byli informováni, že nejsou povinni na otázky odpovídat, pokud nebudou chtít či budou mít pocit, že by je jejich zodpovězení mohlo nějakým způsobem poškodit. Poté byli požádáni o souhlas s nahráváním rozhovoru s tím, že nahrávka bude využita pouze pro účely šetření v této práci a nebude nikde jinde zveřejněna. Zároveň byli informováni i o možnostech anonymizace, a to jak jejich jména, tak všech údajů, které jsou považovány za citlivé, stejně jako názvu organizace, za jakou vystupují. Tam, kde bylo využito dotazníků, bylo i zde respondentům vysvětleno, pro jaké účely budou dotazníky sloužit a po ukončení analýzy budou dotazníky skartovány, dále byli poučeni o tom, že vyplnění dotazníku je zcela anonymní a dobrovolné. Pokud byla dotazována osoba mladší 18 let, byl získán rovněž souhlas i od oprávněné osoby (zákonného zástupce/pracovníka centra, který měl v danou dobu za takovou osobu odpovědnost).

4.3 Metoda zpracování dat a harmonogram výzkumu

Vzhledem k různým výzkumným souborům a různým metodám sběru dat se zde jedná o kombinaci kvantitativního (anketa a dotazníky) a kvalitativního výzkumu (rozhovory a studium dokumentů). Nejprve bude na základě rozhovoru s paní Mgr. Kovárnovou a po studiu dokumentů definován záměr vybudování komunitního centra. Dosažení tohoto záměru bude posuzováno na základě výsledků dalších dílčích zkoumání. U rozhovorů bude využito metody doslovné transkripce (tam, kde to bude umožněno), kdy budou nejprve přepsány do psané podoby. Při jejich přepisování budu zároveň vyhledávat a třídit podstatné informace do skupin k jejich

analýze a vyhodnocení a poté budu zkoumat podobné a odlišné znaky v jednotlivých odpovědích. Výsledky ankety a dotazování budou vyhodnoceny na základě analýzy odpovědí s pomocí popisných statistik (absolutních a relativních četností), pozornost bude věnována i vztahům mezi proměnnými. Podpůrnou zobrazovací funkci pro interpretaci výsledků budou plnit tabulky a grafy. Pro zpracování dat bude využit především software MS Excel. Po zpracování a vyhodnocení dat bude následovat zodpovězení výzkumných otázek, bude zhodnocen cíl výzkumu a navržena doporučení vedoucí k zefektivnění provozu komunitního centra.

Pro účely této práce byl stanoven následující harmonogram:

6. Přípravná fáze výzkumu probíhala ve dvou etapách:
 - a. v měsících únor – duben 2019 proběhla teoretická příprava a zpracování teoretická východiska výzkumu
 - b. v měsících duben – květen 2019 proběhla etapa, při které byly shromážděny informace o fungování a činnosti komunitního centra z veřejně dostupných zdrojů, které bylo nutné potvrdit na základě výzkumu, případně doplnit
7. Realizační fáze (sběr dat) – sběr dat pro všechny výzkumné soubory je realizován v období od 1. do 14. června 2019, rozhovory jsou zpracovávány průběžně hned po uskutečnění rozhovoru, dotazníky a anketa jsou vyhodnoceny následně po naplnění výzkumného souboru
8. Fáze interpretace – fáze interpretace výsledků výzkumu spolu se zlepšujícím návrhem bude uskutečněna v období od 12. do 18. června 2019

Možná zkreslení výzkumu, se kterými je nutné počítat a pokusit se jim vyvarovat, mohou být např. ovlivnění výsledků ze strany výzkumníka, zejména u kvalitativních výzkumů (výzkumník může nějaké výsledky očekávat a nevědomě data vyhodnocovat tak, aby těchto výsledků bylo dosaženo) (Reichel, 2009).

5 Výzkumné poznatky

Než přejdu k výsledkům jednotlivých výzkumů a jejich shrnutí, je nezbytné ještě představit toto centrum aktivity, které se v něm odehrávají, stejně jako hlavní organizace podílející se na jeho provozu. V další části této kapitoly bude pozornost zaměřena již na samotné výsledky, nejprve budou rozebrány po jednotlivých výzkumných souborech, následně tyto výsledky propojím a v závěru této kapitoly zodpovím výzkumné otázky spolu s návrhem na zlepšení funkčnosti tohoto centra.

5.1 Komunitní centrum na českobudějovickém sídlišti Máj

Komunitní centrum je součástí projektu regenerace panelového sídliště Máj (Archiweb, 2019). Jeho zřizovatelem je Statutární město České Budějovice, které jeho prostory nabídlo do pronájmu dalším organizacím. Tento objekt je určen pro služby sociální péče, je zaměřený především na děti a mládež, rodiny s malými dětmi a seniory. Do provozu bylo uvedeno v létě 2014, k jeho vybudování však vedla poměrně dlouhá cesta. Záměr vybudování komunitního centra jako takového byl vypracován již v roce 2008 (ačkoliv od té doby doznal několika změn), v roce 2010 proběhlo vyhlášení architektonické soutěže, o rok později poté radní veřejně projednávali s obyvateli sídliště podobu komunitního centra. V roce 2013 byla výstavba centra zahájena, o rok později se již těšilo z prvních návštěvníků. Od vypracování záměru vybudování po otevření centra tedy uběhlo dlouhých 6 let.

Obrázek 4: Komunitní centrum na sídlišti Máj

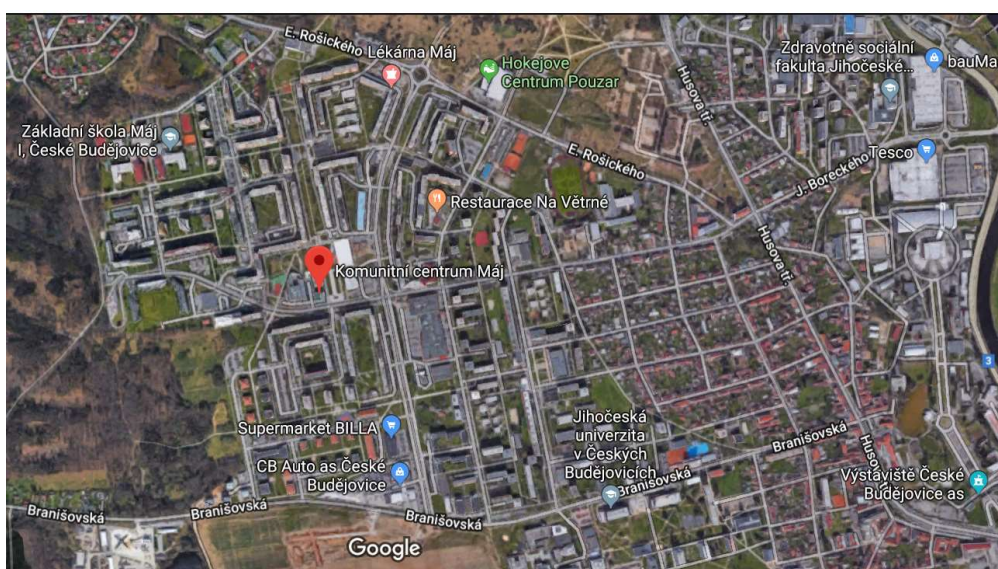


Zdroj: <https://www.prostor-ad.cz/roc2016/budejovices.htm>, 2019

Komunitní centrum je situováno v samotném srdci sídliště Máj, nachází se v ulici Antonína Barcala, v bezprostřední blízkosti se nachází například budova České pošty, Česká správa sociálního zabezpečení nebo multikino CineStar. Přímo u budovy je umístěna také zastávka MHD Jaroslava Bendy, odkud se můžeme dostat do centra

města nebo na autobusové či vlakové nádraží. Tato lokalita nebyla vybrána náhodně, na sídlišti Máj žije početná romská komunita, zároveň zde zcela chyběly některé sociální služby. Na provozu komunitního centra se podílí jednak Statutární město České Budějovice, ale i několik organizací. Nejvýznamnější z nich je zřejmě Salesiánské středisko mládeže, dále zde působí M-Centrum pro mladou rodinu, Poradenské centrum a Klub seniorů, doplňkovou funkci pak tvoří služebna městské policie v přízemí. Poradenské centrum a Klub seniorů nejsou organizací po právní stránce, nemají vlastní právní subjektivitu, ale zde se jedná spíše o sdružení osob či organizací se stejným nebo podobným zájmem.

Obrázek 5: Lokalizace komunitního centra Máj



Zdroj: Google Maps, 2019

Komunitní centrum Máj je místo setkávání všech generací. Pod jednou střechou sdílí prostor několik organizací, které nabízí návštěvníkům široké spektrum volnočasových, zájmových a vzdělávacích aktivit, poradenské služby či jen příležitost k odpočinku a popovídání si (Salesiánské středisko mládeže, 2019).

Obrázek 6: Komunitní centrum Máj - logo



Zdroj: <https://www.sasmcb.cz/objekty/komunitni-centrum-maj/>, 2019

Salesiánské středisko mládeže a M-Centrum pro mladou rodinu jsou jediní dva nájemníci prostor, zatímco Poradenské centrum a Klub seniorů provozuje samo město (hradí provozní náklady). Pro lepší orientaci v činnosti a aktivitách komunitního centra bych ráda ve stručnosti představila jednotlivé působící organizace.

Salesiánské středisko mládeže bylo oficiálně zřízeno 1. 9. 1995, ačkoliv neoficiálně působí v Českých Budějovicích již od roku 1980. Zaměřuje se na práci s dětmi a mladými lidmi bez rozdílu národnosti, sociálních poměrů či náboženského vyznání. Mezi jeho poskytované služby patří Otevřené kluby (Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež V Kostce), pedagogické programy nebo zájmové kroužky. Otevřené kluby jsou určeny pro děti a mládež od 6 do 26 let, zejména pro ty ohrožené společensky nežádoucími jevy. Práce v těchto klubech je založena na individuálním přístupu na základě přání a potřeb, zároveň práce probíhá i s celou skupinou, případně i rodinami uživatelů. Pedagogické programy jsou zaměřeny jednak na doučování (1. a 2. stupeň ZŠ), předškolní centra nebo sportovky. Děti zde mohou rozvíjet své znalosti, dovednosti nebo talenty nebo se učí např. udržet pozornost nebo vytváří pozitivní sociální vztahy. Zájmové kroužky jsou v současnosti jediné placené aktivity této organizace, mezi které patří keramické, hudební, sportovní nebo jinak tvořivé kroužky. Provozní doba Salesiánského střediska mládeže v rámci komunitního centra je od pondělí do pátku, v dopoledních hodinách zejména pro mladší (předškolní) děti, v odpoledních hodinách poté pro starší děti a mládež² (Salesiánské středisko mládeže, 2019).

Obrázek 7: Salesiánské středisko mládeže - logo



Zdroj: <https://www.sasmcb.cz/>, 2019

M-Centrum pro mladou rodinu působí v Českých Budějovicích již 22 let. Zaměřuje se na práci s dětmi a mládeží a složí zároveň pro vzájemné setkávání rodin s dětmi. Během roku organizuje toto centrum i celou řadu jednorázových akcí – např. karnevaly, burzy, dětské dny ad. Pro mladší děti nabízí zájmové kroužky hudebního, výtvarného, tanečního či sportovního zaměření, nabízí i dopolední cvičení pro dospělé (s možností pohlídání dětí), dopolední cvičení pro rodiče s dětmi a večerní cvičení pro dospělé (např. pilatek, jóga ad.). Nedílnou součástí je i volná herna, zá-

.....
² po dobu školních prázdnin je provoz omezen

roveň svým členům nabízí své prostory pro rodinné oslavy. V provozu je každý den od pondělí do pátku od 8:00 do 21:00 hodin a v neděli od 18:30 do 20:00 hodin³ (M-Centrum pro mladou rodinu, 2019).

Klub seniorů provozuje zejména Město České Budějovice, které hradí veškeré provozní náklady spojené s využíváním prostor jemu přidělených. Aktivita a služby zde poskytované jsou rozmanité, od různých pohybových a rehabilitačních cvičení, přes kreativní činnost (rukodělné práce), zpívání, procvičování paměti, tak pořádá i řadu kurzů a besed. Na jednotlivých činnostech se podílejí různé společnosti či spolky, pondělní a čtvrteční program zajišťují Senioři ČR z.s., úterní dopoledne má na starosti Svaz diabetiků, úterní odpoledne a páteční dopoledne je program v kompetenci Magistrátu města České Budějovice a středeční celý den se o aktivitu v něm stará Ledax o.p.s. Provozní doba Klubu seniorů v komunitním centru je od pondělí do pátku od 9:00 do 16:00 hodin, v pátek potom od 10:00 do 12:00 hodin⁴.

Poradenské centrum provozuje stejně jako Klub seniorů Město České Budějovice, které v rámci dohod o spolupráci zajišťuje i působící organizace v něm. V současné době v něm najdeme různé organizace (Tabulka 3). Některé organizace z dřívější doby ukončily spolupráci, o jiných se v současnosti jedná, v Tabulka 3 je uveden aktuální přehled ke dni 12. 6. 2019. Poradenské centrum nabízí poradenství ženám a dívkám v nepříznivé životní situaci, pomoc nevidomým, jinak zdravotně znevýhodněným, lidem s duševním onemocněním či seniorům v nepříznivé situaci (Statutární město České Budějovice, 2019).

Všem těmto organizacím se budu dále věnovat v kapitole 5.3 Management, kde na základě rozhovorů s vedoucími pracovníky přiblížím fungování centra. Zmíním i jednotlivé komunity, se kterými se v komunitním centru pracuje (zejména romská komunita, senioři, děti a mládež, maminky). Všechny tyto komunity jsou definovány lokálně (především městskou částí), zároveň se každá odlišuje společným zájmem a potřebami jejích členů.

.....
³ Prázdninový provoz omezen.

⁴ Prázdninový provoz opět omezen.

Tabulka 3: Organizace působící v Poradenském centru

	DOPOLEDNE	ODPOLEDNE
PONDĚLÍ	Fokus České Budějovice (po předchozí domluvě)	Poradna EVA diecézní charity
ÚTERÝ	Fokus České Budějovice (po předchozí domluvě)	Koníček o.p.s.
STŘEDA		Bezplatná právní poradna pro seniory SeniorPointu Ledax, o.p.s. (každou sudou středu)
ČTVRTEK	Koníček o.p.s.	
PÁTEK	Tyflokabinet České Budějovice o.p.s. / SeniorPoint Ledax o.p.s.	SeniorPoint Ledax o.p.s.

Zdroj: Statutární město České Budějovice, vlastní zpracování, 2019

5.2 Zřizovatelé – záměr vybudování centra

Zřizovatelem zkoumaného komunitního centra je, jak již bylo řečeno, Magistrát města České Budějovice. Sběr dat byl realizován zejména studiem dokumentů, doplněn poté byl rozhovorem se zaměstnankyní města, která se podílela na tvorbě záměru jako takového. Jelikož se jednalo o rozhovor polostrukturovaný, byl předem dán soubor otázek (témat), které měly být během rozhovoru zodpovězeny. Tyto připravené otázky však byly v průběhu rozhovoru upravovány, vždy v závislosti na předchozí odpovědi, a to za účelem identifikování a popsání záměru města, aby bylo možné posoudit, zda byl naplněn. Studium dokumentů proběhlo, stejně jako rozhovor, dne 12. 6. 2019. V rámci rozhovoru mi bylo umožněno nahlédnout do zpracovaného záměru a projektové dokumentace, ze kterých jsem si během nahlížení vyhotovila poznámky, které budu dále interpretovat. V této kapitole tedy budu vycházet z rozhovoru se zaměstnankyní města a z vlastních poznámek vytvořených během studia dokumentů.

Jak již bylo nastíněno, záměr města vybudovat toto komunitní centrum, prošel mnoha úpravami a změnami, než se dostal do své finální podoby. Prvopočátky této myšlenky sahají až do roku 2007. Tehdy se o něm mluvilo jako o Městském středisku primární prevence, ve kterém měl být především nízkoprahový klub. Různými diskuzemi a setkáváním se se zainteresovanými osobami se o něm od 28. 7. 2008 mluví již jako o novém objektu komunitního centra. V roce 2008 byl projekt vybudování tohoto centra zahrnut i mezi aktivity IPRM (Integrovaný plán rozvoje

měst)⁵. V původním plánu se rovněž nepočítalo s výstavbou nového objektu, uvažovalo se spíše o rekonstrukci. Město mělo pro tyto účely vytipovanou budovu na sídlišti Máj – Základní školu Emy Destinové. Poté i díky možnosti získání finančních prostředků z Integrovaného regionálního operačního plánu⁶ z Evropské unie se navrholo postavit objekt nový. Lokalita, kde by se mělo nové komunitní centrum nacházet, byla určena již dopředu, nicméně svou roli sehrálo i to, že nynější pozemek, na kterém toto komunitní centrum stojí, byl již tehdy ve vlastnictví města (nacházelo se tam parkoviště). Stavba na vlastním pozemku nakonec výrazně urychlila a také zlevnila výstavbu komunitního centra.

Salesiánské středisko mládeže stálo již u zrodu záměru, počítalo se s nimi jako s působící organizací v centru již od začátku. Salesiáni totiž projevíli dostat se blíže do centra sídliště Máj, aby se přiblížily svým cílovým skupinám a byli pro ně dostupnější. S touto myšlenkou město souhlasilo, také mělo svůj zájem na tom, aby se Salesiáni v této lokalitě více prosadili. Díky tomu se mohli salesiáni podílet i na projektové úpravě, byly akceptovány některé jejich požadavky a prostory jim byly uzpůsobeny na míru (architekti mohli reagovat na jejich požadavky). Od začátku se nepočítalo například s mateřským centrem, místo Klubu seniorů mělo být středisko primární prevence. V době připravování záměru však došlo k tomu, že město potřebovalo uvolnit prostory v Domově pro seniory Máj kvůli navýšení kapacity lůžek. Právě v domově pro seniory sídlilo také mateřské centrum (M-Centrum pro mladou rodinu) a tak se nabízelo jej přesunout do nově vybudovaného komunitního centra. Původní verze počítala například i s chráněným bydlením pro lidi se zdravotním handicapem nebo zázemím pro terénní služby pro seniory a zdravotně postižené. I z finančních důvodů se toto však poněkud redukovalo a finální verze komunitního centra nakonec počítala se Salesiánským střediskem mládeže, Centrem pro mladou rodinu, Klubem seniorů a Poradenským centrem a zázemím pro městskou policii.

Na vypracování a formulaci záměru se podíleli pracovníci následujících odborů: Odbor rozvoje a veřejných zakázek, Investiční odbor - oddělení fondů EU, Odbor sociálních věcí, Odbor finanční a náměstek primátora. *Smyslem předkládaného projektu je zlepšit sociální infrastrukturu, občanskou vybavenost a rozšířit a zkvalitnit volnočasové aktivity na sídlišti Máj v Českých Budějovicích tak, aby více odpovídaly potřebám obyvatel především dotčeného sídliště. Za tímto účelem bude vystavěno nové Komunitní centrum, které bude sloužit převážně pro organizaci volného času*

.....
⁵ konkrétně IPRM – Levý břeh Vltavy

⁶ v době zpracování záměru se jednalo ještě o ROP (Regionální operační plán), později přejmenováno. Celkový rozpočet projektu výstavby komunitního centra byl ve výši 77 809 046,54 Kč, z toho dotace činily 44 841 290,75 Kč.

děti a mládeže. Provozovat svou činnost zde budou mateřské centrum a nízkoprahové zařízení pro děti a mládež. Dále zde budou poskytovány sociální služby dle aktuálně zjištěné potřeby (Statutární město České Budějovice, 2014). Cílem vybudování komunitního centra je prevence sociálně patologických jevů, zlepšení služeb pro seniory, rodiče s dětmi, v neposlední řadě také začlenění osob ohrožených sociálním vyloučením do společnosti. Lokalita sídliště Máj byla vybrána na základě hojného zastoupení cílových skupin, kterým by mělo centrum sloužit.

Pro město se jednalo o první komunitní centrum, v době přípravy záměru jich ještě nebylo mnoho. V dnešní době, i když uplynulo jen pár let, je komunitních center mnohem více a je z čeho čerpat inspirace. Sama paní Kovárnová připouští, že kdyby mělo město realizovat výstavbu komunitního centra dnes, zahrnuli by nejspíše i kulturně-společenskou složku, v době realizace však přistupovali s více sociálním záměrem.

Od vybudování komunitního centra a jeho uvedení do provozu v roce 2014 se organizace působící v něm neměnily. Výjimkou je jen Poradenské centrum, ve kterém se organizace poměrně střídaly (ať už z důvodu nedostatku klientů nebo z finančních důvodů). *Poradenské centrum je takový asi nejslabší článek, ze začátku se tam těch organizací střídalo hodně. Oslovovali jsme organizace, které poskytují poradenství a které chtěly a měly zájem jít za klientem, ale postupně od toho upouštěly. Lidi si tam úplně cestu nenašli, ale když to potřebují, tak si tu cestu nějak najdou. Asi jsme si představovali, že to poběží víc, ale teď tam bude zase něco jiného. Co tam zafungovalo dobře je třeba diecézní charita, která si tam dělala doučování nebo poradenství od LEDAXU (Kovárnová Šárka, 2019).*

Průzkum mezi obyvateli sídliště, co by oni sami v komunitním centru chtěli za služby a aktivity, realizován nebyl. Vycházelo se spíše na základě potřeby posunout služby do centra sídliště, aby byly dostupnější. Do té doby služby takového typu na sídlišti chyběly. V současnosti komunitní centrum nemá vlastní webové stránky, jen stánky na Facebooku, které jsou však poměrně pozdě aktualizovány. Město České Budějovice provozuje Klub seniorů a koordinuje činnosti v Poradenském centru, v obou dvou platí i provozní náklady, působící organizace tedy přinášejí jen svou službu. V klasickém nájmu je potom Salesiánské středisko mládeže a M-Centrum pro mladou rodinu. Aktuální databázi klientů jednotlivých organizací město nemá momentálně k dispozici, i díky momentálnímu personálnímu podstavu. Nyní se zapracovává nová pracovnice na pozici koordinátorky Komunitního centra Máj, která by i tuto databázi měla dát v nejbližší době do pořádku.

Problémem, se kterým se toto komunitní centrum potýká, je přesvědčení mnoha lidí, a to nejen obyvatel sídliště Máj, že bylo vystavěno v reakci na nepokoje na tomto sídlišti. V době tehdejších nepokojů však byla rozběhnutá stavební a územní řízení a bylo již těsně před výstavbou, jejíž příprava trvala několik let. I tato domněnka vede obyvatele k tomu, že toto komunitní centrum bylo vybudováno pro romskou menšinu a pro „normální“ lidi tam nic není. *Domnívám se, že to co tam teď běží, očekávání z naší strany byla určitě naplněna, nečekali jsme nic jiného. I jsme třeba čekali, že obyvatelé na to budou negativně nahlížet a budou tam mylné názory* (Kovárnová Šárka, 2019).

Výše popsaný záměr města vybudovat komunitní centrum na sídlišti Máj bude zhodnocen dále v podkapitole 5.6 Zodpovězení výzkumných otázek, a to v souvislosti s dalšími výzkumnými soubory a jednotlivými výsledky.

5.3 Management působících organizací

Cílem této části výzkumu bylo získat základní přehled o fungování jednotlivých působících organizací (jejich cíle, poslání, zdroje financování, spolupráce s městem), aby bylo možné vyvodit nějaké závěry v souvislosti s výsledky dalších dílčích výzkumů a zároveň zjistit, jaké metody komunitní práce jsou organizacemi využívány a jak se svými cílovými komunitami vlastně pracují. K tomu jsem využila strukturovaných rozhovorů podle předem připravených otázek (viz Příloha č. 2) tak, aby byla zajištěna vzájemná porovnatelnost jednotlivých odpovědí. Mimo rámec připravených otázek proběhla obvykle ještě neplánovaná diskuze na téma sociálních vztahů či práce s komunitou. Rozhovory se uskutečnily v týdnu od 10. do 14. června a trvaly v rozmezí od 30 do 90 minut. Celkem byly v tomto výzkumném souboru uskutečněny čtyři rozhovory, a to se zástupci managementu nejvýznamnějších organizací, za Salesiánské středisko mládeže s panem Bc. Ondřejem Trojkem (ředitel), za M-Centrum pro mladou rodinu s paní Jitkou Plojharovou (předsedkyně spolku), za Poradenské centrum a Klub seniorů s paní Ing. Evou Hejdukovou (vedoucí volnočasových a poradenských služeb Ledax) a s paní Mgr. Lenkou Hebíkovou Kubátovou z Magistrátu města České Budějovice, odboru sociálních věcí, která má na starost koordinaci činností a organizací v komunitním centru (jména jsou uvedena se souhlasem respondentů).

Na začátku rozhovoru bylo vždy představeno téma této diplomové práce a její cíle, následně bylo požádáno o udělení souhlasu pořídit si jeho nahrávku pro účely vyhodnocení a zpracování dat. V jednom případě mi souhlas s nahráváním udělen nebyl, z toho důvodu jsem vycházela ze svých poznámek sepsaných během tohoto rozhovoru. Na závěr rozhovoru jsem se dotazovala, zda si respondent přeje nějaké

údaje anonymizovat a zda souhlasí s uvedením jména jako zdroje. S tímto souhlasili všichni dotázaní a zároveň nikdo neshledal nutnost k anonymizování některých údajů. Nyní se již budu věnovat zjištěním této části výzkumu.

Všechny dotázané organizace působí v komunitním centru již od jeho otevření v roce 2014. Tak jako je tomu např. u výrobních společností, i zde v neziskovém sektoru mají organizace stanovená poslání a cíle, kterých chtějí dosáhnout. *Jsme Salesiánské středisko v Českých Budějovicích, nabízíme volnočasové aktivity především dětem a mladým lidem. V duchu křesťanských hodnot je vychováváme, vzděláváme a pomáháme jim v obtížných životních situacích. Naším cílem je samostatný a spokojený člověk, připravený na budoucnost* (Trojek, 2019). Toto poslání například přesně vystihuje činnost a hlavní cíl organizace. *Posláním společnosti Ledax o.p.s. je provázet na cestě důstojným a aktivním životem ty, kteří v důsledku svého věku, onemocnění či zdravotního postižení potřebují a uvítají pomoc či podporu druhého člověka* (Ledax o.p.s., 2018). Zároveň mají tyto organizace definované strategické cíle, které jsou často rozloženy na dílčí cíle v jednotlivých oblastech, na které se zaměřují. Zatímco u strategických cílů není až tak důležité, aby splňovaly všechna kritéria dle metody SMART, u dílčích cílů by to již dodrženo být mělo. Dílčí cíle těchto organizací jsou konkrétní, akceptovatelné a reálné, ale často postrádají prvky měřitelnosti a časového určení, nemohou tedy efektivně vyhodnocovat, zda jich bylo v určitém časovém úseku dosaženo. Např. cíle spolku jsou *posilování prvořadé a nezastupitelné úlohy rodiny a rodičovské výchovy, obohatit děti o nové kamarády, vztahy a zkušenosti v prostředí vzájemné důvěry* ad (M-Centrum pro mladou rodinu, z.s., 2015).

Organizace realizují své poslání a cíle i díky své činnosti v komunitním centru (některé z nich mají působiště a prostory i v jiných částech města České Budějovice nebo v jiných městech). *Co nám komunitní centrum umožňuje je být blízko těm lidem, ke kterým jsme posláni, a to zvláště k dětem a mladým, které jsou tak nějak na okraji nebo mají některé těžší životní situace a nacházejí se tady v lokalitě na sídlišti Máj* (Trojek, 2019). *Naší činností v komunitním centru, zejména tedy prostřednictvím volnočasových aktivit, se snažíme i propagovat naši společnost. Senioři se o nás a našich službách často dozvědí až v momentě, kdy potřebují naši pomoc. Naším cílem je tedy rozšířit povědomí o naší organizaci mezi seniory, aby o nás věděli dříve, než nás budou potřebovat* (Hejduková, 2019).

Organizace si neprováděly žádný průzkum mezi obyvateli sídliště o tom, co by v komunitním centru chtěli za služby, stejně tak jako tento průzkum nebyl realizován ani ze strany města. Organizace zde působící fungovaly již dříve před otevřením komunitního centra, po jeho otevření se jen přesunuly do nových

prostor. Při tvorbě nabídky tedy vycházely ze svých vlastních zkušeností. Pokud zaznamenaly mezi svými klienty poptávku po rozšíření nebo úpravě nabízených služeb, snažily se jí vyhovět, pokud přišel někdo⁷ s nějakým nápadem, novou službou či aktivitou, bylo mu vyhověno, buď se o to zájem objevil a pokračovalo se v tom, nebo o to zájem nebyl a činnost byla ukončena. O potřebách svých komunit mají jednotlivé organizace přehled a přizpůsobují jim svou nabídku. *Měli jsme program Sídliště, kdy jsme docházeli za dětmi na veřejné hřiště. Zájem však začal postupně upadat a spíše se začala projevovat potřeba být tady v té budově a mít nějaké sportovní vyžití, takže jsme před dvěma lety otevřeli program Sportovky, který se začal okamžitě naplňovat* (Trojek, 2019). *Dříve byly mamky strašně aktivní, chtěli u všeho být, dneska jsou maminky spíše konzumentky* (Plojharová, 2019).

Na činnosti jednotlivých organizací se kromě vlastních zaměstnanců podílejí ve velké míře dobrovolníci (některé by bez nich fungovaly jen stěží), využíváno je také externích lektorů. Obvykle má nabízené služby a aktivity na starost koordinátor, a to buď za celou organizaci, nebo za jednotlivé oblasti (např. Koordinátor Otevřených klubů), který zajišťuje a plánuje program (besedy, kurzy, semináře) a organizuje jednotlivé pracovníky/dobrovolníky. Při práci s komunitami je důležitá zejména komunikace a individuální přístup k jednotlivým členům, zároveň probíhají i skupinové diskuze, které napomáhají k vytváření pozitivních vztahů (vznikají nová přátelství, buduje se důvěra).

Financování aktivit organizací, působících v komunitním centru je často závislé na objemu poskytnutých dotací a grantů, které tvoří značnou část jejich rozpočtu (např. u Salesiánského střediska mládeže v roce 2017 tvořily dotace a granty 80 % celkových finančních prostředků, u M-Centra pro mladou rodinu v roce 2017 šlo o 47 % příjmů). Nejvíce prostředků potom putuje z ministerstev (MPSV, MŠMT), dále z Jihočeského kraje nebo z Města České Budějovice. Město České Budějovice prostory komunitního centra pronajímá (M-Centrum pro mladou rodinu, Salesiánské středisko mládeže) nebo je poskytuje zdarma (Klub seniorů, Poradenské centrum). Zástupci organizací se shodují, že chybí ze strany města nějaký pracovník, který by koordinoval aktivity a dohlížel na chod komunitního centra. Taková pozice však už nějakou dobu existuje, nebyla ale úplně funkční. V současnosti má právě toto na starost Mgr. Lenka Hebíková Kubátová, s novou pozicí a chodem centra se nicméně teprve seznamuje (na této pozici je druhým měsícem). Její náplní práce by měla být koordinace činností subjektů působících v komunitním centru a organizace aktivit v Klubu seniorů a v Poradenském centru. Zároveň by měla do-

.....
⁷ myšleno z řad zaměstnanců, dobrovolníků nebo i klientů

hlížet nad dodržováním určitých pravidel. Jejím cílem je zlepšit mezigenerační setkávání, které doted' probíhalo v rámci centra minimálně. Dále má rozjednané nové aktivity do Klubu seniorů a nové organizace do Poradenského centra. Mnozí od ní hodně očekávají a slibují si, že by její práce mohla centru velmi prospět, to ale ukáže až čas.

Poradenské centrum se v rámci komunitního centra potýká s několika problémy. Jedním z nich je střídání působících organizací. Ačkoliv Město České Budějovice hradí provozní náklady tohoto centra a poskytuje prostory těmto organizacím zdarma, často dochází z finančních důvodů k jejich odchodu. Organizace v Poradenském centru se potýkají s nedostatkem klientů (snad jen s výjimkou SeniorPointů provozovaných společností Ledax o.p.s.), lidé o službách tohoto typu v centru nevědí. Názory typu „kdo hledá, ten najde“ nebo „až budou potřebovat pomoci, cestu si najdou“ mě poněkud udivily. Domnívám se, že daleko efektivnější by bylo zajistit, aby se o těchto službách mezi lidmi vědělo. Když se někdo dostane do nepříznivé situace, měl by vědět hned, kam jít, a ne zjišťovat své možnosti až v průběhu, kolikrát je právě čas v krizových situacích tím nejcennějším.

Zástupci jednotlivých organizací se shodují, že mezi jejich klienty je největší zájem o pohybové aktivity a cvičení, které v poslední době zažívají velký nárůst zájmu. Naopak problém vidí v nedostatečné informovanosti obyvatel o činnosti komunitního centra a službách, které jsou v něm poskytovány. Často se setkávají s tím, že lidé nevědí, jakých aktivit se mohou v komunitním centru účastnit a pro koho jsou vůbec určeny. Nejen obyvatelé sídliště Máj, ale i dalších částí města, o něm smýšlejí jako o „kleci pro cikány“, ačkoliv je centrum otevřené pro všechny bez rozdílu.

V posledních letech se nicméně situace na sídlišti podle zástupců působících organizací zlepšila. Z počátku se potýkali s řadou problémů – např. nadměrným hlukem a nepořádkem v bezprostřední blízkosti centra, neukáznutým chováním některých jedinců, kteří skrz otevřená okna pokřikovali na klienty. Dnes už hodnotí situaci klidnější, hodně tomu přispěli také asistenti prevence kriminality, jejichž řady byly značně posíleny, a kteří dohlížejí na bezpečnost a pořádek na sídlišti.

5.4 Klienti centra

Sběr dat mezi klienty centra probíhal formou dotazníků, které rozdávali pracovníci jednotlivých organizací nebo já osobně, a to ve dnech 10. - 14. 6. 2019. Jednalo se o dny v pracovním týdnu, jelikož o víkendu centrum není v provozu (s výjimkou Centra pro mládí, kde probíhá večerní cvičení v neděli). Dotazník byl složen z 10 otázek, z toho 3 otázky byly identifikačními (jednalo se o otázky v dotazníku

č. 1, č. 9 a č. 10). Ve dnech sběru dat se průzkumu zúčastnilo dohromady 117 lidí, z toho 7 dotazníků muselo být vyřazeno pro chybné vyplnění. Výzkumný soubor tedy tvořilo celkem 110 osob. Složení výzkumného souboru podle organizace, jejíž aktivity navštěvují, podle pohlaví a podle věku je znázorněno níže v Tabulka 4, a v Graf 1 a Graf 2. Salesiánské středisko mládeže navštěvují především děti nižšího věku, po dohodě s pracovníci komunitního centra byly tedy o vyplnění dotazníku požádány jen starší děti ve věku 14 a více let, které budou schopné otázkám porozumět. Od klientů Poradenského centra se mi podařilo získat jen dva vyplněné dotazníky, jednou z příčin je jeho aktuální situace a celková nízká návštěvnost (viz kapitola 5.3), omezená i časem na jednoho klienta, obvykle je pro jednoho klienta vyhrazena jedna hodina. Z tohoto hlediska je výzkumný soubor do jisté míry omezen, pro účely této práce však bude soubor i přesto dostačující.

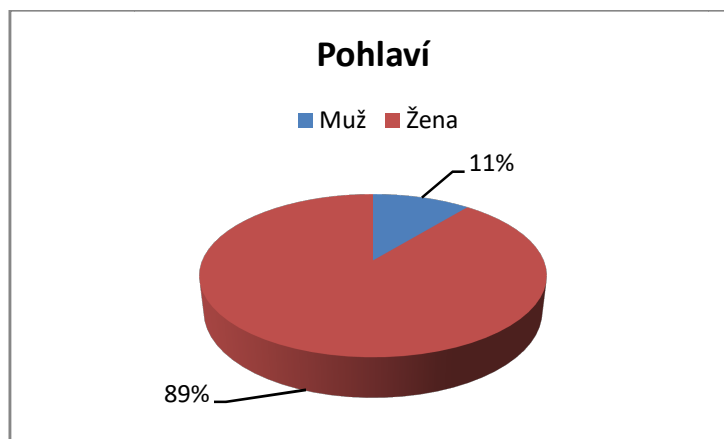
Tabulka 4: Výzkumný soubor klienti podle organizace, kterou navštěvují

	Muž	Žena
Poradenské centrum		2
Klub seniorů	5	57
M-Centrum pro mladou rodinu		38
Salesiánské středisko mládeže	7	6

Zdroj: vlastní výzkum, 2019

Pokud se podíváme na složení výzkumného souboru podle pohlaví, zjistíme, že ženy v něm výrazně převyšují muže. Toto je dáno zejména změřením a nabídkou poskytovaných služeb v komunitním centru a také všeobecným trendem, kdy ženy pečují o své ratolesti, zatímco muži pracují. V Centru pro mladou rodinu, jehož služby jsou zacíleny na maminky a děti bychom jen stěží mohli očekávat mužského klienta. Mezi seniory se pár mužů najde, ale opět všeobecný vývoj naší společnosti poukazuje na to, že ženy vyššího věku, bývají obvykle aktivnější než muži (především po fyzické stránce), zároveň se i vyššího věku dožívají (Český statistický úřad, 2013). Částečně je to i dáno nabídkou některých aktivit (pletení, zpěv). Proto i Klub seniorů navštěvují více ženy. Jen Salesiánské středisko mládeže je na tom lépe z hlediska pohlaví klientů. V rámci nabízených aktivit tímto střediskem totiž nejsou mezi dětmi a mladými lidmi takové rozdíly, z tohoto pohledu jsou aktivity neutrálními. Doučování, otevřené kluby, herny a zájmové kroužky jsou zacílené na děti a mládež obojího pohlaví. Z důvodu nízkého zastoupení klientů Salesiánského střediska dětí a mládeže nebudou mít výsledky výzkumu v této části práce příliš velkou vypovídací hodnotu ve vztahu k této organizaci, to samé platí i pro Poradenské centrum.

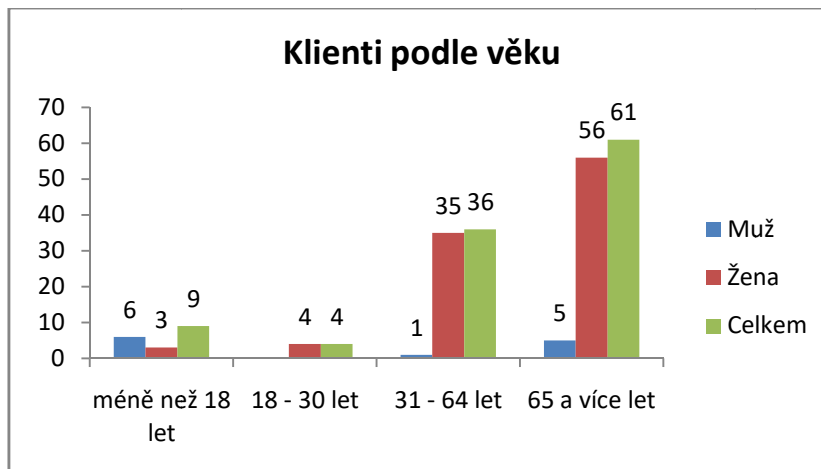
Graf 1: Výzkumný soubor klienti podle pohlaví



Zdroj: vlastní výzkum, 2019

Struktura respondentů podle věku ukazuje, že nejvíce jich bylo mezi seniory (cca. 55 %) a mezi lidmi ve věku 31 – 64 let (cca. 33 %). Toto složení je opět dáno zacílením nabízených aktivit jednotlivými organizacemi (Klub seniorů, M-Centrum pro mladou rodinu). Jednotlivé odpovědi budu vyhodnocovat podle celkového počtu odpovědí a dále budu zkoumat (i přes výše uvedená omezení), zda se odpovědi lišily v závislosti na pohlaví, věku a navštěvované organizaci.

Graf 2: Výzkumný soubor klienti podle věku



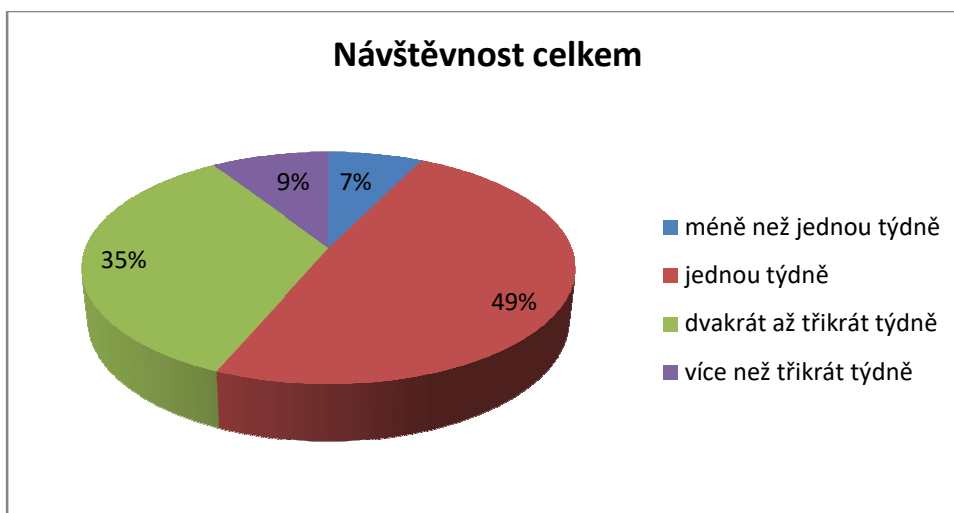
Zdroj: vlastní výzkum, 2019

OTÁZKA Č. 2: KOLIKRÁT TÝDNĚ SE ÚČASTNÍTE AKTIVIT V KOMUNITNÍM CENTRU?

Cílem této otázky bylo zjistit pravidelnost návštěvnosti jednotlivých klientů, zda se účastní jen jedné konkrétní aktivity, nebo navštěvují toto centrum vícekrát během týdne. Téměř polovina dotázaných klientů navštěvuje komunitní centrum jednou týdně a více než třetina respondentů dvakrát až třikrát týdně. Poměr těch, kteří docházejí do centra nepravidelně a těch, kteří navštěvují centrum více než třikrát týdně je poměrně vyrovnaný (7 % a 9 %). Z uvedených dat vyplývá, že ma-

jí klienti o nabízené aktivity v komunitním centru poměrně velký zájem, 44 % z dotázaných jej navštíví více než jednou za týden (Graf 3). Pohlaví respondentů na frekvenci návštěvnosti komunitního centra nemělo žádný vliv, odpovědi mužů i žen měly přibližně stejné procentuální zastoupení jako odpovědi celkového výzkumného souboru.

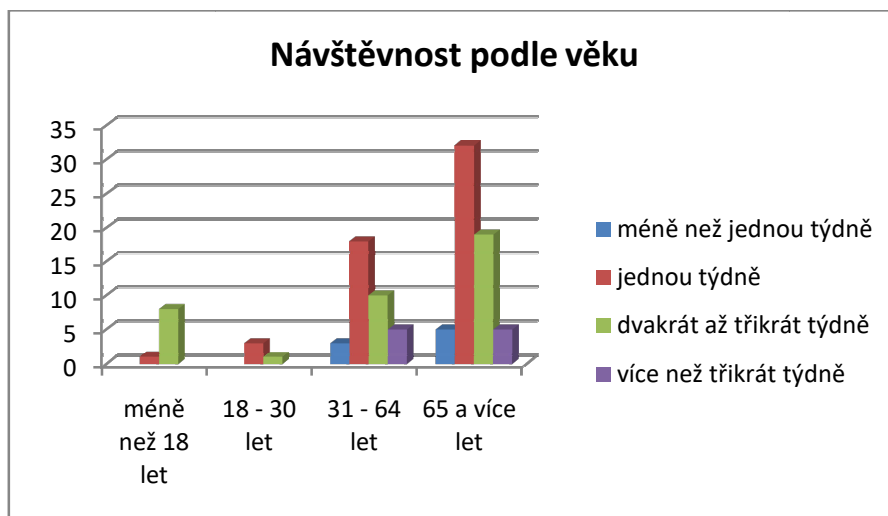
Graf 3: Frekvence návštěvnosti klientů komunitního centra



Zdroj: vlastní výzkum, 2019

Věk (Graf 4) již ve frekvenci návštěvnosti hrál významnou roli, a to zejména mezi mladšími klienty. Nejvýrazněji se toto kritérium projevilo v prvních dvou kategoriích. Téměř 89 % klientů mladších 18 let navštěvuje komunitní centrum dvakrát až třikrát týdně, zbylých 11 % z nich dochází do komunitního centra jednou týdně. V kategorii od 18 do 30 let naopak 75 % respondentů se účastní aktivit v komunitním centru jednou týdně a zbylých 25 % dochází dvakrát až třikrát za týden. Tento výsledek však může být do jisté míry zkreslen nízkým zastoupením respondentů v těchto kategoriích. Odpovědi respondentů v posledních dvou věkových kategoriích se poté od odpovědí celkového souboru významně neliší, mírný rozdíl lze sledovat jen u věkové skupiny 31-64 let, kdy necelých 14 % respondentů odpovědělo, že navštěvuje toto centrum více než třikrát týdně, a to na úkor těch, kteří jej navštěvují dvakrát až třikrát týdně (téměř 28 %, zde mírný pokles oproti celku).

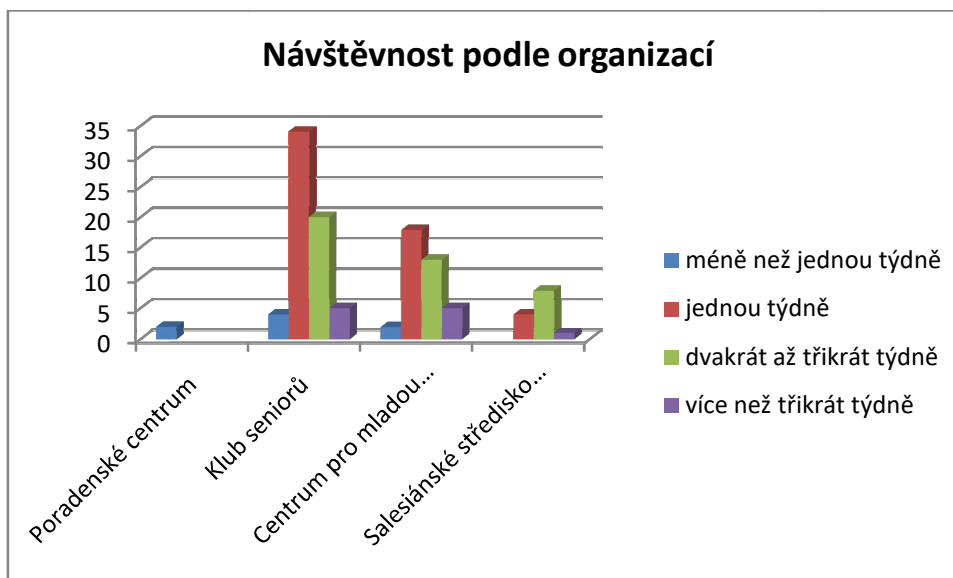
Graf 4: Frekvence návštěvnosti klientů v závislosti na věku



Zdroj: vlastní výzkum, 2019

Organizace, do které klienti docházejí, hraje také významnou roli (Graf 5). Poradenské centrum navštěvují klienti nepravidelně - méně než jednou za týden, což je důsledkem charakteru poskytovaných služeb. U poradenského centra to ovšem není na škodu, spíše naopak (může to značit, že jedna návštěva klientovi stačila k vyřešení problému). Klub seniorů a M-Centrum pro mladou rodinu odpovídají podle frekvence návštěvnosti celkovému trendu, zatímco Salesiánské středisko navštěvují klienti nejvíce dvakrát až třikrát týdně (téměř 62 %). Opět je toto určeno povahou nabízených služeb (doučování, otevřené kluby - frekvence konání vícekrát v týdnu).

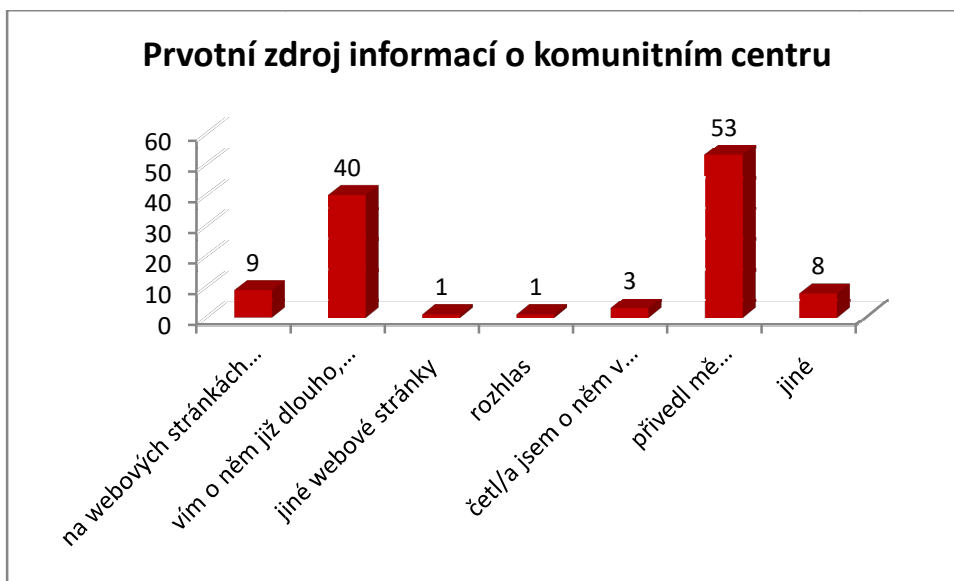
Graf 5: Frekvence návštěvnosti podle organizací



Zdroj: vlastní výzkum, 2019

OTÁZKA Č. 3: JAK JSTE SE O KOMUNITNÍM CENTRU DOZVĚDĚL/A (MOŽNO VYBRAT VÍCE MOŽNOSTÍ)?

Cílem této otázky bylo identifikovat prvotní zdroj informací o tomto centru v jednotlivých zkoumaných kategoriích. Celkem 53 respondentů uvedlo, že se o komunitním centru dozvěděli díky kamarádovi nebo známému. Na druhém místě je potom skutečnost, že o komunitním centru věděl respondent již déle díky tomu, že chodí pravidelně kolem. Takovou možnost zvolilo 40 respondentů. Na webových stránkách města se o komunitním centru dočetlo 9 dotázaných. Z těch, kteří zvolili možnost jiné, byla nejčastější odpověď od organizace, jejíž aktivity navštěvují (6 respondentů z 8). Ostatní varianty zdrojů informací jsou zanedbatelné (Graf 6). Pohlaví, věk ani organizace přitom na pořadí těchto prvotních zdrojů informací nemá vliv. Jen u věkové skupiny respondentů 31-64 let (odpovídá klientům Centra pro mladou rodinu) došlo ke změně v pořadí u prvních dvou příček, kdy nejčastěji se respondenti v této skupině o komunitním centru dozvěděli díky tomu, že chodí pravidelně kolem, na druhém místě poté u této skupiny byli kamarádi a známí. Klienti Poradenského centra o existenci komunitního centra rovněž vědí již delší dobu.

Graf 6: Prvotní zdroj informací o komunitním centru - klienti

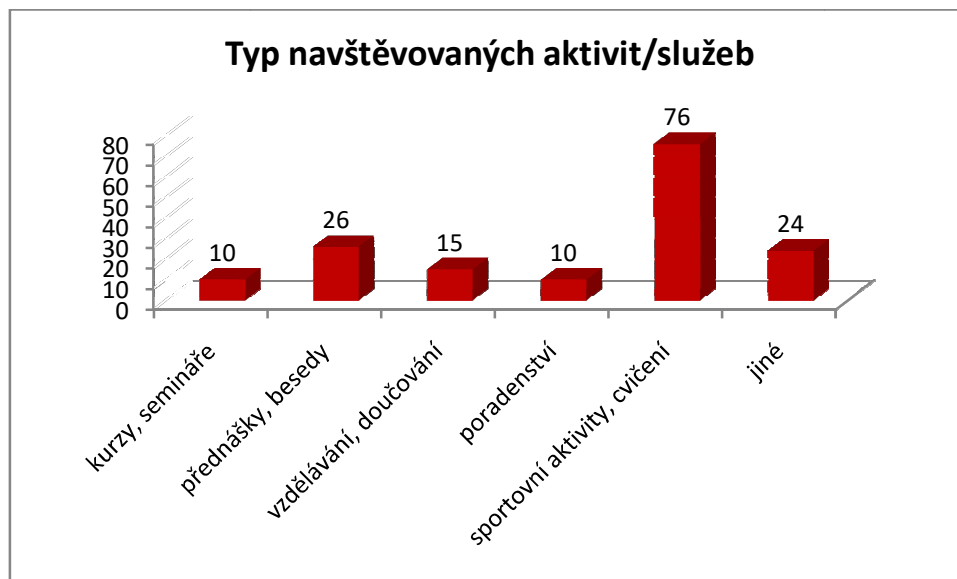
Zdroj: vlastní výzkum, 2019

OTÁZKA Č. 4: JAKÉHO TYPU SLUŽEB/AKTIVIT SE ÚČASTNÍTE (MOŽNO VYBRAT VÍCE MOŽNOSTÍ)?

Cílem této otázky bylo zjistit, jaký typ služeb/aktivit klienti komunitního centra nejčastěji navštěvují. Největší zájem je mezi respondenty jednoznačně o sportovní či pohybové aktivity. Zde se zřejmě odráží trend poslední doby, co se týče životního stylu, lidé se stále více snaží žít zdravě a s tím samozřejmě souvisí i kromě stravovacích návyků pohybové aktivity. Další příčky obsadily téměř shodně přednášky,

besedy a možnost jiné. Ti, kteří zvolili možnost jiné, nejčastěji uváděli zpívání, muzikoterapie a další podobné aktivity spojené s hudbou (celkem 20 z 24 respondentů). Vzdělávání a doučování navštěvuje celkem 15 klientů z dotazovaných a po 10 klientech navštěvuje shodně kurzy, semináře a poradenství (zde poradenství nezahrnuje jen služby Poradenského centra, ale i např. sociální poradenství poskytované Salesiánským střediskem mládeže) (Graf 7).

Graf 7: Typy aktivit/služeb podle návštěvnosti



Zdroj: vlastní výzkum, 2019

Zatímco první příčka v navštěvovaných aktivitách mezi muži a ženami zůstala stejná, dále se zájem o ně poněkud mění, jak je znázorněno v Tabulka 5. Zatímco u žen se zájem o přednášky a besedy umístil na druhém místě, u mužů se zájem o tento typ aktivit/služeb propadl na místo poslední. Obdobně tomu je se vzděláváním a doučováním, které se umístilo u mužů na druhém místě a u žen skončilo na místě předposledním.

Tabulka 5: Pořadí navštěvovaných aktivit/služeb podle pohlaví

Pořadí aktivit	Muži	Počet muži	Ženy	Počet ženy
1.	sportovní aktivity, cvičení	10	sportovní aktivity, cvičení	66
2.	vzdělávání, doučování	7	přednášky, besedy	24
3.	poradenství	6	jiné	21
4.	jiné	3	kurzy, semináře	10
5.	přednášky, besedy	2	vzdělávání, doučování	8
6.			poradenství	4

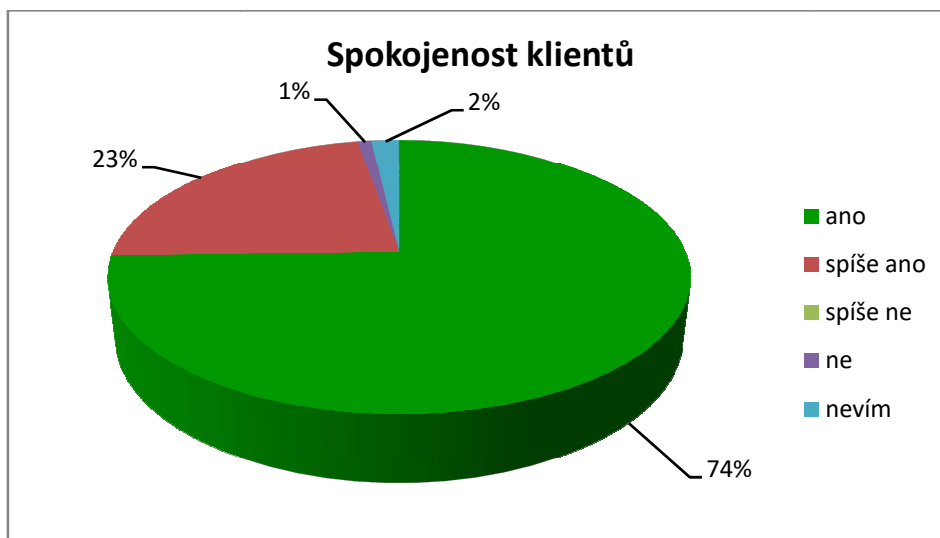
Zdroj: vlastní výzkum, 2019

Sportovní aktivity a cvičení jsou na první příčce i ve všech zkoumaných věkových kategoriích. Respondenti do 18 let věku se o první příčku dělí pohybové aktivity spolu se vzděláváním a doučováním a poradenskými službami. Ve věkové kategorii 31 - 64 let druhou pozici obsadily kurzy a semináře, v těsném závěsu poté jsou přednášky a besedy. Respondenti nad 65 let navštěvují nejvíce aktivity v takovém pořadí, jaké odpovídá celému výzkumnému souboru (Graf 7). Typy navštěvovaných aktivit/služeb podle organizací nepřinesly mnoho změn, klienti Poradenského centra se samozřejmě účastnili poradenství jen jednu výjimku z pořadí těchto, klienti Salesiánského střediska dětí a mládeže kromě sportovních aktivit navštěvují také vzdělávání, doučování a poradenství (zde sociální poradenství), které se u této organizace umístily shodně na druhém místě.

OTÁZKA Č. 5: JSTE SPOKOJEN/A S NABÍDKOU AKTIVIT V KOMUNITNÍM CENTRU?

Tato otázka sleduje, zda jsou klienti komunitního centra spokojeni s nabídkou aktivit/služeb v něm nabízených. Zajímavé je, že 97 % klientů je s nabídkou spokojeno (odpovědi ano nebo spíše ano), naopak nespokojeno je jen necelé jedno procento z dotázaných. Možnost „spíše ne“ si ne zvolil nikdo z dotázaných (Graf 8). Takový výsledek považuji za úspěch komunitního centra. Klienti, kteří jej navštěvují a znají tedy dobře nabídku aktivit a služeb, jsou s touto nabídkou spokojeni. Možnost „ne“ a „nevím“ vybrali jen tři respondenti z celkového počtu 110 dotázaných klientů, nebudu v tomto případě posuzovat spokojenost podle pohlaví, věku ani podle organizace, jelikož je zřejmé, že by výsledek byl stejný.

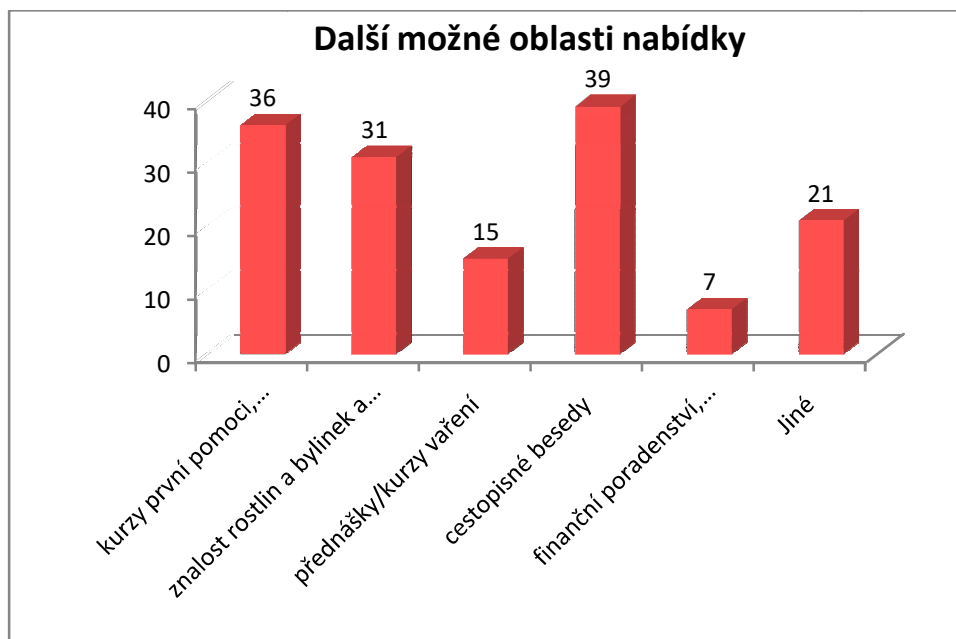
Graf 8: Spokojenost klientů s nabídkou aktivit/služeb v komunitním centru



Zdroj: vlastní výzkum, 2019

OTÁZKA Č. 6: O JAKÉ AKTIVITY, SLUŽBY A TÉMATA BYSTE PŘÍPADNĚ MĚL/MĚLA ZÁJEM, ABY BYLY ZAHRNUTY DO NABÍDKY KOMUNITNÍHO CENTRA, PŘÍPADNĚ BYLY ROZŠÍŘENY ČI ZKVALITNĚNY (MOŽNO VYBRAT VÍCE MOŽNOSTÍ)?

Cílem této otázky bylo identifikovat klíčové oblasti, o které by byl mezi klienty zájem a zároveň, pokud už jsou služby, aktivity či témata nabízeny, bylo by vhodné se na ně zaměřit. V tomto ohledu se nejlépe umístily cestopisné besedy, v těsném závěsu potom kurzy první pomoci, oblast zdraví, prevence nemocí a jejich léčba. Na místě třetím potom znalost rostlin a bylinek a jejich využití v domácnosti (Graf 9). Z možností „jiné“ byl nejčastější odpovědí zájem o další pohybové aktivity nebo odpověď, že jsou s nabídkou již spokojeni a neupravovali by ji. Zde bych se opět odkázala na aktuální trend životního stylu obyvatelstva. Lidé mají zájem o sebe, o své zdraví, snaží se pro své zdraví i aktivně něco dělat a mají více času na své zájmy. Toto se odráží i v zájmu klientů o určitá témata. Lidé zároveň více cestují, než tomu bylo dříve, dostávají se často na zajímavá a někdy i poměrně vzdálená místa. Pokud se na nějaká místa nemohou sami podívat, alespoň si o nich rádi poslechnou včetně autentických vyprávění, zážitků a fotografií. Zároveň pokud někdo plánuje cestu do nějaké vzdálenější destinace, rád si poslechne nějaké tipy a zajímavosti před samotnou cestou. I z těchto důvodů jsou cestopisné besedy mezi lidmi všeobecně oblíbené.

Graf 9: Témata pro zahrnutí, rozšíření či zkvalitnění nabídky

Zdroj: vlastní výzkum, 2019

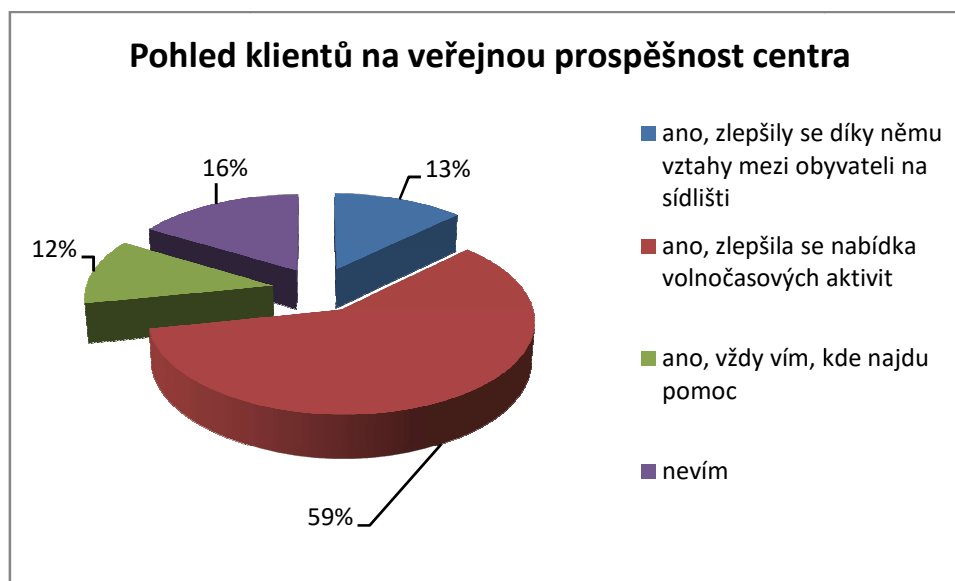
Z dalšího zkoumání odpovědí podle pohlaví vyplynulo, že muži jsou s nabídkou více spokojeni než ženy a nic by na ní již neměnili. Ženy zase mají větší zájem o zdraví, které se u nich umístilo těsně na první příčce. Jinak je možné tvrdit, že zájem mužů a žen o určitá témata odpovídá celkovému zájmu, první tři příčky jsou velmi vyrovnané. Věk hraje v zájmu o různá témata také významnou roli. Respondenti mladší 18 let jsou s nabídkou spokojeni a nic by neměnili. Ve věkové kategorii 18 – 30 let by byl z nabízeného největší zájem o kurzy a přednášky o vaření, v následující věkové kategorii vyhrál zájem o zdraví a prevenci nemocí, zajímavé však je, že ve věkové skupině 65 a více let (která je z pohledu zdraví a nemocí nejohroženější) se zájem o zdraví dostal až na třetí místo. Cestopisné besedy se však ve všech věkových kategoriích umisťují na první nebo druhé pozici, celkově se na prvních třech příčkách objevují ta samá témata. Klienti Salesiánského střediska mládeže jsou s nabídkou tak spokojeni, že by neměnili vůbec nic. Klienti poradenského centra mají zájem o finanční poradenství, klienti Centra pro mladou rodinu zase projevili největší zájem o oblast zdraví a poté o vaření a v Klubu seniorů by měli největší zájem o cestopisné besedy, poté o bylinky a jejich využití, na třetím místě je potom oblast zdraví. Z uvedeného vyplývá, že organizace, kterou klienti navštěvují, i věk hraje určitou roli v případném zájmu o další témata.

OTÁZKA Č. 7: JE PODLE VÁS TOTO CENTRUM PROSPĚŠNÉ VEŘEJNOSTI?

Cílem této otázky bylo zjistit smýšlení o tomto centru. Z toho důvodu byla otázka zařazena i do anketního šetření mezi obyvateli sídliště a měla by poskytnout odpověď na výzkumnou otázku č. 3 – Zda je toto centrum považováno veřejností

za prospěšné. Komunitní centrum považuje za prospěšné veřejnosti dohromady celkem 84 % dotázaných klientů, z toho 59 % díky lepší nabídce volnočasových aktivit, 13 % z nich se domnívá, že se díky němu zlepšily vztahy mezi obyvateli na sídlišti a 12 % respondentů díky němu ví, kde hledat pomoc. Odpověď nevím zvolilo 16 % z dotázaných, nicméně velmi pozitivní je fakt, že nikdo nezvolil variantu „toto centrum prospěšné veřejnosti není“ a tudíž si to žádný z klientů centra nemyslí (Graf 10).

Graf 10: Prospěšnost centra z pohledu jeho klientů



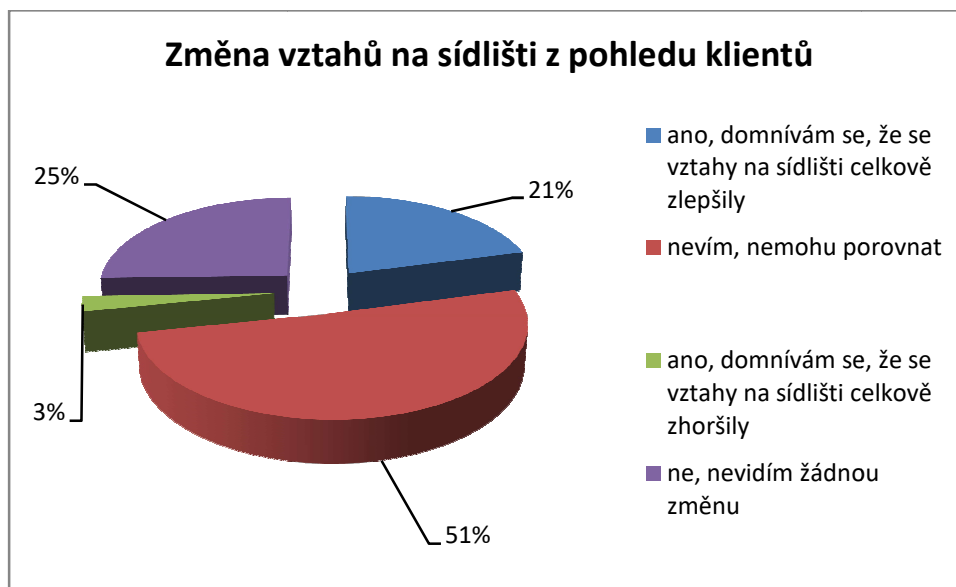
Zdroj: vlastní výzkum, 2019

Muži nejčastěji odpovídali, že díky centru vždy ví, kde najdou pomoc, odpovědi žen se od předchozího významně nelišily. Prospěšnost veřejnosti v tom, že v centru vždy najdou pomoci, spatřují zejména respondenti mladší 18 let (Klienti Salesiánského střediska dětí a mládeže), zatímco osoby starší 31 let vidí jeho prospěšnost právě v širší nabídce volnočasových aktivit v lokalitě (klienti Klubu seniorů i centra pro mladou rodinu).

OTÁZKA Č. 7: POKUD BYSTE POROVNAL/A VÝVOJ VZTAHŮ MEZI OBYVATELI SÍDLIŠTĚ, SHLEDÁVÁTE V NICH V POSLEDNÍCH PĚTI LETECH NĚJAKÝ POSUN?

Cílem této otázky bylo zjistit vnímání změn vztahů mezi obyvateli na sídlišti Máj. Nejvíce respondentů (celkem 51 %) zvolilo variantu nevím, nemohu porovnat. Nějaký názor na vývoj vztahů má potom zbylých 49 % z dotázaných, přičemž jen 21 % respondentů se domnívá, že se vztahy celkově zlepšily. Naopak jen 3 % z dotázaných se domnívá, že se vztahy na sídlišti zhoršily a čtvrtina dotázaných v nich nevidí v posledních pěti letech žádnou změnu (Graf 11).

Graf 11: Změny vztahů na sídlišti Máj v posledních pěti letech z pohledu klientů



Zdroj: vlastní výzkum, 2019

U všech věkových kategorií je rozložení odpovědí přibližně stejné. Drobný rozdíl je u mužů a žen, jedna čtvrtina z dotázaných mužů se domnívá, že se vztahy na sídlišti zhoršily, zatímco ženy tohoto názoru nejsou vůbec. Navštěvovaná organizace na odpovědi respondentů nemá žádný vliv. Zbylé dvě otázky byly identifikační, tj. zjišťovaly pohlaví a věk respondentů.

Pro zodpovězení výzkumných otázek je z této části výzkumu podstatný fakt, že klienti komunitního centra na sídlišti Máj jsou s nabídkou aktivit a služeb v něm spokojeni. Největší zájem je mezi klienty o sportovní a pohybové aktivity. Pokud by klienti měli zájem o nějaká další témata (oblasti), jednalo by se o cestopisné besedy, poté o téma zdraví, nemoci, první pomoc apod. Dále je nutné zdůraznit, že tento výzkumný soubor shledává komunitní centrum jako veřejnosti prospěšné, zejména díky rozšíření nabídky volnočasových aktivit v dané lokalitě a tím pádem nabídnutí možnosti trávit volný čas smysluplně. Toto může souviset i s v poslední době poměrně oblíbeným a rozšířeným trendem v životním stylu obyvatel, kdy roste zájem o sport jako takový a zároveň i roste poptávka po zdravé výživě. Klienti komunitního centra navštěvují pravidelně alespoň jednou v týdnu, prvotním zdrojem informací o něm byl kamarád nebo známý, případně o něm ví díky tomu, že pravidelně chodí kolem.

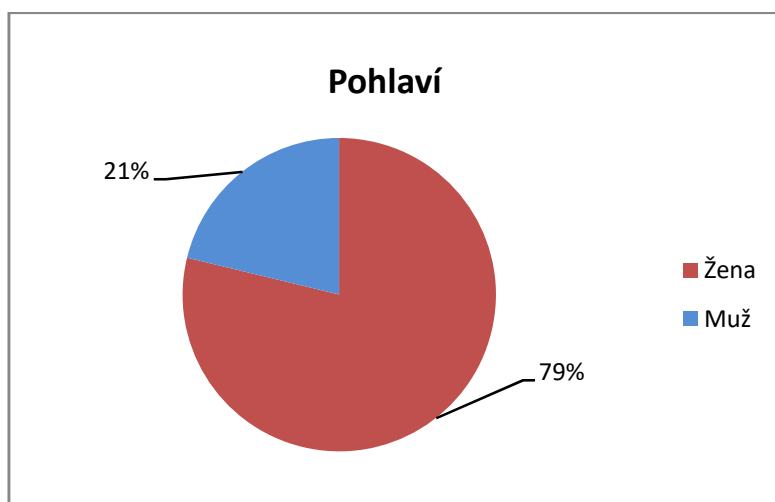
5.5 Obyvatelé sídliště – veřejné mínění

Tento výzkumný soubor byl realizován jako anketní šetření s využitím dotazníků. Mým cílem bylo realizovat sběr dat osobní formou, a to především z důvodu osob-

ního kontaktu s obyvateli a možnosti s nimi pohovořit i nad rámec dotazníku. Stanoveným cílem bylo tímto způsobem získat 100 dotazníků, což se mi bohužel nepodařilo. Osobním dotazováním jsem byla nakonec schopna získat jen 86 dotazníků, proto jsem se rozhodla zbylý požadovaný počet doplnit uživateli sociálních sítí. Dotazník byl dostupný pro vyplnění online na facebookové skupině „Diskuze - České Budějovice“, která měla k 15. 6. 2019 celkem 2 469 členů, součástí byla i informace, koho se dotazník týká (obyvatel sídliště Máj) a jakému účelu bude sloužit. Osobní dotazování se uskutečnilo ve dnech 6. – 11. 6. 2019, kdy jsem procházela ulicemi sídliště a oslovovala náhodné kolemjdoucí. Online dotazník byl poté dostupný ve dnech 9. – 14. 6. 2019, ve kterých jej vyplnilo celkem 45 osob. Dohromady se tedy tento výzkumný soubor skládá ze 132 respondentů. Jsem si vědoma toho, že pro výzkum veřejného mínění mezi obyvateli sídliště by byl vhodnější větší počet respondentů, aby byla zajištěna vyšší reprezentativnost a spolehlivost, nicméně i přesto bylo možné závěry vyvodit.

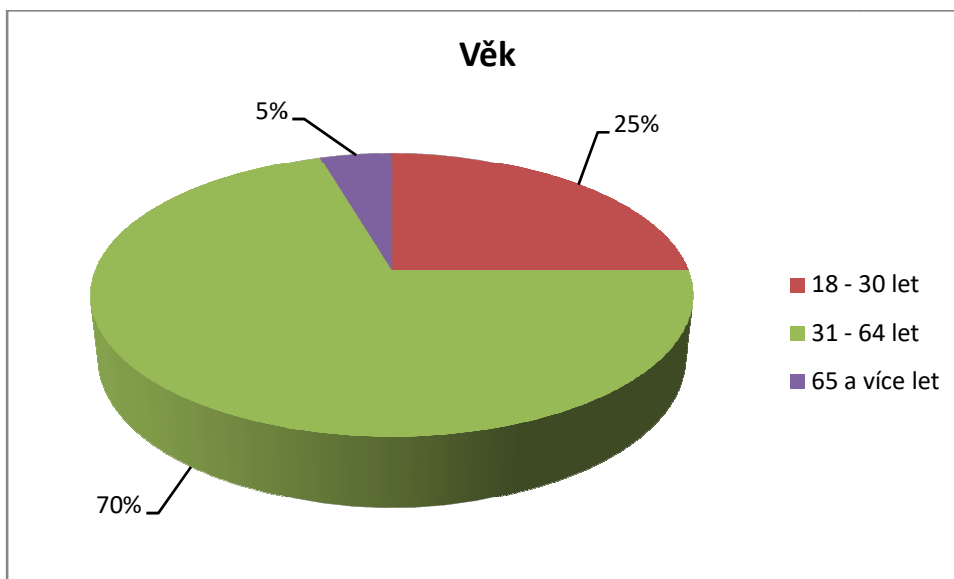
Do anketního šetření se zapojilo celkem 104 žen a 28 mužů. Struktura výzkumného souboru podle věku je znázorněna dále v Graf 13. Největší skupinu tvoří respondenti ve věku 31 – 64 let. To je způsobeno poměrně velkým věkovým rozmezím, věková rozmezí však byla vytvořena takto záměrně. V kategorii mladší 18 let se nikdo průzkumu nezúčastnil, další kategorie 18 – 30 let by měla představovat osoby, které by mohly mít za sebou střední školu a připravují se na založení vlastní rodiny, nebo už ji mají. Skupinu respondentů ve věku 31 – 64 let považuji za obyvatele v produktivním věku, a poslední skupina obyvatel starších 65 let by měla reprezentovat obyvatele již v důchodovém věku (ačkoliv do důchodu se chodí zpravidla před dosažením tohoto věku).

Graf 12: Výzkumný soubor obyvatelé podle pohlaví



Zdroj: vlastní výzkum, 2019

Graf 13: Výzkumný soubor obyvatelé podle věku

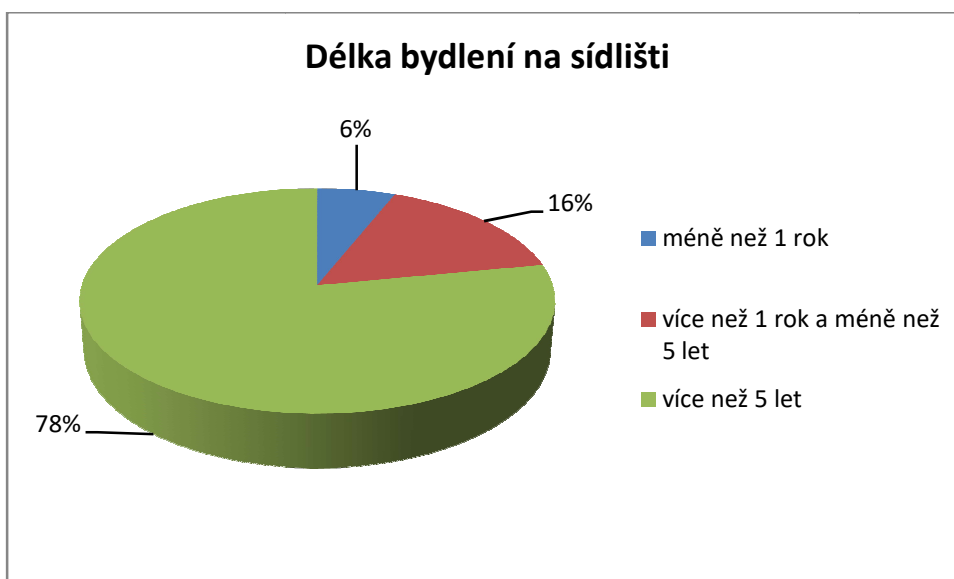


Zdroj: vlastní výzkum, 2019

OTÁZKA Č. 1: JAK DLOUHO BYDLÍTE NA SÍDLIŠTI MÁJ?

Touto otázkou bylo sledováno, jak dlouho respondenti bydlí na sídlišti Máj. Význam poté bude mít v souvislosti s otázkou č. 11, která je zaměřena na hodnocení vývoje vztahů na sídlišti, a to zejména u těch, kteří zde odpověděli, že žijí na sídlišti déle než 5 let. Na tyto obyvatele se při vyhodnocování otázky č. 11 zaměřím, protože jde o ty, kteří zde žili už před otevřením komunitního centra. Jedná se tedy o otázku do jisté míry filtrační.

Graf 14: Obyvatelé podle délky bydlení na sídlišti

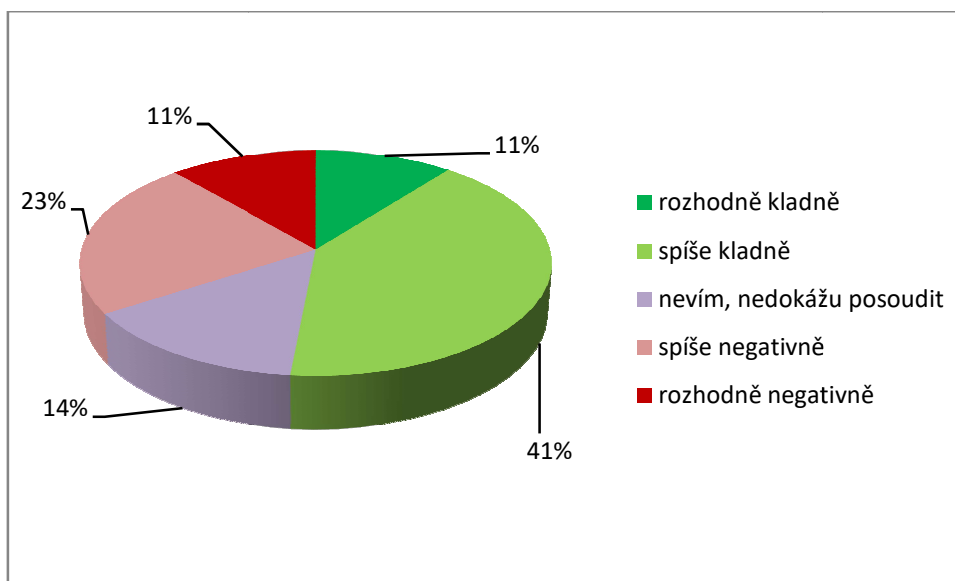


Zdroj: vlastní výzkum, 2019

OTÁZKA Č. 2: JAK HODNOTÍTE „SOUSEDSKÉ“ VZTAHY NA TOMTO SÍDLIŠTI?

Cílem této otázky bylo zjistit, jak na vztahy na sídlišti obyvatelé v současné době nahlízejí. Vyhraněný názor na vztahy, ať už kladný nebo negativní, je rovnoměrně zastoupen, a to 11 %. Neutrální postoj zaujímá 14 % dotázaných. Celkově kladné hodnocení „sousedských“ vztahů převyšuje, a to téměř dvojnásobně. Co jsem však pozorovala během dotazování, byl fakt, že se odpovědi lišily podle části sídliště, ve které jsem se zrovna nacházela (a předpokládám, že tím pádem tento názor ovlivňuje konkrétní místo bydliště na Máji). Zajímavé je, že 64 % z dotázaných mužů hodnotí vztahy negativně, zatímco u žen je to naopak, 58 % z nich hodnotí vztahy pozitivně. Rozdílné pojetí mužů a žen je zřejmě způsobeno tím, že ženy mají obecně mírnější povahy a bývají často tolerantnější než muži. Vnímání těchto vztahů se liší i v závislosti na věku, zatímco 63 % dotázaných ve věkovém rozmezí 18-30 let hodnotí vztahy negativně, hned v následující skupině 31-64 let vnímá 60 % respondentů tyto vztahy pozitivně.

Graf 15: Hodnocení vztahů na sídlišti Máj jeho obyvateli



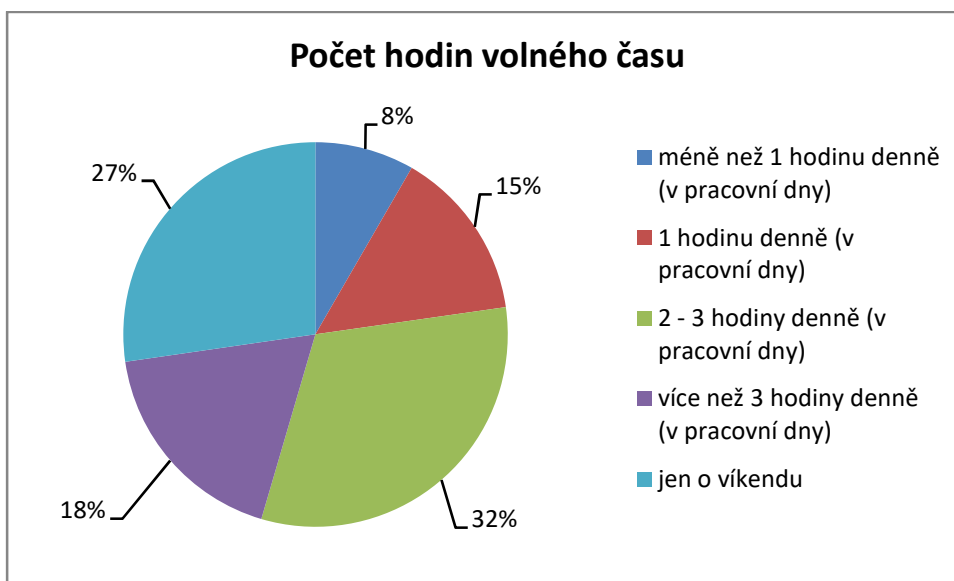
Zdroj: vlastní výzkum, 2019

OTÁZKA Č. 3: KOLIK MÁTE PRŮMĚRNĚ VOLNÉHO ČASU NA VAŠE ZÁLIBY?

Cílem této otázky bylo zjistit, jak jsou na tom obyvatelé sídliště s volným časem, kolik hodin denně si udělají čas na sebe a své zájmy. Jak z odpovědí vyplývá, třetina respondentů má denně na své záliby 2-3 hodiny, což značí, že si lidé v dnešní době čas pro sebe dopřejí. Více než 3 hodiny denně má dokonce 18 % dotázaných. Naopak 27 % dotázaných má volný čas jen o víkendech a v pracovní dny na své koníčky nemá čas vůbec. Tato hodnota je také poměrně vysoká. Rozložení volného času mezi muži a ženami je poměrně vyrovnané, jednu hodinu

a méně volného času v pracovní dny má 23 % žen a 22 % mužů, dvě a více hodin denně má téměř polovina žen a 54 % mužů, volný čas jen o víkendu má 28 % žen a čtvrtina mužů. Je tedy možné tvrdit, že pohlaví nemá na množství volného času příliš velký vliv. Věk na druhou stranu roli hraje. Více než třetina lidí v produktivním věku (31-64 let) nemá v pracovní dny volný čas vůbec a na své záliby a koníčky mají čas jen o víkendu, zatímco ostatní věkové kategorie tuto možnost uvedly jen v méně než 10 %.

Graf 16: Množství volného času pro své zájmy

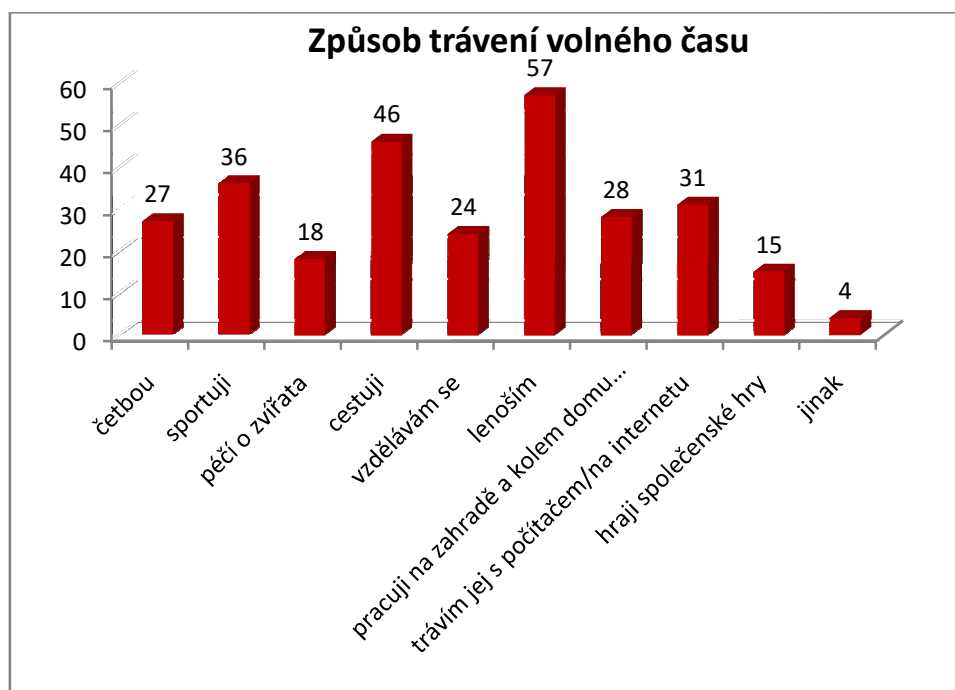


Zdroj: vlastní výzkum, 2019

OTÁZKA Č. 4: JAK NEJČASTĚJI TRÁVÍTE SVŮJ VOLNÝ ČAS (MOŽNO VÍCE ODPOVĚDÍ)?

Tato otázka byla zaměřena na identifikování klíčových aktivit, jakými obyvatelé sídliště tráví svůj volný čas. Překvapující je, že 57 % respondentů uvedlo, že nejčastěji tráví svůj volný čas lenošením. Já si tento fakt, i na základě diskuze s obyvateli a zástupci managementu, vysvětluji tím, že lidé, zvláště ti, co žijí na panelákovém sídlišti, přijdou ze své práce či zaměstnání každý den poměrně vyčerpaní, navíc na takovýchto sídlištích obvykle nikoho moc neznají, dokonce ani sousedy, a tak uvítají příležitost jen tak odpočívat, třeba u televize. Dalšími nejběžnějšími způsoby trávení volného času je cestování a sport. Nejmenší zájem je naopak o společenské hry a péči o zvířata, což opět může být ovlivněno prostředím, ve kterém lidé žijí (v panelácích nejsou vhodné podmínky pro chov zvířat, neznalost sousedů a lidí v okolí zase může ovlivňovat hraní společenských her). Ti, kteří zde zvolili možnost „jinak“ nejčastěji uvedli, že tráví volný čas péčí o děti.

Graf 17: Volnočasové aktivity obyvatel sídliště



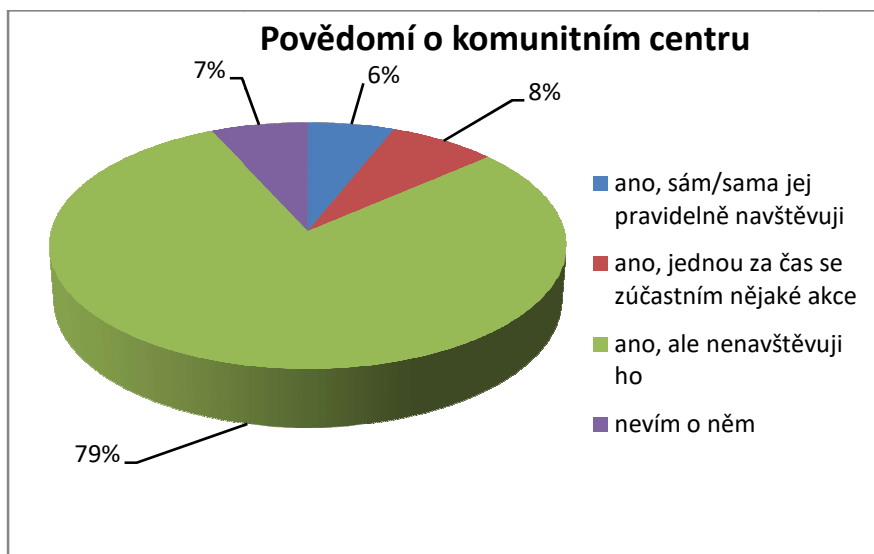
Zdroj: vlastní výzkum, 2019

U žen se oproti celku oblíbenost jednotlivých aktivit příliš nemění, nejčastější odpověď mužů však bylo vzdělávání a na druhém místě byla s velkým údivem četba. Lenošení se u mužů propadlo až na šestou příčku. Ve věkové kategorii 18-30 let bylo nejčastější odpovědí vzdělávání se, což odpovídá předpokladu, že se může v této skupině jednat o studující, případně osoby s již ukončeným vzděláním, které však mají zájem o získání dalších znalostí a dovedností. Překvapivá je nejčastější odpověď u osob starších 65 let, kteří uvedli, že svůj volný čas tráví na zahradě nebo prací kolem domu (bytu).

OTÁZKA Č. 5: VÍTE O KOMUNITNÍM CENTRU NA SÍDLIŠTI MÁJ?

Otázka č. 5 zjišťovala mezi obyvateli sídliště povědomí o komunitním centru na sídlišti Máj, zároveň měla filtrační funkci. Ti, kteří zde uvedli, že o komunitním centru ví a navštěvují ho (pravidelně i nepravidelně), vynechali otázku č. 8, která zjišťuje důvod, proč obyvatelé centrum nenavštěvují. Ti, kteří zde zvolili možnost, že o centru ví, ale nenavštěvují ho, vynechali otázku č. 7, která zjišťuje, jakého typu aktivit se v komunitním centru obyvatelé sídliště účastní. Ti, kteří zvolili možnost, že o komunitním centru vůbec neví, vynechali kromě otázky č. 7 a č. 8 ještě otázku č. 6, která zjišťovala prvotní zdroj informací o tomto centru. Více než tři čtvrtiny obyvatel o komunitním centru ví, ale nenavštěvuje ho (u této otázky nehrál roli věk ani pohlaví).

Graf 18: Povědomí o komunitním centru mezi obyvateli sídliště

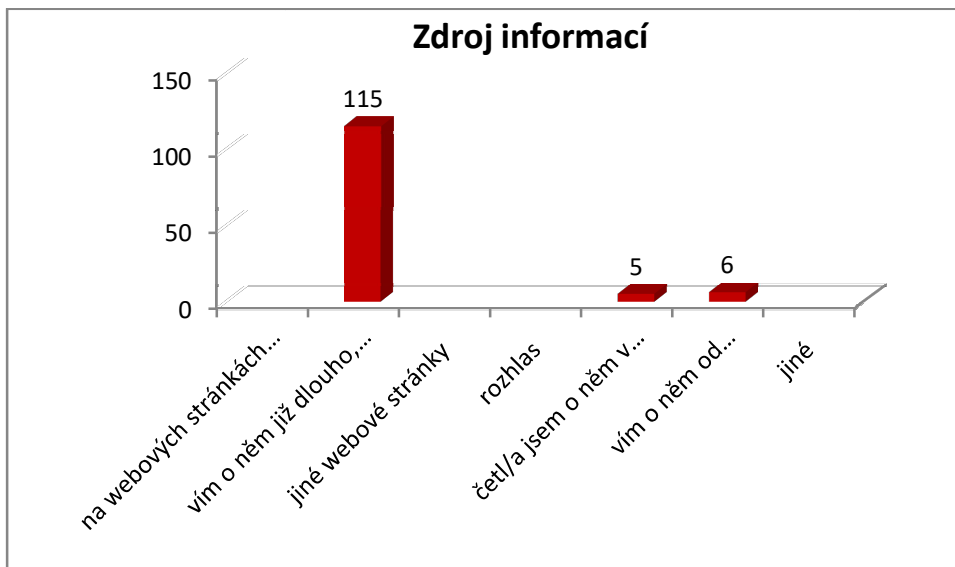


Zdroj: vlastní výzkum, 2019

OTÁZKA Č. 6: JAK JSTE SE O KOMUNITNÍM CENTRU DOZVĚDĚL/A (MOŽNO VYBRAT VÍCE MOŽNOSTÍ)?

Jak již bylo řečeno, pokud byla odpověď na předchozí otázku kladná, zjišťovala jsem dále, jak se obyvatelé o komunitním centru dozvěděli. Téměř všichni respondenti uvedli, že o něm ví díky tomu, že chodí okolo. Žádné jiné zdroje informací zde nehrají roli, tedy ani webové stránky města nebo rozhlas (rádio). Minimum respondentů si o komunitním centru přečetlo v novinách, případně získalo informace od kamaráda. Závislost odpovědi na věku nebo pohlaví při tomto výsledku není funkční.

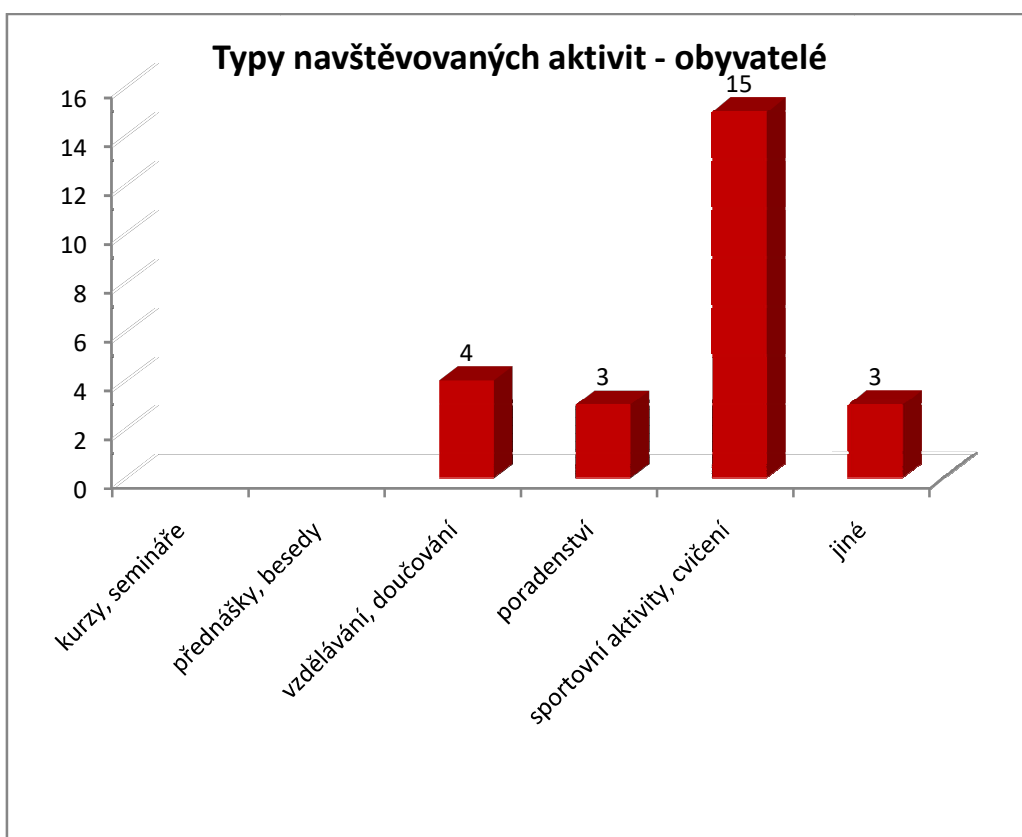
Graf 19: Prvotní zdroj informací o komunitním centru mezi obyvateli



Zdroj: vlastní výzkum, 2019

OTÁZKA Č. 7: JAKÉHO TYPU SLUŽEB/AKTIVIT SE ÚČASTNÍTE?

Na tuto otázku odpovídali jen ti respondenti, kteří uvedli, že komunitní centrum navštěvují pravidelně nebo nepravidelně. Největší zájem mezi nimi je o sportovní aktivity a cvičení. Tento výsledek koresponduje s výsledky u předchozího výzkumného souboru, kdy klienti komunitního centra označili sportovní aktivity a cvičení za nejnavštěvovanější typ aktivit. Ti, kteří zde zvolili možnost „jiné“ uvedli, že se jednalo o burzy, které pravidelně několikrát do roka pořádá M-centrem pro mladou rodinu. Vzhledem k nízkému počtu respondentů v této otázce zde opět není funkční posuzovat závislost odpovědí na věku a pohlaví.

Graf 20: Typy navštěvovaných aktivit/služeb v komunitním centru – obyvatelé sídliště

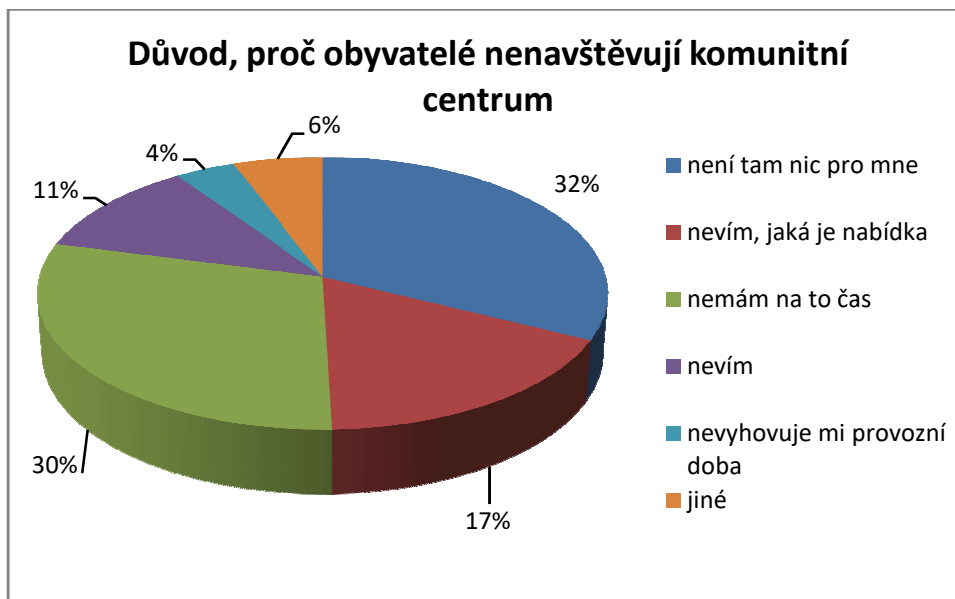
Zdroj: vlastní výzkum, 2019

OTÁZKA Č. 8: Z JAKÉHO DŮVODU KOMUNITNÍ CENTRUM NENAVŠTĚVUJETE?

Otázka č. 8 byla určena těm respondentům, kteří dříve uvedli, že o komunitním centru vědí, ale nenavštěvují ho. Takových respondentů byla v tomto výzkumném souboru většina. Téměř třetina dotázaných odpověděla, že pro ně není vhodná nabídka nebo na navštěvování aktivit v komunitním centru nemá čas. Téměř pětina dotázaných potom neví, jaké služby a aktivity je v komunitním

centru možné využít. Ti, již zvolili možnost „jiné“, uváděli rasové důvody (domnívají se, že je centrum využíváno jen romskou menšinou). Na výsledek této otázky nemělo vliv pohlaví ani věk respondentů, poměr odpovědí v jednotlivých kategoriích byl přibližně stejný jako odpovědi v celém výzkumném souboru. Jediné, co se liší, je právě odpověď „jiné“, a tím pádem rasové důvody. Tuto odpověď jsem zaznamenala jen u mužů, ve věkové kategorii 18 – 30 let.

Graf 21: Důvod, proč obyvatelé sídliště nenavštěvují komunitní centrum



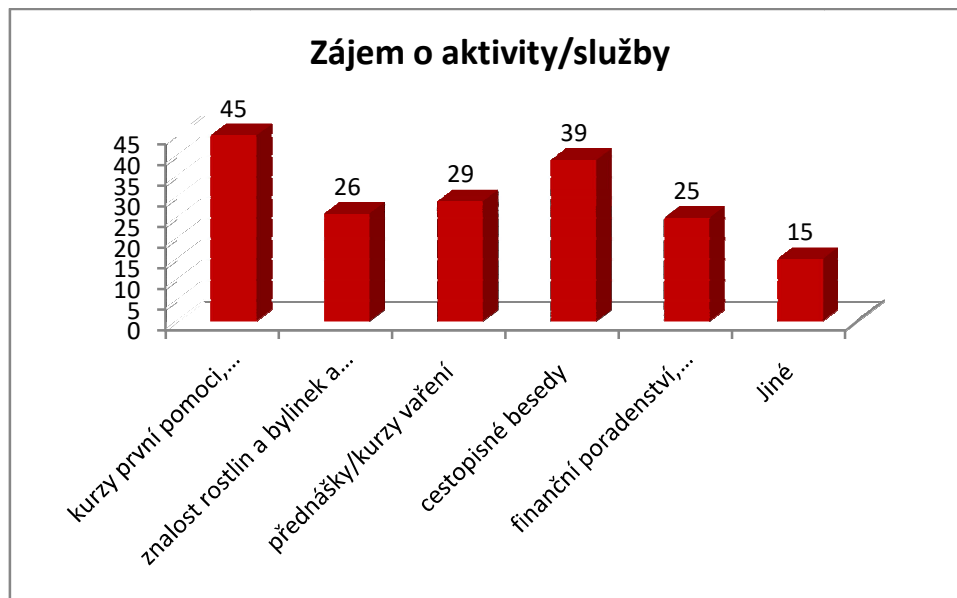
Zdroj: vlastní výzkum, 2019

OTÁZKA Č. 9: O JAKÉ AKTIVITY, SLUŽBY A TÉMATA BYSTE PŘÍPADNĚ MĚL/MĚLA ZÁJEM, ABY BYLY ZAHRNUTY (NEBO ROZŠÍŘENY, ZLEPŠENA KVALITA) MEZI ČINNOSTI KOMUNITNÍHO CENTRA (MOŽNO VYBRAT VÍCE MOŽNOSTÍ)?

Cílem této otázky bylo identifikovat klíčové oblasti a témata, o která je mezi obyvateli sídliště největší zájem a bylo by vhodné se na ně případně více zaměřit. Mezi obyvateli sídliště je nejvíce žádané téma zdraví, nemoci (jejich prevence a léčba) a kurzy první pomoci. Zde se však projevila neznalost nabídky komunitního centra. Těm, kteří volili tuto možnost, jsem po ukončení dotazování říkala, že tato témata v komunitním centru již probíhají nebo proběhly, v současné době např. kurz první pomoci, pořádaný začátkem června Klubem pro seniory ve spolupráci se Střední zdravotnickou školou, který nakonec neměl takovou návštěvnost, jak se očekávalo. Zde se opět vyskytuje problém nedostatečné informovanosti, lidé by zájem měli, ale museli by o takové možnosti nejprve vědět. Zájem by byl rovněž o cestopisné besedy. Zde se odráží způsob trávení volného času, lidé více cestují, mají o něj zájem, rádi si vyslechnou zku-

šenosti a zážitky z cest. Cestopisné besedy vyšly nejlépe i mezi klienty centra. Možnost „jiné“ zahrnuje především výživové poradenství a jazykové kurzy.

Graf 22: Témata podle zájmu obyvatel sídliště



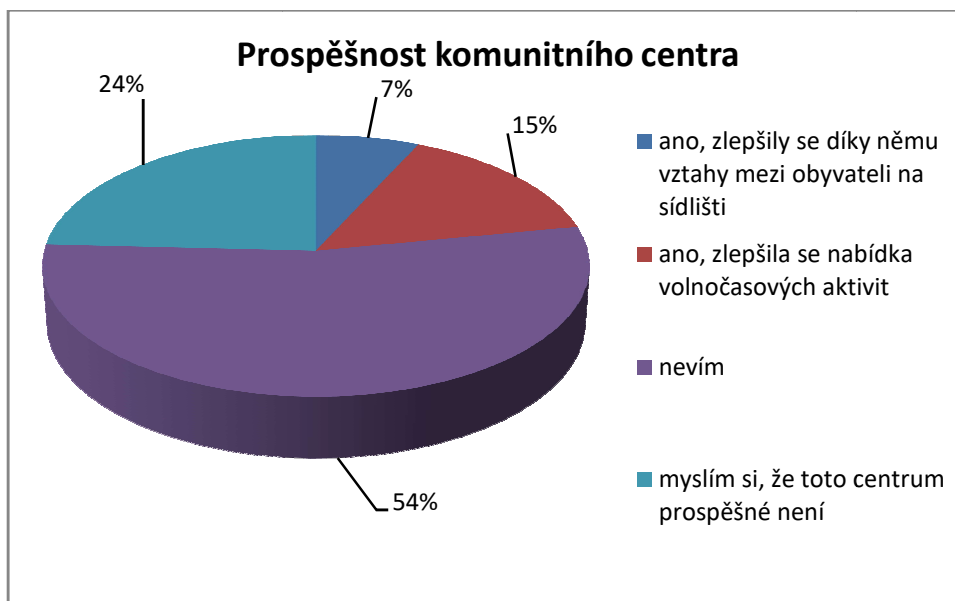
Zdroj: vlastní výzkum, 2019

Mezi obyvateli ve věku 18-30 let je překvapivě největší zájem o kurzy a přednášky vaření (zřejmě dáno tím, že v dnešní době již není příliš moderní vařit, lidé se spíše stravují v restauracích či jídelnách, proto může mnohým tento um chybět), pro obyvatele ve věku 31-64 let je kromě zdraví a cestopisných besed důležité i finanční poradenství, obyvatele nad 65 let by nejvíce zajímali bylinky a jejich využití (tento kurz již také byl v rámci Klubu seniorů, opět o něm obyvatelé nevěděli).

OTÁZKA Č. 10: JE PODLE VÁS TOTO CENTRUM PROSPĚŠNÉ VEŘEJNOSTI?

Otázka č. 10 sloužila k identifikování toho, jak si centrum stojí v očích veřejnosti. Více než polovina respondentů k němu zaujímá neutrální postoj. Že je centrum veřejnosti prospěšné uvedlo 22 % dotázaných, a to zejména díky zlepšení nabídky volnočasových aktivit v lokalitě. Téměř čtvrtina dotázaných však v komunitním centru žádný prospěch veřejnosti neshledává. Negativní postoj k němu zaujímají především mladí ve věku 18-30 let, 36 % z dotázaných v této kategorii se domnívá, že centrum nikterak prospěšné není.

Graf 23: Prospěšnost komunitního centra očima obyvatel sídliště



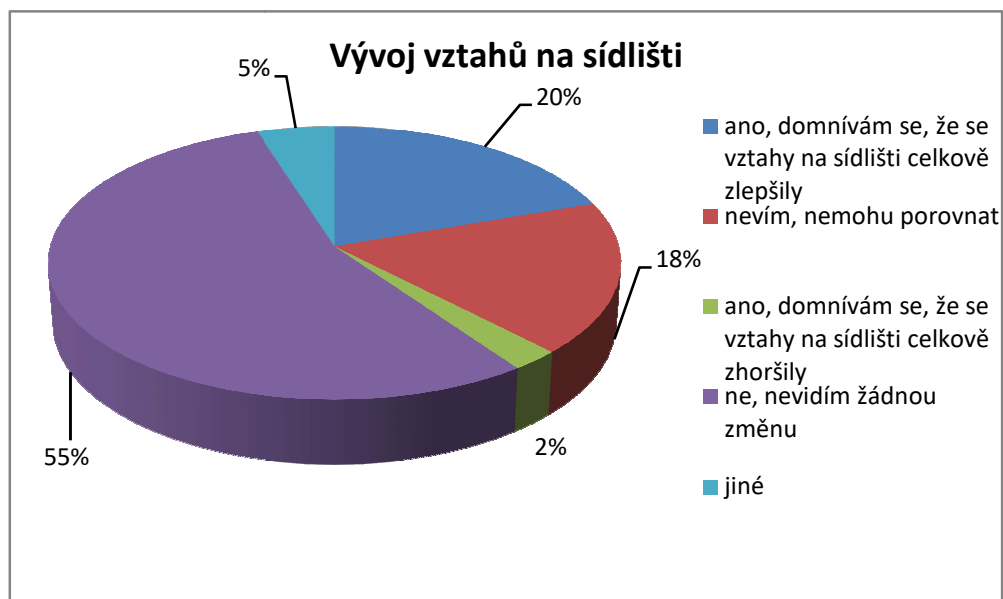
Zdroj: vlastní výzkum, 2019

OTÁZKA Č. 11: POKUD BYSTE POROVNALA VÝVOJ VZTAHŮ MEZI OBYVATELI NA SÍDLIŠTI, SHLEDÁVÁTE V POSLEDNÍCH PĚTI LETECH NĚJAKÝ POSUN?

V poslední otázce jsem se pokoušela zjistit, jak vnímají obyvatelé vývoj „sousedských“ vztahů mezi obyvateli sídliště v posledních pěti letech, zda podle nich došlo k nějakému posunu. Období pěti let bylo zvoleno záměrně, jelikož komunitní centrum na sídlišti bylo vybudováno právě před pěti lety. Žádnou změnu v těchto vztazích nevidí 55 % respondentů, pětina dotázaných se domnívá, že došlo k určitému zlepšení a jen 2 % vnímají vývoj vztahů spíše k horšímu. Ti, kteří volili možnost „jiné“ požadovali upřesnit svou odpověď, že v některých lokalitách sídliště došlo podle nich ke zlepšení, v jiných zase ke zhoršení vztahů mezi obyvateli. Takových bylo ve výzkumném souboru nakonec 5 %. Pohlaví ani věk v tomto pohledu nehrají významnou roli.

V dalším kroku jsem vyfiltrovala odpovědi jen těch respondentů, kteří v první otázce uvedli, že na sídlišti žijí déle než 5 let. Poměr těch, kteří se domnívají, že došlo ke zlepšení vztahů, vzrostl o 3 %, stejně jako poměr těch, kteří nevidí ve vývoji vztahů žádnou změnu. To vše na úkor obyvatel, kteří zaujímají neutrální postoj, jejichž poměr vůči celku se naopak snížil.

Graf 24: Změna vztahů na sídlišti v posledních pěti letech z pohledu obyvatel



Zdroj: vlastní výzkum, 2019

5.6 Zodpovězení výzkumných otázek

V předchozích podkapitolách jsem se věnovala výsledkům jednotlivých výzkumů, na základě kterých je nyní možné zodpovědět výzkumné otázky.

1. JE DOSAHOVÁNO ZÁMĚRU ZŘIZOVATELŮ CENTRA?

Pokud se omezíme jen na záměr města zlepšit sociální infrastrukturu, vybavenost a zároveň rozšířit a zkvalitnit nabídku volného času, tak ano, tohoto záměru bylo dosaženo. V komunitním centru je nabízena široká škála volnočasových aktivit, funguje i doučování žáků základní školy, velmi funkční a hojně navštěvovaný je i Klub seniorů. Poradenské centrum je na tom poněkud hůře, ale i tam se najdou služby, o které je poměrně velký zájem (zejména SeniorPoint a bezplatná právní poradna, obojí organizované společností Ledax o.p.s.). V komunitním centru však prozatím nedochází k mezigeneračnímu setkávání, což je poměrně škoda. Každá z jednotlivých komunit je omezená svým vymezeným prostorem uvnitř centra. Kdyby se tyto jednotlivé komunity občasně scházely a připravovaly program společně, určitě by to přispělo k vzájemnému porozumění si. Kde však město jako zřizovatel selhalo, je informovanost o komunitním centru mezi obyvateli. Ačkoliv tvrdí, že očekávali negativní postoj obyvatel, dalo se toto zvládnout lépe. Zejména v začátcích bylo nesmírně důležité poskytnout kvalitní a přehledné informace. Nyní je třeba s tímto něco udělat.

2. JAKÁ OČEKÁVÁNÍ OBYVATEL SÍDLIŠTĚ JSOU SKRZ KOMUNITNÍ CENTRUM NAPLŇOVÁNA?

Očekávání některých obyvatel před výstavbou tohoto centra byla pozitivní, očekávali změnu především v pročištění atmosféry, zlepšení vztahů na sídlišti nebo lepší nabídku volnočasových aktivit. Očekávání jiných zase byla skeptická, lidé se domnívali, že toto k ničemu nebude. Jaká očekávání tedy toto centrum naplnilo? Zřejmě těch, kteří žádnou změnu nečekali, jelikož více než polovina obyvatel nepocituje v posledních pěti letech žádnou změnu v „sousedských“ vztazích. Nicméně nabídka volnočasových aktivit se doopravdy zlepšila, určitě tedy byla naplněna očekávání i těch, kteří od komunitního centra očekávali právě toto. Zlepšení vztahů na sídlišti bylo naplněno jen do jisté míry, určitě v nějakých lokalitách k určitému zlepšení došlo, je však otázkou, zda tomu komunitní centrum nějak přispělo. Spíše než komunitnímu centru však toto připisují asistentům prevence kriminality, kteří poctivě procházejí ulicemi a snaží se zajistit klid, pořádek a bezpečnost obyvatel.

3. JE CENTRUM POVAŽOVÁNO VEŘEJNOSTÍ ZA PROSPĚŠNÉ?

Více než polovina obyvatel k veřejné prospěšnosti centra zaujímá neutrální postoj a nepřiklání se ani k jedné z variant, nehodnotí jej ani jako prospěšné a ani jako neprospěšné. Poměr těch, kteří považují komunitní centrum za prospěšné je přibližně stejný, jako těch, kteří jej považují za neprospěšné. Zajímavé však v tomto ohledu je, že všichni klienti komunitního centra, pokud pomineme ty s neutrálním postojem, hodnotí toto centrum jako prospěšné veřejnosti. Tento fakt připisují opět problému informovanosti, kdy obyvatelé doopravdy nevědí, co v komunitním centru vlastně je a co nabízí. Drtivá většina z dotázaných obyvatel o něm sice povědomí má, ale ne díky přičinění města či jiné z působících organizací, ale jen díky tomu, že se v jeho blízkosti pohybují. Klienti, kteří o nabízených službách a aktivitách vědí, se na jeho prospěšnost dívají jinak.

4. JE POPTÁVKA KLIENTŮ PO SLUŽBÁCH KOMUNITNÍHO CENTRA USPOKOJOVÁNA?

Jednoznačně ano, klienti komunitního centra jsou s nabídkou poskytovaných služeb a s aktivitami v komunitním centru spokojeni, přičemž nejoblíbenější jsou sportovní a pohybové aktivity. Pokud by se měla nabídka nějakým způsobem rozšířit, uvítali by zejména cestovatelské besedy a vše spojené s tématem zdraví.

5. JAKÉ JSOU METODY KOMUNITNÍ PRÁCE MANAGEMENTU CENTRA?

V komunitním centru si zakládají jednak na individuálním přístupu k jednotlivcům a jednak na komunikaci. Komunikace je nejdůležitější nástroj pro zjišťování individuálních i komunitních potřeb, pro nastolení vzájemné důvěry i pro případnou zpětnou vazbu od klientů. Často využívají i skupinových diskuzí. Důvěra mezi klienty a komunitními pracovníky je nesmírně důležitá. Pokud se jim podaří získat si důvěru, klient se jim snáze otevře a je daleko ochotnější diskutovat i o citlivějších tématech, jako je třeba sociální situace rodiny, problémy ve vztazích apod. Takový

klient se potom nebojí říci si o pomoc ve chvíli, kdy jí potřebuje. Zároveň komunikace a důvěra přispívá k navázání bližších vzájemných sociálních vztahů mezi jednotlivými členy komunit, které mohou vyústit v přátelství. Díky tomu se daří odbourávat i pocit samoty, zároveň do značné míry přispívá k sociální integraci okludovaných jedinců.

Závěry a doporučení

Nejprve bych ráda zmínila, že tento výzkum dopadl úplně jinak oproti mým očekáváním. Očekávala jsem mnohem vyšší povědomost o Komunitním centru na sídlišti Máj, stejně jako znalost nabízených aktivit. Lidé z mého okolí, kteří na tomto sídlišti žijí, si činnost tohoto centra pochvalovali. Trochu mne mrzí skutečnost, že je o činnost tohoto centra tak malý zájem, jelikož mně osobně připadá většina nabízených služeb (zejména tedy večerní cvičení) jako skvělá příležitost pro trávení volného času smysluplným způsobem, a to buď zdarma nebo za symbolický poplatek (v porovnání s cenami v posilovnách nebo fitness centrech).

Jako zásadní problém však shledávám neinformovanost. Je poměrně složité vyhledat kompletní informace o tomto centru na veřejně dostupných zdrojích (zejména na internetu, o něco lépe na tom byly informační tabule či nástěnky kolem centra), a je dokonce nemožné tyto informace vyhledat na jednom místě, srozumitelně a přehledně. Sama jsem na tento problém narazila v přípravné fázi samotného výzkumu, pokud jsem se chtěla dozvědět něco o programu a činnostech, musela jsem „rozklikávat“ webové stránky jednotlivých organizací. Aby se tedy člověk něco dozvěděl, musel nad tím strávit poměrně dost času a hlavně musel mít o to opravdu zájem, jinak by to po určité chvíli vzdal. Zároveň byly nalezené informace mnohdy neaktuální. Když jsem se pohybovala mezi obyvateli sídliště, mimo připravený dotazník jsem s nimi o tomto problému často diskutovala (někdy na něj narazili i sami). Každý, s nímž jsem na toto téma navázala diskuzi, mi dal za pravdu, že není možné takové informace nalézt. Vždy jsme se také shodli na tom, že by bylo vhodné vytvořit pro toto centrum webové stránky, které by na jednom místě nabízely v první řadě přehled o všech aktivitách a službách, které může návštěvník využít nebo se jich zúčastnit, s časovým harmonogramem a popisem cílové skupiny. Dále by na těchto stránkách uvítali i přehledné a srozumitelné informace o jednotlivých organizacích, které v tomto centru působí.

Pokud bych měla zhodnotit jednotlivé organizace, musím říci, že svou klientelu si zajistit a udržet většinou dokážou, tedy s výjimkou Poradenského centra, kde je poptávka po službách spíše nárazová. Zároveň, ačkoliv si jednotlivé organizace nerealizují žádný monitoring mezi obyvateli, o jaké služby či aktivity by mezi nimi byla poptávka, dokážou efektivně zužitkovat své dlouholeté zkušenosti a i přes to reagovat na změnu v potřebách jednotlivých komunit. Dále by však bylo vhodné zapracovat na PR (vztahy s veřejností) komunitního centra. Obyvatelé sídliště Máj jsou segmentem potencionálních klientů, proto je důležité to, jak toto centrum vnímají a aby měli dostatek informací. Jejich povědomí o nabídce je však v současné době dosti mizivé. Jejich nízký zájem bude zřejmě způsoben tím, že zdejší komunit-

ní centrum bylo vytvořeno uměle a nikoliv samovolně. Bylo by vhodné jim komunitní centrum více přiblížit a vhodně s nimi komunikovat. Kromě již zmíněných jednotných webových stránek bych navrhovala vytvořit např. propagační video, ve kterém by byly záběry z jednotlivých aktivit, aby lidé viděli, jak komunitní centrum vypadá uvnitř, jací lidé ho navštěvují, aby viděli, že to funguje a aby se toho nebáli. Toto video by mohlo být přehráváno například na interaktivní tabuli, která se nachází před centrem, využito by mohlo být i na dni otevřených dveří nebo při jiných příležitostech.

Jako nevhodné zároveň shledávám umístění informační nástěnky, na které jsou informace o programu a činnostech Klubu seniorů, M-centra pro mladou rodinu a Salesiánského střediska mládeže. Umístění této tabule je ze strany budovy komunitního centra (z opačné strany než je hlavní ulice), zároveň ji do jisté míry překrývá boční schodiště. Aby si jí člověk všimnul, musí projít mezi tímto schodištěm a venkovní stěnou centra (mezi nimi je šířka jen pár metrů), tudý však procházejí jen senioři, když přichází k výtahu. Všichni ostatní schodiště raději obejdou. Umístění je zdokumentováno v příloze č. 5. Navrhovala bych ji přesunout, nebo spíše vytvořit zcela novou nástěnku, kterou by bylo vhodné umístit k přilehlé autobusové zastávce MHD, která se nachází v hlavní ulici (Antonína Barcala) přímo u komunitního centra. Jedním z důvodů je, že po této ulici denně projde mnohem více lidí, druhým důvodem je, že si lidé prohlížením takových nástěnek obvykle krátí čekání na příjezd jejich spoje. Na tuto nástěnku bych umístila program jednotlivých organizací, doplněný fotografiemi z jejich aktivit.

Co by bylo vhodné ještě zvážit, je efektivní využití prostor. Jelikož je toto centrum o víkendu zavřené (s výjimkou Mateřského centra), a např. Klub seniorů se zavírá každý pracovní den v 16 hodin (v pátek dokonce už ve 12 hodin), nabízí se otázka, zda by nebylo možné tyto prostory využít i jiným způsobem. Nabízela by se možnost tyto prostory dále pronajímat nebo nabídnout aktivním občanům jako prostor pro realizaci nějaké zajímavé akce pro veřejnost, jako odpolední klubovnu zájmovým kroužkům, případně dalším společnostem jako prostor pro další činnost. Zejména u prostor, kde sídlí Klub seniorů, by to neměl být problém. Jedná se o velkou místnost s kapacitou cca. pro 30 lidí (možná i více) a další zázemí (menší klubovna, toalety, kancelář).

Tyto prostory by se daly využít pro zajímavé přednášky (se zdravotní tematikou) nebo cestovatelské besedy, které si stály v průzkumu celkově nejlépe. Do programu bych zahrнула i tematiku zdravé výživy. Ačkoliv zdravá výživa ve výzkumu zahrnuta nebyla, určitě bezpochyby souvisí se zájmem o sportovní a pohybové aktivity i s tematikou zdraví, zkrátka s dnes moderním životním stylem. Proto se domnívám,

že by o ní mohl být zájem. Pronájem těchto prostor by mohl být dále nabídnut např. jazykovým školám, případně soukromým lektorům. Opět jde o problematiku, kterou se tento výzkum nezabýval, ale o výuku jazyků je obecně velký zájem a bohužel kvalita jazykového vzdělání českých studentů je oproti dalším zemím EU mnohdy na poměrně nízké úrovni.

Dále bych ráda navrhla některé možnosti, jak by bylo možné na tuto práci navázat případným dalším bádáním. Určitě by si každý z výzkumných souborů v této práci zasloužil samostatné a podrobnější šetření. Domnívám se, že by bylo vhodné provést rozsáhlejší průzkum veřejného mínění ohledně možné další využitelnosti tohoto centra. Důležité by přitom bylo správně identifikovat cílové skupiny a jejich potřeby (a zájmy), identifikovat jaký typ propagace by na ně působil, jaký způsob sdělovacích prostředků by je oslovil, a na základě těchto výsledků přizpůsobit nabídce tohoto centra.

V neposlední řadě musím bohužel konstatovat, že jsme stále národ, jehož smýšlení je do jisté míry omezené předsudky, které téměř všichni mají, jen někteří s nimi nakládají v tichosti a druzí se nebojí je hlasitě projevit. Zároveň jsme národem, který je velmi pohodlný. Na základě našich subjektivních názorů a v tomto případě i předsudků si utváříme představy, o jejichž správnosti nepotřebujeme důkaz, ani jej nevyhledáváme, i přesto je považujeme za správné. A bude trvat ještě mnoho let (zdali vůbec někdy) než se od těchto omezení v našem smýšlení a rozhodování oprostíme. Poměrně nešťastné je proto také pojmenování objektu. Ačkoliv se o „komunitní centrum“ bezpochyby jedná, v této lokalitě bych volila název bez tohoto označení. Mnozí lidé totiž nevidí pod pojmem „komunita“ nic jiného, než romskou národnostní menšinu a proto může být název „komunitní centrum“, ještě v souvislosti s tím, kde se nachází, poměrně zavádějící. Možná i proto se obyvatelé sídliště mylně domnívají, že toto centrum je určeno jen této jedné komunitě.

Seznam použitých zdrojů a literatury

- Archiweb. 2019.** Komunitní centrum Máj: Archiweb. *Archiweb*. [Online] 2019. [Citace: 25. Květen 2019.] <https://www.archiweb.cz/b/komunitni-centrum-maj>.
- Calhoun, Craig, Light, Donald a Keller, Suzanne. 1994.** *Sociology*. United States : McGraw-Hill, Inc., 1994. ISBN 0-07-037879-7.
- Cejthamr, Václav a Dědina, Jiří. 2010.** *Management a organizační chování*. Praha : Grada Publishing a.s., 2010. ISBN 978-80-247-3348-7.
- Česko. 2006.** *Zákon č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů*. 2006.
- Český statistický úřad. 2013.** Senioři v číslech. *Statistika&My*. [Online] 2013. [Citace: 14. Červen 2019.] <http://www.statistikaamy.cz/wp-content/uploads/2015/03/18041305.pdf>. ISSN 1804-7149.
- Giddens, Anthony a Griffiths, Simon. 2006.** *Sociology*. Cambridge : Polity Press, 2006. ISBN 978-07456-3378-7.
- Gulová, Lenka. 2011.** *Sociální práce pro pedagogické obory*. Praha : Grada Publishing a.s., 2011. ISBN 978-80-247-3379-1.
- Harrington, Austin. 2006.** *Moderní sociální teorie: základní témata a myšlenkové proudy*. [překl.] Hana Loupová. 1. vydání. Praha : Portál, 2006. ISBN 80-7367-093-3.
- Hartl, Pavel. 1997.** *Komunita občanská a komunita terapeutická*. Praha : Sociologické nakladatelství (SLON), 1997. ISBN 80-85850-45-1.
- Hejduková, Eva Ing. 2019.** *Rozhovor*. České Budějovice, 12. Červen 2019.
- Cheiron T, o.p.s. 2019.** O nás: Cheiron T. *Cheiron T*. [Online] 2019. [Citace: 23. Květen 2019.] <http://www.cheiront.cz/o-nas>.
- . 2017. Veřejný rejstřík a Sbírka listin. [Online] 2017. [Citace: 23. Květen 2019.] <https://or.justice.cz/ias/ui/vypis-sl-detail?dokument=53512283&subjektId=725089&spis=441196>.
- Jandourek, Jan. 2012.** *Slovník sociologických pojmů*. Praha : Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3679-2.
- Jarošová, Darja. 2007.** *Úvod do komunitního ošetřovatelství*. Praha : Grada Publishing a.s., 2007. ISBN 978-80-247-2150-7.
- Jedlička, Richard a kolektiv, a. 2015.** *Poruchy socializace u dětí a dospívajících*. Praha : Grada Publishing a.s., 2015. ISBN 978-80-247-5447-5.
- Kašparová, Eva a Hampl, Petr. 2012.** *Sociologie řízení*. Praha : Vysoká škola ekonomie a managementu, 2012. ISBN 978-80-85730-81-3.

Kašparová, Eva, a další. 2006.*Sociologie pro ekonomy a manažery, 2. přepracované a rozšířené vydání.* Praha : Grada Publishing a.s., 2006. ISBN 80-247-1705-0.

Keller, Jan. 2004.*Dějiny klasické sciologie. Studijní texty.* Praha : Sociologické nakladatelství, 2004. 80-86429-34-2.

—. **2013.***Posvícení bezdomovců : Úvod do sociologie domova.* Praha : Sociologické nakladatelství (SLON), 2013. ISBN 978-80-7419-155-8.

—. **2010.***Tři sociální světy: Sociální struktura postindustriální společnosti.* Praha : Sociologické nakladatelství, 2010. ISBN 978-80-7419-031-5.

—. **2006.***Úvod do sociologie.* Praha : Sociologické nakladatelství (SLON), 2006. ISBN 80-86429-39-3.

Komunitní centrum MEZI DOMY, z.ú. 2017. Veřejný rejstřík a Sběrka listin. [Online] 2017. [Citace: 23. Květen 2019.] <https://or.justice.cz/ias/ui/vypis-sl-detail?dokument=53659421&subjektId=941397&spis=1035912>.

Komunitní Centrum Pohybových Aktivit, z.s. 2017. O nás: Komunitní Centrum Pohybových Aktivit. [Online] 2017. [Citace: 23. Květen 2019.] <https://www.centrum Pohybovychaktivit.cz/o-nas.html>.

Komunitní centrum Říčany, o.p.s. 2018. Veřejný rejstřík a Sběrka listin. [Online] 2018. [Citace: 23. Květen 2019.] <https://or.justice.cz/ias/ui/vypis-sl-detail?dokument=57603450&subjektId=687713&spis=384159>.

Kopecká, Ilona. 2015.*Psychologie 3. díl: Učnice pro obor sociální činnost.* Praha : Grada Publishing a.s., 2015. ISBN 978-80-247-3887-2.

Kovárnová Šárka, Mgr. 2019.*Rozhovor.* 12. Červen 2019.

Ledax o.p.s. 2018.*Veřejný rejstřík a Sběrka listin.* [Online] 2018. [Citace: 14. Červen 2019.] <https://or.justice.cz/ias/ui/vypis-sl-detail?dokument=54094719&subjektId=729593&spis=441317>.

Lenski, Gerhard Emmanuel, a další. 1991.*Human societies: an introduction to macrosociology.* New York : McGraw-Hill, 1991. ISBN 0-07-037242-X.

Mareš, Petr a Tomáš, Sirovátka. 2008. Sociální vyloučení (exkluze) a sociální začleňování (inkluzie). *Sociologický časopis.* 2008, Sv. 44, 2.

Matoušek, Oldřich a kolektiv, a. 2003.*Metody a řízení sociální práce.* Praha : Portál s.r.o., 2003. ISBN 80-7178-548-2.

Matoušek, Oldřich. 2003.*Slovník sociální práce.* Praha : Portál s.r.o., 2003. ISBN 978-80-7178-549-1.

- Mattessich, Paul W., Monsey, Barbara a Roy, Corinna. 1997.***Community Building: What Makes It Work: A Review of Factors Influencing Successful Community Building*. Saint Paul : Amherst H. Wilder Foundation, 1997. ISBN 0-940069-12-1.
- M-Centrum pro mladou rodinu. 2019.***M-Centrum pro mladou rodinu*. [Online] 2019. [Citace: 20. Květen 2019.] <http://mc-maj.com/>.
- M-Centrum pro mladou rodinu, z.s. 2015.** Veřejný rejstřík a Sbírka listin. [Online] 3. Červen 2015. [Citace: 13. Červen 2019.] <https://or.justice.cz/ias/ui/vypis-sl-detail?dokument=49995341&subjektId=791788&spis=436792>.
- MLádková, Ludmila. 2005.***Moderní přístupy k managementu : tacitní znalost a jak ji řídit*. Praha : C. H. Beck, 2005. ISBN 80.7179-310-8.
- Murray-Webster, Ruth. 2010.***Management of risk : guidance for practitioners*. United Kingdom : The Stationery Office, 2010. ISBN 9780113312740.
- My Community. 2016.** The history behind the community centre. *My Community*. [Online] Locality 2017, 7. Září 2016. [Citace: 25. Květen 2019.] <https://mycommunity.org.uk/2016/09/07/the-history-behind-the-community-centre/>.
- Navrátil, Pavel. 2000.***Úvod do teorií a metod sociální práce*. Brno : Národní centrum pro rodinu, 2000.
- Novotná, Eliška. 2010.***Lokální ankety*. Jindřichův Hradec : VŠE v Praze, Oeconomica, 2010. ISBN 978-80-245-1634-9.
- . **2010.***Sociologie sociálních skupin*. Praha : Grada Publishing a.s., 2010. ISBN 978-80-247-2957-2.
- . **2008.***Základy sociologie*. Praha : Grada Publishing, a.s., 2008. ISBN 978-80-247-2396-9.
- Plamínek, Jiří. 2010.***Tajemství motivace - Jak zařídit, aby pro vás lidé rádi pracovali, 2. doplněné vydání*. Praha : Grada Publishing, a.s., 2010. ISBN 978-80-247-3447-7.
- Plojharová, Jitka. 2019.***Rozhovor*. České Budějovice, 13. Červen 2019.
- Regionální informační servis. 2015.** RIS Regionální informační servis. [Online] 1. Červenec 2015. [Citace: 20. Květen 2019.] <http://www.risy.cz/cs/vyhledavace/obce/detail?zuj=544256&zsj=301311#zsj>.
- Reichel, Jiří. 2009.***Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha : Grada Publishing a.s., 2009. ISBN 978-80-247-3006-6.

—. **2008.***Kapitoly systematické sociologie*. Praha : Grada Publishing a.s., 2008. ISBN 978-80-247-2594-9.

Římskokatolická farnost u kostela sv. Jakuba Staršího Praha 13. Nedatováno. Farnost Stodůlky. [Online] Nedatováno. [Citace: 23. Květen 2019.] <https://www.centrumbutovice.cz>.

Salesiánské středisko mládeže. 2019. O nás: Cíle a poslání: Salesiánské středisko mládeže České Budějovice. *Salesiánské středisko mládeže České Budějovice*. [Online] 2019. [Citace: 29. Květen 2019.] <https://www.sasmcb.cz/o-nas/cile-a-poslani/>.

Sdružení místních samospráv ČR. 2016. Aktuality: SMS ČR. *SMS ČR*. [Online] 5. Srpen 2016. [Citace: 20. Květen 2019.] <https://www.smscr.cz/cz/62-aktuality/1148-komunitni-centra-jako-prilezitost-pro-venkov>.

Slowík, Josef. 2016.*Speciální pedagogika: 2. aktualizované a doplněné vydání*. Praha : Grada Publishing a.s., 2016. ISBN 978-80-271-9425-4.

Smith, Mark K. 2002. Community centres (centre) and associations: their history, theory, development and practice. *The encyclopedia of informal education*. [Online] 2002. [Citace: 24. Květen 2019.] <http://infed.org/mobi/community-centers-and-associations/>.

Statutární město České Budějovice. 2019.*město České Budějovice*. [Online] 25. Duben 2019. [Citace: 21. Květen 2019.] <https://www.c-budejovice.cz/poradenske-centrum-v-komunitnim-centru-maj>.

—. **2014.***Projektová dokumentace k žádosti o dotace z ROP*. Statutární město České Budějovice, 2014.

Šedivý, Marek a Medlíková, Olga. 2017.*Úspěšná nezisková organizace: 3. aktualizované a rošířené vydání*. Praha : Grada Publishing a.s., 2017. 978-80-271-0249-5.

Špatenková, Naděžda. 2004.*Krize: Psychologický a sociologický fenomén*. Praha : Grada Publishing a.s., 2004. ISBN 978-80-247-6187-9.

Šťastná, Jaroslava. 2016.*Když se řekne komunitní práce*. Praha: Univerzita Karlova v Praze : Karolinum, 2016. ISBN 978-80-246-3356-5.

Šubrt, Jiří a kolektiv, a. 2014.*Soudobá sociologie VI (Oblasti a specializace)*. Praha : Karolinum, 2014. ISBN 978-80-246-2558-4.

Trojek, Ondřej Bc. 2019.*Rozhovor*. České Budějovice, 14. Červen 2019.

Urban, Lukáš. 2011.*Sociologie trochu jinak: 2. rozšířené vydání*. Praha : Grada Publishing a.s., 2011. ISBN 978-80-247-3562-7.

Vodáček, Leo a Vodáčková, Olga. 2009.*Moderní management v teorii a praxi.*
Praha : Management Press, 2009. ISBN 978-80-7261-197-3.

Přílohy

Příloha č. 1: Soubor otázek/témat pro rozhovor s Mgr. Kovárnovou (zřizovatelé)

1. Souhlasíte s tím, aby byl rozhovor nahráván?
2. Můžete popsat záměr města vybudovat Komunitní centrum na sídlišti Máj (a předložit související dokumentaci)?
3. Co od tohoto komunitního centra město jako zřizovatel očekává?
4. Byl realizován průzkum mezi obyvateli, co by v komunitním centru chtěli za služby, jaké aktivity apod.? Pokud ano, s jakým výsledkem?
5. Na základě jakých kritérií se rozhodovalo o tom, jaké organizace budou v tomto komunitním centru působit?
6. Můžete popsat, v jakém časovém sledu se odehrávaly jednotlivé kroky od prvního jednání zastupitelstva města, přes vypracování záměru, schválení a následné výstavby až po otevření komunitního centra?
7. Jak město hodnotí naplnění záměru vybudování komunitního centra?
8. Prošlo komunitní centrum od jeho otevření nějakými změnami, např. v obsazení organizacemi, rozšířením aktivit a služeb apod.?
9. Můžete popsat, jak komunitní centrum funguje a kdo ho má za Město České Budějovice na starost?
10. Jakým způsobem se město podílí na jeho chodu a jak spolupracuje s ostatními organizacemi?
11. Disponuje komunitní centrum vlastními webovými stránkami nebo se informace k němu nacházejí jen na webových stránkách působících organizací?
12. Máte nějakou databázi nebo základní přehled o počtu návštěvníků (klientů centra) v uplynulém roce?
13. Můžete sdělit, jak se město podílí na financování města a jaký má pro tyto účely rozpočet?
14. Jak hodnotíte situaci na sídlišti Máj? Před rokem 2014 proběhla na tomto sídlišti řada nepokojů a situace celkově byla celkem napjatá. Sama jste se podílela na vypracování záměru, byl na tyto nepokoje brán ohled? Můžete porovnat situaci před výstavbou komunitního centra a situaci nyní? Domníváte se, že na uvolnění napjatých vztahů má provoz komunitního centra nějaký podíl?
15. Může být Vaše jméno uvedeno v diplomové práci jako zdroj nebo si přejete některé údaje anonymizovat?

Příloha č. 2: Seznam otázek pro rozhovor se zástupci managementu

1. Souhlasíte s tím, aby byl rozhovor nahráván?
2. Můžete charakterizovat poslání Vaší organizace a její střednědobé/dlouhodobé cíle?
3. Jak je poslání organizace a její cíle propojeny s jejím působením v komunitním centru?
4. Můžete popsat, jak vaše organizace v komunitním centru funguje?
5. Působíte v komunitním centru už od jeho otevření v roce 2014, tedy po celou dobu jeho provozu?
6. Prošla vaše činnost v komunitním centru od počátku Vašeho působení v něm nějakými změnami (ve smyslu poskytovaných služeb, aktivit apod.)?
7. Na jaké komunity (skupiny obyvatel) se zaměřujete v rámci komunitního centra?
8. Máte zmapovány potřeby jednotlivých komunit?
9. Jaké metody komunitní práce využíváte?
10. Kdo a jak se za Vaši organizaci podílí na provozu komunitního centra? Máte rozděleny úkoly a přiřazeny role?
11. Jakými prostředky financujete aktivity organizace v komunitním centru? / Jaký máte pro financování aktivit v komunitním centru vyčleněný rozpočet (stačí proporcionálně, ne přesná čísla)?
12. Byl realizován průzkum mezi obyvateli, co by v komunitním centru chtěli za služby, jaké aktivity apod.? Pokud ano, s jakým výsledkem?
13. Jak hodnotíte Vaši činnost jako organizace v komunitním centru? Daří se Vám dosahovat stanovených cílů? Setkali jste se třeba i s nějakými nezdary?
14. Jakým způsobem Vaše organizace spolupracuje s Městem České Budějovice?
15. Máte nějakou databázi nebo základní přehled o počtu návštěvníků (klientů centra) v uplynulém roce? Kolik z nich se účastní pravidelně a kolik z nich navštívilo jen jednorázovou akci?
16. O jaké Vaše služby či aktivity je v komunitním centru největší zájem? O jaké naopak nejmenší?
17. Jak hodnotíte situaci na sídlišti Máj? Před rokem 2014 proběhla na tomto sídlišti řada nepokojů a situace celkově byla celkem napjatá. Můžete porovnat situaci před výstavbou komunitního centra a situaci nyní? Domníváte se, že na uvolnění napjatých vztahů má provoz komunitního centra nějaký podíl?
18. Může být Vaše jméno uvedeno v diplomové práci jako zdroj nebo si přejete některé údaje anonymizovat?

Příloha č. 3: Dotazník pro anketní šetření (obyvatelé sídliště)

1. Jak dlouho bydlíte na sídlišti Máj?
 - a. méně než 1 rok
 - b. více než 1 rok a méně než pět let
 - c. více než 5 let
2. Jak hodnotíte „sousedské“ vztahy na tomto sídlišti?
 - a. rozhodně kladně
 - b. spíše kladně
 - c. nevím, nedokážu posoudit
 - d. spíše negativně
 - e. rozhodně negativně
3. Kolik máte průměrně volného času na Vaše záliby?
 - a. méně než 1 hodinu denně (v pracovní dny)
 - b. 1 hodinu denně (v pracovní dny)
 - c. 2-3 hodiny denně (v pracovní dny)
 - d. více než 3 hodiny denně (v pracovní dny)
 - e. jen o víkendu
4. Jak nejčastěji trávíte svůj volný čas (možno více odpovědí)?

a. četbou b. sportuji c. péčí o zvířata d. cestuji e. vzdělávám se f. lenoším	g. pracuji na zahradě a kolem domu (bytu) h. trávím jej s počítačem/na internetu i. hraji společenské hry j. jinak:
--	--
5. Víte o Komunitním centru na sídlišti Máj?
 - a. ano, sám/sama jej pravidelně navštěvuji *(vynechej otázku č. 8)*
 - b. ano, jednou za čas se zúčastním nějaké akce *(vynechej otázku č. 8)*
 - c. ano, ale nenavštěvuji ho *(po otázce č. 6 následuje otázka č. 8)*
 - d. nevím o něm *(vynechej otázku č. 6, č. 7 a č. 8)*
6. Jak jste se o Komunitním centru dozvěděl/a (možno vybrat více možností)?
 - a. na webových stránkách města
 - b. vím o něm již dlouho, pravidelně chodím kolem
 - c. na jiných webových stránkách. Jakých:
 - d. z rozhlasu
 - e. četl/a jsem o něm v novinách
 - f. vím o něm od kamaráda/známého
 - g. jinak:
7. Jakého typu služeb/aktivit se účastníte (možno vybrat více možností)?

a. kurzy, semináře b. přednášky, besedy	c. vzdělávání, doučování d. poradenství
--	--

- e. sportovní aktivity f. jiné:
8. Z jakého důvodu komunitní centrum nenavštěvujete?
- a. není tam nic pro mne
 - b. nevím, jaká je nabídka
 - c. nemám na to čas
 - d. nevím
 - e. nevyhovuje mi provozní doba
 - f. jiné
9. Aktivitu/službu z jaké oblasti byste zahrnul/a do činnosti komunitního centra, případně zlepšil/a kvalitu (možno vybrat více možností)?
- a. kurzy první pomoci, oblast zdraví, prevence nemocí a jejich léčba
 - b. znalost rostlin a bylinek, jejich využití v domácnosti
 - c. přednášky/kurzy vaření
 - d. cestopisné besedy
 - e. finanční poradenství, exekuce, dluhy a jak s nimi naložit
 - f. jiné:
10. Je podle Vás toto centrum prospěšné veřejnosti?
- a. ano, zlepšily se vztahy mezi obyvateli na sídlišti
 - b. ano, zlepšila se nabídka volnočasových aktivit
 - c. ano, vždy vím, kde najdu pomoc
 - d. nevím
 - e. myslím si, že toto centrum prospěšné není
 - f. jiné:
11. Pokud byste porovnal/a vývoj vztahů mezi obyvateli na sídlišti, shledáváte v posledních pěti letech nějaký posun?
- a. ano, domnívám se, že se vztahy na sídlišti celkově zlepšily
 - b. nemohu porovnat, nepamatuji si
 - c. ano, domnívám se, že se vztahy na sídlišti celkově zhoršily
 - d. ne, nevidím žádnou změnu
 - e. jiné:
12. Pohlaví:
- a. žena
 - b. muž
13. Věk:
- a. méně než 18 let
 - b. 18-30 let
 - c. 31-64 let
 - d. 65 a více let

Příloha č. 4: Dotazník pro klienty komunitního centra

Dobrý den,

ráda bych Vás tímto požádala o vyplnění následujícího dotazníku, který bude využit pro účely diplomové práce s názvem Komunitní centrum v Českých Budějovicích. Jsem studentkou Vysoké školy ekonomické, Fakulty managementu. Jedním z cílů mé diplomové práce je zmapovat zkušenosti s provozováním tohoto centra po pěti letech od jeho otevření. Pokud není uvedeno jinak, vybírejte prosím jen jednu možnost. Pokud zaškrtnete možnost „Jiné“, doplňte na místo teček konkrétní případ. Vyplněný dotazníky prosím odevzdejte pracovníkovi komunitního centra, který Vám jej předložil. Vyplnění dotazníku je anonymní.

Děkuji za Váš čas a spolupráci ☺

1. Služby jaké organizace navštěvujete (možno vybrat více možností)?
 - a. navštěvuji Poradenské centrum
 - b. navštěvuji Klub seniorů
 - c. navštěvuji aktivity pořádané Centrem pro mladou rodinu
 - d. navštěvuji aktivity pořádané Salesiánským střediskem mládeže
 - e. jiné:
2. Kolikrát týdně se účastníte aktivit v komunitním centru?
 - a. méně než jednou týdně, spíše nepravidelně
 - b. jednou týdně
 - c. dvakrát až třikrát týdně
 - d. více než třikrát týdně
3. Jak jste se o Komunitním centru dozvěděl/a (možno vybrat více možností)?
 - a. na webových stránkách města
 - b. vím o něm již dlouho, pravidelně chodím kolem
 - c. na jiných webových stránkách. Jakých:
 - d. z rozhlasu
 - e. četl/a jsem o něm v novinách
 - f. přivedl mě kamarád/známý
 - g. jinak:
4. Jakého typu služeb/aktivit se účastníte (možno vybrat více možností)?
 - a. kurzy, semináře
 - b. přednášky, besedy
 - c. vzdělávání, doučování
 - d. poradenství
 - e. sportovní aktivity, cvičení
 - f. jiné:

5. Jste spokojen/a s nabídkou aktivit v komunitním centru?
 - a. ano
 - b. spíše ano
 - c. spíše ne
 - d. ne
 - e. nevím
6. O jaké aktivity, služby a témata byste případně měl/měla zájem, aby byly zahrnuty (nebo rozšířeny, zlepšena kvalita) mezi činnosti komunitního centra (možno vybrat více možností)?
 - a. kurzy první pomoci, oblast zdraví, prevence nemocí a jejich léčba
 - b. znalost rostlin a bylinek, jejich využití v domácnosti
 - c. přednášky/kurzy vaření
 - d. cestopisné besedy
 - e. finanční poradenství, exekuce, dluhy a jak s nimi naložit
 - f. jiné:
7. Je podle Vás toto centrum prospěšné veřejnosti?
 - a. ano, zlepšily se díky němu vztahy mezi obyvateli na sídlišti
 - b. ano, zlepšila se nabídka volnočasových aktivit
 - c. ano, vždy vím, kde najdu pomoc
 - d. nevím
 - e. myslím si, že toto centrum prospěšné není
 - f. jiné:
8. Pokud byste porovnal/a vývoj vztahů mezi obyvateli sídliště, shledáváte v posledních pěti letech nějaký posun?
 - a. ano, domnívám se, že se vztahy na sídlišti celkově zlepšily
 - b. nemohu porovnat
 - c. ano, domnívám se, že se vztahy na sídlišti celkově zhoršily
 - d. ne, nevidím žádnou změnu
 - e. jiné:
9. Pohlaví:
 - a. žena
 - b. muž
10. Věk:
 - a. méně než 18 let
 - b. 18-30 let
 - c. 31-64 let
 - d. 65 a více let

Příloha č. 5: Umístění současné informační nástěnky



Zdroj: Vlastní fotografie, 2019