

**Univerzita Palackého v Olomouci**  
**Cyrlometodějská teologická fakulta**  
**Katedra křesťanské sociální práce**

*Sociální a charitativní práce*

Bc. Petra Černovská

*Případové konference z pohledu novely SPOD*

Diplomová práce

Vedoucí práce: Mgr. Miloš Votoupal, Ph.D.

2014

Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedla v seznamu literatury.

V Nymburce dne 5. 11. 2014

Bc. Petra Černovská

#### PODĚKOVÁNÍ:

Děkuji Mgr. Miloši Votoupalovi, Ph.D., za vedení diplomové práce a jeho cenné rady a připomínky během zpracovávání teoretické i empirické části. Zároveň děkuji za podporu své rodině a za trpělivost dceři Terezce.

## Obsah

Úvod .....	6
TEORETICKÁ ČÁST .....	9
1 Sociálně-právní ochrana dětí .....	9
2 Případová konference .....	13
2.1 Vymezení případové konference .....	14
2.2 Vývoj případových konferencí .....	16
2.3 Typy případových konferencí .....	18
2.4 Fáze případové konference .....	20
2.5 Účastníci případových konferencí .....	22
2.6 Přínosy a negativa PK .....	24
3 Sociální práce s rodinou v souvislosti teorie .....	28
3.1 Koncept sociálního fungování .....	29
3.2 Životní situace .....	33
3.2.1 Životní situace rodin .....	34
3.3 Zdroje zvládnání životní situace .....	36
3.4 Posouzení životní situace .....	37
3.4.1 Strategie posouzení životní situace .....	41
4 Case management .....	44
4.1 Síťování .....	47
4.2 Přínosy síťování .....	48
5 Kompetence sociálního pracovníka .....	50
5.1 Soustava praktických kompetencí .....	51
PRAKTICKÁ ČÁST .....	53
6 Metodologie výzkumu .....	53
6.1 Cíl výzkumu .....	53
6.2 Metoda výzkumu .....	53

6.2.1 Focus group jako výzkumná metoda kvalitativního přístupu.....	56
6.2.2 Limity focus group .....	58
6.3 Strategie výzkumu .....	58
6.4 Účastníci výzkumu .....	60
6.4.1 Etické aspekty výzkumu .....	60
6.5 Přepis skupinových rozhovorů .....	61
6.6 Kvalitativní analýza dat .....	61
6.7 Výsledky a interpretace zjištěných dat .....	62
6.7.1 Pozitiva případových konferencí .....	62
6.7.2 Negativa případových konferencí.....	67
6.8 Rekapitulace a shrnutí .....	71
ZÁVĚR.....	77
RESUMÉ .....	81
SUMMARY .....	82
BIBLIOGRAFICKÝ ZÁZNAM .....	83
SEZNAM ZKRATEK .....	85
SEZNAM LITERATURY.....	86
SEZNAM PŘÍLOH .....	91

*Dítě, které je schopno formulovat svoje názory, je má právo vyjadřovat ve všech záležitostech, které se ho týkají. Názorům dítěte musí být věnována pozornost odpovídající jeho věku a rozumovým schopnostem. Dítě musí být vždy ve středu zájmu. Názor dítěte musí být zjišťován a respektován. Dítě má právo na ochranu před událostmi, které negativně ovlivňují jeho dětství.... (Úmluva o právech dítěte, zákon č. 104/1991 Sb.).*

## **Úvod**

Společenské klima a sociální práce jsou úzce propojeny, neboť potřeby a požadavky společnosti se odrážejí v metodách, prostředcích a požadavcích na cíle sociální práce. V diplomové práci se budu věnovat aktuálnímu tématu, kterým je bezesporu novela zákona o sociálně-právní ochraně a postoji sociálních pracovníků orgánů sociálně-právní ochrany dětí ve vztahu k případovým konferencím.

Sociálně-právní ochrana dětí je upravena zejména zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí a mnoha dalšími právními předpisy zaměřujícími se na určité specifické oblasti. Česká právní úprava vychází i z mezinárodních smluv, ke kterým se Česká republika v minulosti zavázala. Novela zákona o sociálně-právní ochraně prošla dvakrát mezirezortním připomínkovým řízením a byla definitivně schválena Poslaneckou sněmovnou dne 7. 11. 2012. Ve Sbírce zákonů vyšla pod č. 401/2012. Přechodné období k implementaci těchto nových povinností bylo stanoveno na dobu jednoho roku. Případové konference se stávají integrální a významnou součástí této oblasti sociální práce.

Za zásadní změny v této oblasti považuji stanovení závazných postupů pro činnost sociálně-právní ochrany dětí, povinnost vyhodnocovat situaci dítěte, vytváření individuálního plánu ochrany dítěte, případové konference a zavedení standardů. Významná změna nastala i v oblasti náhradní rodinné péče. Sociálně-právní ochrana je velmi rozsáhlá oblast, která vyžaduje profesionalitu, osobnostní kompetence na straně sociálního pracovníka, ale také jasné a zřetelné legislativní ukotvení.

Diplomová práce se zabývá aktuální situací ohledně legislativního ukotvení případových konferencí a zavádění této metody sociální práce do praxe. Teoretické ukotvení této oblasti je vymezeno v první části diplomové práce. Je třeba podotknout, že teoretická základna je velmi rozsáhlá a bylo by možné do ní zahrnout i mnoho dalších témat. Já jsem se rozhodla s ohledem na zkušenosti z oblasti sociálně-právní ochrany pro okruhy, které jsou v teoretické části popisovány. Jedná se o oblast případových konferencí ve spojitosti s teoretickými východisky, bez nichž by případové konference nebylo možné

realizovat. Za stěžejní oblasti považují práci s rodinou v souvislosti teorie, mezi kterou zařazují koncept sociálního fungování, životní situaci, zdroje zvládnání životní situace. Pozornost věnují také posuzování životní situace, case managementu a kompetencím sociálního pracovníka. První kapitola je věnována sociálně-právní ochraně s ohledem na poskytnutí základních informací o této sféře, které se v obecném měřítku tato diplomová práce týká.

V empirické části jsou prezentována data získaná od 4 skupin respondentů výzkumným designem focus group. Data jsou podrobena kvalitativní analýze. Cílem práce a hlavní otázkou k zodpovězení je: **„Jak vnímají vybraní pracovníci orgánu SPOD novelu zákona o sociálně-právní ochraně dětí s ohledem na zavádění případových konferencí?“** Praktická část práce navazuje na část teoretickou. Doplňuje ji a obohacuje o vnímání případových konferencí sociálními pracovníky orgánů sociálně-právní ochrany z pohledu pozitiv a negativ, která jim tato metoda sociální práce přináší. Domnívám se, že je důležité získat prostřednictvím zpětné vazby informace o důsledcích zavádění případových konferencí do praxe.

Využitím kvalitativních výzkumných metod zjišťuji postoje sociálních pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany k novele zákona o sociálně právní ochraně dětí. Jednotka zkoumání se skládá ze sociálních pracovníků v orgánech sociálně-právní ochrany dětí. Jedná se o záměrný výběr a to především s ohledem na skutečnost dostatečné informovanosti respondentů o zkoumaném jevu. Do kvalitativního výzkumu jsou zapojeny tři orgány sociálně-právní ochrany dětí ve Středočeském kraji. Osobami pro výzkum jsou sociální pracovníci, kteří pracují s klienty po dobu delší než dva roky. Pro tento výběr jsem se rozhodla z důvodu pracovních zkušeností před novelou zákona o sociálně-právní ochraně dětí

Zjištěná data jsou prezentována z pohledu pozitiv a negativ, která tato metoda sociální práce přináší do každodenní praxe pracovníků sociálně-právní ochrany. Výzkumná zjištění považuji za uplatnitelná při práci sociálních pracovníků na orgánech sociálně-právní ochrany dětí, neboť poskytují náhled do současného dění a mohou pomoci k uvědomění si příležitostí, ale i bariér, která doprovázejí tuto metodu sociální práce a pomohou zaměřit se na posílení pozitivních výzev a eliminaci negativ, jenž tento způsob práce s klienty přináší. Výsledky jsou reflexí a zpětnou vazbou k legislativnímu ukotvení

případových konferencí a mohou být využity pro další diskuzi ohledně její případné úpravy či aktualizaci právního ukotvení, případně metodických doporučení.

Aplikačním cílem je poskytnutí zpětné vazby spektru aktérů sociálně-právní ochrany. Zjištěné poznatky mohou napomoci koncipovat proces implementace požadavků novely v orgánech sociálně-právní ochrany dětí tak, aby vedly k očekávaným výsledkům a předcházely případným nefunkčním a neefektivním postupům, které se mohou při zavádění do praxe objevit a je třeba je identifikovat a předcházet jim. Mohou napomoci k pochopení dopadů novely na každodenní praxi sociálních pracovníků. Poznatky, které vzejdou z diplomové práce, budou sloužit pro pracovníky výše zmiňovaných orgánů, jejich vedoucí, tajemníky úřadů a metodiky krajských úřadů.

Poznatky práce se tedy týkají pozitiv a negativ případových konferencí z pohledu sociálních pracovníků orgánů sociálně-právní ochrany dětí. Získané poznatky jsou pro zpětnou vazbu vertikálním i horizontálním směrem nepochybně cenné. Jsou určujícím faktorem pro rychlejší a adekvátnější reagování na potřeby praxe. Záměrem je využít údaje k širší odborné reflexi, která se nebude omezovat pouze na výkon práce podle aktuální legislativní úpravy, ale poskytne prostor pro rozvoj sociální práce jako svébytné disciplíny, neboť názor odborníků z praxe bude brán při legislativních úpravách na zřetel. V následujícím textu nepoužívám zkratky. V diplomové práci se objevují pouze v citacích jednotlivých autorů, kteří je zahrnuli do svých písemných materiálů.



# TEORETICKÁ ČÁST

## 1 Sociálně-právní ochrana dětí

Vzhledem k tomu, že novela zákona o sociálně-právní ochraně dětí se týká zmiňované oblasti a legislativně ukotvuje i pořádání případových konferencí, je následující kapitola věnována tomuto pojmu a pohledu na něj.

Oblast sociálně-právní ochrany je kompaktní, integrovaný systém, které má své nezastupitelné místo v českém právním systému, ve veřejném právu. Sociálně-právní ochrana dítěte zajišťuje právo dítěte na život a jeho příznivý vývoj, na rodičovskou péči a život v rodině, na identitu dítěte, svobodu myšlení, svědomí a náboženství, na vzdělání, zaměstnání. Zahrnuje rovněž ochranu dítěte před jakýmkoliv tělesným či duševním násilím, zanedbáváním, zneužíváním nebo vykořisťováním. Novotná, Burdová (2010, s. 7) uvádějí, že „SPOD představuje soubor různých opatření a nástrojů, které je třeba používat včas, vhodně a účelně s vědomím, že základním principem při poskytování sociálně-právní ochrany dětí je nejlepší zájem a blaho dítěte“.

Národní akční plán k transformaci a sjednocení systému péče o ohrožené děti na období od roku 2009 až do roku 2011 schválený vládou České republiky definuje nejlepší zájem dítěte následujícím způsobem: „takový stav, kdy je zachována životní úroveň a podmínky, nezbytné pro jeho zdravý tělesný, duševní, duchovní, mravní a sociální rozvoj a je chráněno právo dítěte na plný a harmonický rozvoj jeho osobnosti a schopností; plnohodnotné dětství a osobní potenciál dítěte je plně vyvinut v rámci rodiny; cizí péče a podpora je dítěti poskytována jen v nezbytně nutné míře“ (Národní akční plán, 2009, s. 5) Deklarace práv dítěte, přijatá VS OSN 20. listopadu 1959 a Úmluva o právech dítěte přijatá v roce 1989, označují rodinu za základní jednotku společnosti a přirozené prostředí pro růst a blaho všech svých členů a zejména dětí.

Listina základních práv a svobod, která je součástí ústavního pořádku České republiky, hovoří o dětech a rodině v článku 32. Rodičovství a rodina je pod ochranu zákona a dětem a mladistvým se zaručuje zvláštní ochrana. Legislativa České republiky respektuje jeden ze základních principů fungování rodiny a tím je právo a povinnost rodičů společně vychovávat a pečovat o děti a v případech, kdy je nezbytné, požadovat pomoc. Až v okamžiku, kdy rodiče nebo osoby odpovědné za výchovu dětí, ale i děti požádají, je

možné zasahovat do soukromí a rodinného života. Dalšími případy jsou situace, kdy se rodiče nebo osoby odpovědné za výchovu nemohou, nechtějí nebo nedovedou postarat.

Vymezení sociálně-právní ochrany dětí je v zákoně č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění, který konkretizuje sociálně-právní ochranu dětí v § 1 jako:

- ochranu práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu
- ochranu oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění
- působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny
- zabezpečení náhradního rodinného prostředí pro dítě, které nemůže být trvale nebo dočasně vychováváno ve vlastní rodině

Nedotčeny zůstávají zvláštní právní předpisy, které také upravují ochranu práv a oprávněných zájmů dítěte a to s ohledem na skutečnost, že v zákoně o sociálně-právní ochraně jsou upravena jen některá opatření směřující k ochraně dětí. Další jsou součástí dalších právních předpisů, které jsou zaměřeny na specifickou oblast.

Tomeš označuje sociálně-právní ochranu za jednání vedoucí k zabezpečení ochrany zájmu dítěte a jeho zdravého a harmonického vývoje v situacích, kdy může dojít k jeho ohrožení (2002, s. 152). Prostor mimo rodinu, ale také uvnitř rodiny či komunity, může být ohrožujícím pro dítě hrubým zacházením, týráním, zanedbáváním (Novotná, 1999, podle Tomeš, 2010, s. 249).

Podle Pemové a Ptáčka byl vývoj zájmu o ochranu dětí ovlivněn několika důležitými faktory, mezi které řadí:

- „Respekt k ochraně soukromí většinových rodin – kde jsou hranice možné intervence státu do rodinných systémů,
- soustředění pozornosti na chudé rodiny a sociálně handicapované rodiny, rodiny sociálně a ekonomicky stabilní se stávají předmětem zájmu OSPOD méně často, přestože i jejich péče o děti nemusí být odpovídající,
- odebrání ohrožených dětí z péče rodičů a způsob trvalého řešení situace těchto dětí“ (Pemová, Ptáček, 2012, str. 24).

Významným dokumentem pro oblast sociálně-právní ochrany dětí je vytvoření Národní strategie ochrany práv dětí („Právo na dětství“). Eminentním podnětem pro reformu této oblasti jsou doporučení Výboru OSN pro práva dítěte, přijaté dne 17. června

2011 po projednání třetí a čtvrté periodické zprávy České republiky, které dokumentují aktivity k naplňování Úmluvy od roku 2003.

Národní strategie ochrany práv dětí „Právo na dětství“ usiluje o vytvoření systému, který zabezpečí důslednou ochranu všech práv každého dítěte a naplňování jeho potřeb. Zaručí systém napomáhající zvyšování kvality života dětí a rodin, omezující diskriminaci a nerovný přístup vůči dětem a podporující všestranný rozvoj dítěte v jeho přirozeném rodinném prostředí, případně v náhradním rodinném prostředí. Základním hlediskem je participace dítěte na rozhodovacích procesech, které se ho bezprostředně dotýkají.

Práva dítěte a definice základních principů ochrany práv dětí a péče o ohrožené děti jsou základem Národní strategie. Národní strategii tvoří konkrétní záměry, cíle a aktivity včetně harmonogramu. Také je zde vymezena odpovědnost jednotlivých rezortů, způsob monitoringu a hodnocení. Stěžejní spolupráce k úspěšnému naplnění Národní strategie závisí na vládě, územních samosprávách, nestátním neziskovém sektoru a občanských iniciativách. Na tomto závisí převedení formálního dokumentu do praxe, neboť všechny děti mají právo na své dětství.

Vytvoření funkčního systému práv dětí a naplňování jejich potřeb je hlavním cílem Národní strategie, obsahuje následující principy:

1. Je plně zaměřen na dítě
2. Respektuje potřeby a vývoj dítěte
3. Sleduje dlouhodobý zájem dítěte, podporuje jeho jedinečnost a vývoj
4. Umožňuje rovné příležitosti pro všechny děti bez ohledu na jejich pohlaví, schopnosti, rasu, etnikum, zdravotní postižení, okolnosti nebo věk
5. Zahrnuje do řešení situace děti a rodiny, stejně tak jako celé jejich sociální okolí
6. Staví na silných stránkách dětí a rodin a identifikuje problémová místa
7. Funguje integrovaně a ve spolupráci všech zúčastněných subjektů
8. Je trvalým a interaktivním procesem
9. Poskytuje a reviduje opatření a poskytované služby
10. Je založen na objektivně zjištěných skutečnostech a důkazech (Národní strategie ochrany práv dětí, 2011, s. 3-4).

Změna přístupu k ohroženým dětem je postavena na těchto základních pilířích:

- Nastavení jednotných standardů, zasíťování služeb pro ohrožené děti směřující k větší dostupnosti a optimalizaci služeb má vést ke zkvalitnění

sociální práce s ohroženými dětmi a rodinami. Důraz se klade na ucelené životní vzdělávání pracovníků, na primární prevenci a na optimalizaci systému řízení, financování a dozoru této oblasti.

- Sjednocení postupu a aktivní využívání nových metod práce ze strany sociálních pracovníků, kterými je případová konference, individuální plán práce, multidisciplinární spolupráce.
- Pozornost zaměřovat na celkový rozvoj osobnosti dítěte a aktivněji zapojit děti a jejich rodiny do řešení jejich vlastní životní situace (Národní akční plán, 2009, s. 2).

Z mého pohledu je správné stanovit a vymezit stěžejní pilíře, od kterých se bude přístup k ohroženým dětem odvíjet. Je naprosto legitimní klást důraz na kompaktní a ucelený systém vzdělávání sociálních pracovníků. Domnívám se, že je důležité nezapomenout přes veškeré úpravy a sjednocování postupů na jedinečnost každého klienta. Výše uvedené pilíře se již projevily v novele zákona o sociálně-právní ochraně dětí. Těmi jsou standardy, využívání nových metod, ale také větší míra zapojování dětí a jejich rodin při řešení jejich životní situace. Klade se důraz na multidisciplinární spolupráci.

„Transformace systému péče o ohrožené děti a rodiny se bude aplikovat zejména v oblasti multidisciplinární spolupráce, nastavením obligatorního mechanismu týmové součinnosti a vytváření vzájemného informačního toku mezi jednotlivými subjekty péče o ohrožené děti s využitím nástrojů a výsledků projektu Systému včasné intervence“ (Národní akční plán, 2009, s. 3).

## 2 Případová konference

V této kapitole a podkapitolách se věnuji vymezení případových konferencí podle definicí jednotlivých autorů. Zároveň popíši vývoj, typy případových konferencí a zmíním se i o účastnících případových konferencí. Pozornost zaměřuji i na pozitiva a negativa případových konferencí.

Případová konference se má stát elementárním rysem sanace rodiny. Autorky Bechyňová a Konvičková ji definují následujícím způsobem: „Sanace rodiny je soubor činností sociálně-právní ochrany, sociálních služeb a dalších opatření a programů, které jsou poskytovány a/nebo ukládány převážně rodičům dítěte a dítěti ohroženému ve svém sociálním, biologickém, psychologickém vývoji“ (Bechyňová, Konvičková, 2008, s. 18). Multidisciplinární tým se v součinnosti s dítětem a jeho rodinou podílí na jednotlivých činnostech sanace rodiny. Ty se vymezují obsahovou, časovou a procesní strukturou, která čítá cíl, plán, realizaci, monitorování a vyhodnocení. (Bechyňová, Konvičková, 2008, s. 18).

Orgán sociálně-právní ochrany má v souladu s platnou legislativou při řešení problematických případů využívat metodu označovanou termínem případová konference. Případovou konferenci lze pojmenovat jako důvěrné setkání, kde se diskutuje o péči o dítě. Setkání se účastní rodiče, případně i dítě, sociální pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí a další profesionálové. Mezi ně řadíme opatrovníckého soudce, dětského psychologa, pedagoga, pediatra, pracovníka speciálně-pedagogického centra a další. Seskupení zúčastněných osob tvoří multidisciplinární tým, který je vždy složen v závislosti na aktuální povaze konkrétního případu dítěte nebo jeho rodiny. Pokud je účastníkem i dítě, má možnost určit si osobu, která ho při průběhu konference bude podporovat a případně tlumočit jeho názory (Matoušek, 2013, s. 271).

„Případové konference zdůrazňují hodnotu zapojení spolupracujících subjektů, snižují jednostrannou odpovědnost OSPOD, zefektivňují spolupráci subjektů a eliminují nesprávné nebo zdvojené postupy“ (Metodické doporučení MPSV, 2010, s. 1). Účelem konference je využít všech získaných poznatků o dítěti a jeho rodině pro vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny, které by mělo přispět k nalezení optimálního řešení problému, s nímž se dítě nebo rodina potýká.

Případovou konferenci je vhodné realizovat v případech, kdy existuje vysoká míra ohrožení dítěte v rodině, pokud je nezbytné vyhodnotit situaci dítěte a jeho rodiny a dobrat

se informací z více stran. Také v situacích, kdy je dítě a rodina v péči dalších organizací a je nutné domluvit se na jednotném postupu a koordinaci. Dalšími případy jsou situace, kdy se uvažuje o zásadním rozhodnutí pro život dítěte, pokud je rodina v obtížené situaci, selhává náhradní rodinná péče. Naopak případovou konferenci není vhodné pořádat v okamžiku, kdy klient nesouhlasí s realizací případového setkání a není motivován ke spolupráci. Jako vhodná metoda sociální práce se případové konference nejeví v případech týrání, sexuálního zneužívání, domácího násilí. Zároveň je to v situacích, kdy se jedná o intimní téma nebo pokud jsou rodiče agresivní, případně jsou v konfliktu. Případové konference není vhodné pořádat ani v případě, pokud by to mohlo mít negativní dopad na klienta, na jeho zdravotní či psychický stav (Manuál pro případové konference, 2011, s. 11).

S ohledem na výše uvedené lze případovou konferenci vnímat jako metodu posouzení životní situace klienta. Vytváří prostor pro získání informací, nabízí možnost spolupráce rozličných subjektů a umožňuje domluvit se na společném postupu. Posouzení životní situace je věnována jedna z následujících kapitol.

## **2.1 Vymezení případové konference**

Případové konference vymezuje §14 odst. 2 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění.

2) Obecní úřad obce s rozšířenou působností je povinen před podáním návrhu soudu podle odstavce 1, nebo byl-li návrh podán rodičem nebo jinou osobou odpovědnou za výchovu dítěte anebo státním zastupitelstvím podle zvláštního právního předpisu

b) v rámci případové konference předem projednat důvody podání návrhu podle odstavce 1 a zabývat se možnými způsoby jejich řešení; to neplatí, je-li zřejmé, že uspořádání případové konference by bylo nemožné nebo zjevně neúčelné

c) uspořádat případovou konferenci v průběhu řízení soudu o svěřením dítěte do náhradní péče, pokud nebyla uspořádána podle písmene b) již před zahájením tohoto řízení; ustanovení písmene b) věty za středníkem platí obdobně

„Jak vyplývá z ust. §14odst. 2 Zákona o sociálně-právní ochraně dětí, orgán sociálně-právní ochrany dětí je povinen uspořádat případovou konferenci vždy před podáním soudu na některé z opatření, kterými se zasahuje do rodičovských kompetencí

nebo kterými se svěřuje dítě do náhradní rodinné péče. Výjimkou jsou případy, ve kterých je uspořádání případové konference fakticky nemožné nebo zjevně bezúčelné“ (Informace k vybraným ust. zákona č. 359/1999 Sb., 2012, s. 8).

Tímto dochází k zakotvení institutu případové konference do právního systému České republiky. Ta je považována za jednu z metod práce orgánu sociálně-právní ochrany. Na případovou konferenci je nahlíženo jako na postup, který lze využívat při řešení situace ohrožených dětí a rodin, potažmo při výkonu sociálně-právní ochrany. Hlavním hlediskem je zapojení dětí, rodičů, ale i osob zodpovědných za výchovu, osob blízkých rodině a dalších subjektů, jež se angažují v ochraně oprávněných zájmů dítěte a podílejí se na řešení situace.

Případovou konferencí Matoušek (2013, s. 270) označuje strukturované setkání klienta a jeho blízkých osob dohromady s profesionály za účelem nalezení společného nejvhodnějšího řešení situace klienta. „Případová konference je porada věnovaná diskusi o případu, již se účastní členové rodiny, případně další blízcí lidé a zástupci institucí, které mají s klientovými problémy něco do činění. Cílem je vždy výměna informací a společné plánování postupu“ (Matoušek, 2008, s. 161). „Případová konference je plánované, koordinované a pevně strukturované pracovní setkání rodičů, dítěte a odborníků, kteří pracují, pracovali nebo budou pracovat s ohroženým dítětem, jeho rodiči, popř. i s členy širší rodiny“ (Bechyňová, 2012, s. 14).

Definice dle Metodického doporučení MPSV nabízí následující vymezení případové konference jako „odborné diskuse zainteresovaných subjektů nad konkrétním případem ohroženého dítěte nebo jeho rodiny, účelem je rychlé a úplné vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny s cílem nalézt optimální řešení“ (201, s. 1). Další definici nabízí i Hrubeš: „V oblasti sociálně-právní ochrany dětí vykonávají případové konference jednak orgány sociálně právní ochrany dětí (pokud je dítě ohroženo dle § 6 zákona o sociálně-právní ochraně dětí), ale i také samy neziskové organizace, kde by však v případě ohrožení dítěte dle zmiňovaného paragrafu měl být klíčovým pracovníkem sociální pracovník orgánu sociálně-právní ochrany dětí (neboť ten je zodpovědný za vedení případu ze zákona a současně je zodpovědný za vedení individuálního plánu ochrany dítěte)“ (2014, s. 47).

Případové konference se využívají u široké škály klientů. V zahraničí jsou využívány jak v sociálních službách, tak ve zdravotnictví, a to často právě formou multidisciplinárních týmů, jestliže je u konkrétního klienta vyžadováno komplexní řešení

situace. Hledání optimálního řešení situace prostřednictvím případové konference se volí například u chronicky nemocných pacientů, pacientů v terminálním stádiu či u dětí a dospělých se zdravotním postižením. Dále jsou pak velmi často využívány v oblasti rané péče, v práci se seniory. U nás pak nejčastěji v souvislosti s řešením situace dítěte a jeho rodiny tehdy, je-li podezření na nedostatečnou péči, u ohrožených a zanedbávaných dětí či v oblasti náhradní rodinné péče (Matoušek, 2013, s. 270). Případové konference se čteněji uplatňují ve sféře ambulantních a terénních služeb než v pobytových službách.

Bechyňová (2012, s. 11-15) uvádí, že hlavním účelem případových konferencí je činná spolupráce všech zúčastněných. Smyslem je komplexní vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny, označení cíle pomoci a vytvoření programu činnosti, který konkrétnímu dítěti a jeho rodině pomůže dostat se k označenému cíli. Účinná pomáhající síť je tvořena propojením jednotlivých odborníků a jejich činností v oblasti práce s ohroženým dítětem a jeho rodinou. Má vést k podpoře v označení problémů dítěte, v dosažení náhledu na potřeby dítěte a v neposlední řadě k motivaci a povzbuzení rodičů k využití jejich potenciálu takovým způsobem a směrem, aby jejich aktivita vedla k řešení situace dítěte a rodiny. Proto lze případové konference vnímat jako nástroj multidisciplinární pomoci dítěti a subvenci jeho rodičů, případně širší rodiny.

Případová konference jako metoda sociální práce je uplatnitelná při práci s ohroženou rodinou. Využívání této metody umožňuje důkladné posouzení životní situace a naplánování následné intervence, která směřuje ke změně a zlepšení sociálního fungování rodiny. To vše za její přímé účasti. Také přítomnost multidisciplinárního týmu vede k efektivnímu posouzení situace.

## **2.2 Vývoj případových konferencí**

Začátek 60. let 20. století je spojen se systematickým popisem a zkoumáním fenoménu špatného zacházení s dětmi a tím i souvisejícímu okruhu problému dysfunkce rodin. Zjištěné údaje vedly jednotlivé státy k úpravě systémů sociálního zabezpečení a ochrany dětí. Výsledkem byly činnosti směřující k včasné identifikaci ohrožených dětí a vytvoření účinných intervenčních strategií. Došlo k ustanovení klinické definice jednotlivých forem ohrožení dětí, stanovení diagnostických kritérií a prostor byl vyčleněn i studiu jejich následků. Zájem byl věnován také úsilí vysvětlit důvody nevhodné nebo nedostatečné péče rodičů. Pojem „patologie rodiče“, který v rozporu s rodičovskými pudy



není schopen, případně ochoten zajistit odpovídající péči o dítě, se odrazil v původních teoriích. V protikladu ke zmiňovaným teoriím se vyskytly modely, které kladly stěžejní vliv kvality rodičovské péče na společnost. Špatná a nedostatečná péče rodičů je odrazem sociálních jevů ve společnosti. Chudoby, nezaměstnanosti a sociálního vyloučení. Žádný z modelů nekorespondoval uceleností a provázaností se zmiňovanou problematikou. Postupem času byly vypracovány komplexní teorie, které spojovalo propojení individuálních a společenských faktorů působících na špatné zacházení s dětmi (Manuál k případovým konferencím, 2011, s. 6-7).

Ucelené teorie vznikly až postupem času a zohlednily individuální i společenské faktory, které mají vliv na nedostatečnou a nevhodnou péči o děti. Ekologické modely jsou základem pro moderní systémy sociálně-právní ochrany dětí. Nezaměřují se jen na rizikové faktory dítěte, rodiče, ale zohledňují také širší prostředí rodiny, ekonomické a sociální systémy, legislativní normy a hodnoty panující ve společnosti. Právě ekosociální teorie daly impuls k rozvoji a zavádění nových metod a přístupů v práci s ohroženými dětmi a jejich rodinami. Koncepce sociální právní ochrany směřuje k podporujícímu přístupu a pozornost se klade na partnerský postoj. V systémech sociálně-právní ochrany se objevuje multidisciplinární přístup ve všech fázích práce s ohroženým dítětem (Manuál k případovým konferencím, 2011, s. 6-7).

Zmíněné přístupy spojuje případová konference (anglicky The child protection conference). Rozvoj této metody vedl k jasnému vymezení pravidel a postupů. Metodické doporučení MPSV popisuje případovou konferenci jako „odbornou diskusi zainteresovaných subjektů nad konkrétním případem ohroženého dítěte nebo jeho rodiny; účelem je rychlé a úplné vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny s cílem nalézt optimální řešení. Setkání se uskuteční určenými odborníci za účelem řešení konkrétního problému, uskutečňuje se za/bez účasti dítěte a jeho rodiny nebo osob odpovědných za výchovu dítěte“ (Metodické doporučení MPSV č. 2/2010, s. 1).

Integrální součástí sociální práce s rodinou se stala případová konference v mnoha státech. Je ukotvena v právních rádech následujících zemích - Children Act 1989 (Velká Británie), Child Care Act 1991 (Irsko), The Children Scotland Act (1995), Children, Young Persons and Their Families Act 1997 (Austrálie), atd. I přes dlouholeté zkušenosti s používáním případových konferencí a řadu vědeckých studií lze hodnotit přínos PK velmi obtížně. Důvod obtížnosti je vymezen v Manuálu případových konferencí: „jedná se

jen o jednu z technik, které se týkají přístupu k řešení situace dítěte (rodiny), nikoliv o metodu nebo intervenční postup *sui generis*, který lze srovnávat s jinou metodou. Většina výzkumů využívá sebehodnotících metod a to jak mezi odborníky, tak i rodinami ohrožených dětí s tím, že se zaměřuje především na hodnocení kvality vztahu mezi rodinou, sociálním pracovníkem a naopak, dále pak kvalitou spolupráce mezi jednotlivými pomáhajícími profesemi a případnými bariérami, které mohou využití případových konferencí ohrozit“ (Manuál k případovým konferencím, 2011, s. 7-8).

Případové konference jsou používány jako prostředek řešení situace ohroženého dítěte nejen v zemích Evropy. Nejde jen o to, aby byla případová konference formálně převzata i v České republice, ale aby byla systémovou změnou, na jejímž základě se bude moci budovat kvalitní vztah mezi rodinou a uspořádáním sociálně-právní ochrany. Systém péče o ohrožené děti je v České republice vystaven velké pozornosti jak ze strany společnosti, tak i odborné veřejnosti. Šanderová se zmiňuje o tom, že „jako profesionálové bychom se měli snažit vybudovat takový systém, který budou rodiče vnímat jako užitečný, pomáhající a zejména spravedlivý“ (Šanderová, 2012, s. 146). Důležitá je tedy participace rodičů na společném závěru a konkrétním řešení situace. Ve Velké Británii došli na základě výzkumů k výsledku, který upozorňuje na skutečnost, že případové konference slouží ke sdělování klíčových rozhodnutí rodičům, která byla přijata bez jejich subvence. Případové konference v této zemi nevedou k posílení role rodičů. Podobné závěry jsou i z výzkumů ze Severního Irska. Většina z oslovených rodin vnímá případové konference tak, že nemohou ovlivnit rozhodnutí, ale tři čtvrtiny nabyly dojmu, že s nimi během případové konference bylo jednáno poměrně spravedlivě. Tento pocit pozitivně ovlivňuje přístup rodiny k sociálnímu pracovníkovi. Také kvalitativní výzkum v Německu analyzoval způsoby rozhodování v oblasti případových konferencí s následujícími závěry: „účast rodičů na případové konferenci není jedno a totéž jako participace na rozhodování“ (Hitzler a Messmer podle Šanderová, 2012, s. 143).

### **2.3 Typy případových konferencí**

Multidisciplinární setkání odborníků v oblasti případové konference je plánovaná a koordinovaná činnost, která může být jednorázová, operativní nebo opakovaná. Být účastníkem případové konference mohou být ti, kteří mají právo nebo povinnost

vystupovat k ochraně a zájmu dítěte. Setkání se mohou odehrávat za i bez přítomnosti dítěte a jeho rodiny nebo osob odpovědných za výchovu, případně dalších členů rodiny nebo příbuzných dítěte. Případové konference se může účastnit právní zástupce nebo zmocněnec, pokud takové přání projeví zákonný zástupce dítěte či osoba odpovědná za výchovu dítěte.

Několik typů případových konferencí vymezuje Bechyňová (2012, s. 33-42). Mezi těmito typy se objevuje:

1. Klasická případová konference je nejobvyklejší druh, který se využívá v situacích, kdy není v situaci klienta zaregistrováno nebezpečí z prodlení. Klient je motivován ke spolupráci a v případě se nevyskytují aspekty vyžadující přítomnost konkrétního experta. Podle fáze práce s klientem se dělí na úvodní, průběžnou a závěrečnou případovou konferenci.
2. Urgentní případová konference se svolává v případech, ve kterých se objevuje riziko z prodlení. Prodlení znamená výrazné ohrožení klienta.
3. Motivační případová konference slouží pro hledání způsobů motivace klienta ke spolupráci. Obvykle se pořádají v situacích, kdy je klient nečinný. Odmítá nebo zamezuje v řešení své situace. Cílem je vytvoření plánu, zjištění, jakých motivů využít pro spolupráci klienta a jak mu tyto motivy sdělit.
4. Metodická případová konference je využívána v případě komplikovaných případů. Svolává ji obvykle nadřízený metodický orgán jako je městský či krajský úřad.
5. Expertní případová konference se preferuje v situacích, kdy je nezbytné pro vyhodnocení stavu a tvorbě plánu získat informace od nezávislého experta a mít tak k dispozici odborný názor.

Závisí na konkrétní situaci a individuálním rozhodnutí, zda bude klient přítomen na případové konferenci. Většinou nebývá přizván na metodickou a expertní případovou konferenci. U motivačních případových konferencí bývá běžné, že se klient účastní jen druhé části konference. Úspěšnost řešení situace klienta klesá v případech, kdy se do tvorby a realizace plánu nepodaří klienta zapojit (Bechyňová, 2012, s. 33-42).

## 2.4 Fáze případové konference

Každá z případových konferencí má danou strukturu, která se vyznačuje provázaností jednotlivých fází a zároveň i určitým cílem a obsahem. Struktura zabezpečuje spojitost mezi jednotlivými kroky, proto je důležité postupovat v daném pořadí. Moderátor odpovídá za dodržování struktury.

Bechyňová (2012, s. 63-105) rozděluje strukturu do devíti fází:

1. Příprava případové konference – tato fáze obsahuje formulaci hlavního cíle a obsahu PK, plán týmového řešení, výběr účastníků a odborníků. Do přípravy se také zahrnuje volba času a místa případové konference, stanovení doby průběhu případové konference, činnosti spojené s pozvánkami, zajištěním moderátora a zapisovatele. Také osoby, která zajistí přípravu klientů na případovou konferenci. Dále úpravu prostorů pro případovou konferenci, naplánování zasedacího pořádku, zajištění prezenční listiny a prohlášení o mlčenlivosti.
2. Úvod případové konference – je klíčový pro snadný průběh jednání a zároveň pro jeho efektivitu. Role moderátora spočívá v uvítání všech účastníků, představení sebe i role v procesu případové konference. Zároveň žádá o představení všech zúčastněných. Sdělí cíl případové konference a vyžaduje sdělení k formulaci cíle. Uzavírá se dohoda o tom, jakým způsobem bude písemně zpracován výstup ze setkání. Nejfrekventovanějším způsobem je plán práce s rodinou.
3. Sdělení svolavatele k aktuální situaci – obsahuje informace o činnostech s rodinou a současnou situaci dítěte a rodiny. V této fázi se používá technika teploměr podle Satirové.
4. Věcná, řízená diskuze – slouží k informování účastníků o tom, co se v rodině za daný čas změnilo. Důležitý je pohled každého zúčastněného s tím, že se začíná oceněním.
5. Komplexní vyhodnocování – zrcadlí změny v situaci dítěte a rodiny, jak z pohledu samotné rodiny, tak i spolupracujících odborníků. „Hledá, definuje, vyhodnocuje, redefinuje společné kroky k podpoře rodiny“ (Bechyňová, 2012, s. 99). Výsledek realizace tohoto procesu je důležitý pro vytvoření plánu, jež bude mít po ukončení případové konference šanci na provedení.

6. Plánování – je částí, kde se vytváří plán s konkrétními postupy vedoucích k dosažení změn v péči o dítě. Jejich potřebnost byla označena v průběhu fáze komplexního vyhodnocování.
7. Ověření, revize plánu – se zaměřuje na vytvořený plán z pohledu perspektivy na realizaci. Využívá se metoda SMART (specifický, měřitelný, dosažitelný, realistický, termínovaný). Je žádoucí, aby všechny jednotlivé naplánované úkoly splňovaly principy zmiňované metody. Při nesplnění následuje upravení plánu. Úkoly by měli mít všichni přítomní.
8. Seznámení a podněty k motivaci rodičů i dítěte ke spolupráci na výstupech – smyslem této fáze je informování rodičů a dětí s dílčími postupy plánu. Nezbytné je ověřit plán, hovořit s nimi o významu jednotlivých opatření a postupů a motivovat je ke spolupráci při jednotlivých činnostech.
9. Závěr – rekapitulace předešlých fází, výstup případové konference. Výstupem případové konference je písemný zápis označovaný jako zpráva, protokol (Metodické doporučení MPSV, 2010, s. 3). Někteří autoři ho označují jako individuální plán pomoci (Matoušek, Pazlarová, 2010, s. 13) nebo jako plán sanace rodiny (Bechyňová, Konvičková, 2008, s. 92).

Cílem případové konference je zajistit:

- „objektivní posouzení situace z perspektivy více pohledů multidisciplinárního týmu,
- stanovení cíle, ke kterému sanace rodiny vede, s prostorem pro jeho redefinici,
- stanovení dílčích cílů a reálných kroků v konkrétním časovém horizontu,
- určení dílčí zodpovědnosti zúčastněných subjektů,
- koordinaci multidisciplinární spolupráce práce s rodinou,
- zamezení živelnosti v práci s rodinou,
- určení pravidel pro vyhodnocování“ (Bechyňová, Konvičková, 2008, s. 91 -92).

Výstupem z případové konference a zároveň osnovou pro další týmovou práci je individuální plán sanace rodiny. Od individuálního plánu sanace rodiny se odvíjí jednotlivé kroky, které mají vést k naplňování potřeb dítěte. Hlavním hlediskem je míra ohrožení.

### **Individuální plán sanace rodiny obsahuje:**

- „konkrétní změny v situaci dítěte a rodiny (proč),
- konkrétní pracovní body (co),
- zodpovědnost – rodiče, dítě, ostatní zúčastnění odborníci (kdo),
- konkrétní kroky (jak),
- konkrétní časové období (do kdy),
- jak, kdy a kým získávána zpětná vazba o jeho plnění,
- kdo svolá další případovou konferenci,
- kdo bude rodinu a/nebo dítě o individuálním plánu informovat“ (Bechyňová, Konvičková, 2008, s. 92).

## **2.5 Účastníci případových konferencí**

Případové konference jsou vymezeny v §10 odst. 3 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění, a to následovně:

Obecní úřad obce s rozšířenou působností je povinen:

e) pořádat případové konference pro řešení konkrétních situací ohrožených dětí a jejich rodin, a to ve spolupráci s rodiči a jinou osobou odpovědnou za výchovu dítěte, dalšími prizvanými osobami, zejména zástupci škol, školských zařízení, zařízení poskytovatelů zdravotních služeb, orgánů činných v sociální oblasti, orgánů policie, státních zástupců, odborných pracovníků v oblasti náhradní rodinné péče, poskytovatelů sociálních služeb a pověřených osob; pro účast na případové konferenci platí §38 odst. 7 obdobně.

Pokud se zmiňují o případových konferencích, tak je také nutné zmínit, co je pro účinnost a pozitivní výsledek této metody sociální práce důležité. Je to především aktivní účast klienta, případně jeho zákonného zástupce. V případě neaktivního a nemotivovaného

klienta je tento nástroj sociální práce oslaben a ztrácí na svém významu. „Přejeme-li si získat rodiče či dítě pro změnu a zlepšení situace v rodině, je nezbytné, aby byli aktivně přítomní, a stali se tak partnery při spolupráci a řešení stanovených cílů. Mimo jiné i proto, že pracovní atmosféra setkání má pozitivní vliv na motivaci všech a posiluje vzájemnou důvěru“ (Manuál k případovým konferencím, 2011, s. 16).

Co se týká přítomnosti dětí na případové konferenci, tak z mé osobní zkušenosti vyplývá, že je vždy důležité zvažovat, v jaké míře má být dítě mladšího či školního věku do dění zapojeno. Je třeba ho informovat s ohledem na daný věk a další okolnosti a přizpůsobit jednání nezletilému dítěti. Poskytnout mu prostor pro jeho sdělení, vyjádření. Nebývá nezbytně nutné, aby se účastnilo celé případové konference. Setkání se všemi zúčastněnými může být pro dítě stresující.

Pro úspěch případové konference je důležitá příprava a motivování klienta a jeho zákonného zástupce. To znamená vysvětlit, co je případová konference, na jakých principech funguje a jaké skýtá výhody. „Společně stanovit cíl setkání, rozebrat klientova očekávání a prohodit otázku, koho na setkání přizvat. Klient by měl znát seznam účastníků případové konference, aby nebyl zaskočen přítomností některého z nich“ (Manuál k případovým konferencím, 2011, s. 16).

Ministerstvo práce a sociálních věcí se v Informacích k vybraným ustanovením zákona o sociálně-právní ochraně vyjadřuje k nespolupracujícím klientům následovně: "Častou obavou pracovníků a pracovníků orgánů sociálně-právní ochrany jsou právě nespolupracující klienti, ale i nespolupracující odborníci z řad subjektů, které se podílejí na daném případě. Je nutné konstatovat, že žádná z metod sociální práce tedy ani případová konference, nedisponuje efektivními donucovacími prostředky" (Informace k vybraným ust. zákona č. 359/1999 Sb., 2012, s. 9).

Tento dokument vnímá případové konference jako významný podklad pro vyhodnocení situace dítěte a rodiny. Nedostavení se rodiče na případovou konferenci, případně jiných osob odpovědných za výchovu, nemá vést k sankcionování těchto osob. Důvodem je skutečnost, že sankcionováním se zamezuje možnosti smysluplné sociální práce (Informace k vybraným ust. zákona č. 359/1999 Sb., 2012, s. 9).

Okruh přizvaných osob na případovou konferenci vychází vždy z konkrétní situace daného klienta. Je třeba zvážit, kdo bude na případovou konferenci přizván. Mělo by se jednat o ty, kteří jsou již na řešení zainteresovaní nebo by v daném momentě mohli mít

význam pro řešení obtížné situace v rodině. Manuál k případovým konferencím vidí prioritu ve: “zmapování přirozených zdrojů v okolí dítěte (rodina a komunita, v níž žije, škola...) a dalších zdrojů pomoci a vytvoření podpůrné sítě pro dítě a rodinu (např. poskytovatelé sociálních služeb ze státní sféry i z řad neziskových organizací). Pro případové setkání je stěžejní vytipovat ty subjekty, které mají pro řešení dané situace přednostní význam (např. zástupce neziskové organizace pro sanaci rodiny, psycholog, lékař (pediatr, sexuolog, psychiatr atd.), zástupce zdravotnického zařízení, školy a školských zařízení, zástupce zařízení sociálně-právní ochrany, zástupce ústavního zařízení, soudce, policie, státního zastupitelství, pracovník Probační a mediační služby a další odborníci)“ (2011, s. 16-17).

Okruh osob pro případové konference není neměnný, počet osob lze podle dané situace snižovat, případně navyšovat. V odborné literatuře k tomu tématu se počet těchto osob liší. Bechyňová (2012, s. 47) doporučuje maximálně deset lidí, Manuál pro případové konference (2011, s. 17) se zmiňuje o počtu 10-12 osob a Metodický pokyn č. 2/2010 (2010, s. 3) doporučuje 10-15 účastníků. Mezi účastníky jsou svolavatel, organizátor, facilitátor, klíčový sociální pracovník, rodina a případně osoby z užšího a širšího okolí, již zapojené organizace, instituce a ti, kteří mohou nabídnout nové služby k rozšíření podpůrné sítě. Velikost týmů pro případové konference může být rozličná a to s ohledem na problematiku rodiny.

Účast přizvaných osob na případovou konferenci se posuzuje v podobném režimu jako účast na komisi pro sociálně-právní ochrany dětí podle § 38 odst. 7 zákona č. 359/1999 Sb., v platném znění, což znamená, že účast přizvaných osob se považuje za jiný úkon v obecném zájmu. Při tomto úkonu má zaměstnavatel povinnost uvolnit zaměstnance pro účast na tomto jednání. Zúčastněným osobám vzniká právo na náhradu mzdy nebo na náhradu ušlého výdělku.

## **2.6 Přínosy a negativa PK**

Podle Manuálu k případovým konferencím dává tato metoda sociální práce kompetence a hlavní iniciativu do rukou klienta a jeho rodiny. Tento způsob práce umožňuje individuální řešení přímo pro konkrétní dítě, přináší nové pohledy, nápady a možnosti řešení vzniklých situací (2011, s. 14).



Rovněž snižuje nebezpečí poškození klienta chybným rozhodnutím, dává prostor pro kontinuální sledování vývoje situace, neboť případová konference zamezuje izolovanosti pracovníka orgánu sociálně-právní ochrany dětí. V rámci případových konferencí dochází k výměně informací, ke zhodnocení situace dítěte a jeho rodiny, které vede k najetí optimálního řešení a plánování společného postupu. Vzhledem k tomu, že problémy jsou multikauzální, tak i pohled na ně je globální. Pro další orientaci a vymezení jednotlivých kroků a činností slouží individuální plán, který je výstupem případové konference. Sociální pracovník a ostatní profesionálové nepracují pouze s jedincem, ale s rodinou jako celkem a své činnosti koordinují a nedablují. Přínosy případových konferencí lze rozčlenit do tří kategorií. Ve vztahu k pracovníkům orgánu sociálně-právní ochrany dětí, ke klientům a ke všem zúčastněným. (Manuál k případovým konferencím, 2011, s. 11).

Tento materiál spatřuje přínosy případových konferencí v souvislosti se třemi kategoriemi, do kterých řadí pracovníky sociálně-právní ochrany dětí, klienty a všechny zúčastněné. Pro každou z těchto skupin definuje výhody.

Mezi přínosy pro sociální pracovníky je uváděna možnost rychlé reakce na danou situaci, pohotovost vytvoření a udržení podpůrné sítě, zaktivizování klienta a jeho blízkého okolí. Za důležité se považuje i získání komplexního pohledu na situaci dítěte z několika stran a tím také možnost ucelenějšího pohledu na to, jak se dítě, případně rodiče projevují v dalších prostředích, ale také při interakci s jinými profesionály. Případové konference přinášejí příležitost koordinované péče a možnosti vedoucí k ověření správnosti dosavadních a následně zvolených postojů. Pro pracovníky sociálně-právní ochrany se snižuje jednostranná odpovědnost a zamezuje se subjektivnímu hodnocení situace z jejich pohledu.

Mezi pozitivy ve vztahu ke klientům dominuje povzbuzení, motivace a návrat k převzetí odpovědnosti. Tím získávají důvěru ve změnu obtížné situace. Případová konference jim přináší pocit bezpečí, pocit vlastní hodnoty. V prostoru, jenž se jim dostává, se nemusí obávat mluvit o svých problémech, neboť ve spolupráci s odborníky hledají řešení a ne konflikt. Řešení situace se vyznačuje návazností a smysluplností.

Poslední oblastí jsou výhody směřující ke všem zúčastněným. Mezi nimi se objevuje prostor k výměně informací, sjednocení a vytvoření individuálního plánu dítěte. Případové konference umožňují, aby si jednotlivé strany ujasnily svá očekávání a

konfrontovaly své zkušenosti se zkušenostmi ostatních. Získají tak nové pohledy, zkušenosti. Vytváří se prostor pro koordinaci aktivit v zájmu dětí, pro otevřený a postupný systém pomoci a podpory. V rámci účastníků případové konference lze získat potenciál pro kreativní hledání nových řešení a je možné řešit i více problémů současně. Je to místo pro navázání osobní spolupráce a zharmonizování jednotlivých intervencí a komunikace jednotlivých subjektů (Manuál k případovým konferencím, 2011, s. 10).

Mezi rizika případové konference řadíme nároky na sebezprezentaci klienta, nároky na komunikaci skupiny, která k počtu účastníků může být náročná a problematická. Dále jsou to časové nároky, k nimž Bechyňová uvádí, že „pracovnice sociálně-právní ochrany dětí jsou aktuálně pracovníčně značně vytížené, počty případů, které řeší v rámci své pracovní agendy, vysoce převyšují počty případů řešených sociálními pracovníci ve vyspělých demokraciích“ (Bechyňová, 2012, s. 16). Neopomenutelné je také nakládání s citlivými údaji a informacemi a převaha počtu odborníků při jednání. Rizikem může také být jen formální snaha o zavádění případových konferencí do praxe.

- „Jako kontraproduktivní se ukázala také přílišná a nerealistická očekávání jednotlivých zúčastněných.
- Přítomnost dominantních osob s sebou nese riziko monopolizace slova. Ostatní účastníci někdy zaujmou konformní postoj, přiřadí se k názoru dominantního účastníka.
- Přílišná odbornost příspěvků.
- Skutečnost, že kolektivně přijatá řešení a závěry mohou vést ke spoléhání se na skupinovou odpovědnost. To někdy snižuje a oslabuje odpovědnost individuální.
- Převaha jedné instituce, která má snahu pokrýt komplexní řešení situace rodiny.
- Účast klienta je riziková pouze v situaci, kdy by mohla ohrozit zdravotní stav klienta či jeho rodiny, ať už ve smyslu biologickém, psychickém či sociálním.
- Vlastní řešení, která máme v hlavě, je snadné zaměnit za cíl setkání“ (Manuál k případovým konferencím, 2011, s. 13).

Pozitiva a negativa jsou spojena nejen s metodou případových konferencí, ale vždy se odvíjí od konkrétního případu dítěte a jeho rodiny, složení multidisciplinárního týmu.

„Případové konference jsou běžným nástrojem řešení situace ohrožených dětí v mnoha zemích světa a je jen dobře, pokud se ve větší míře stanou běžnou součástí práce

sociálního pracovníka u nás“ (Pemová, Ptáček, s. 47). I přes možná negativa se domnívám, že případové konference mohou zefektivnit práci s ohroženou rodinou, neboť přináší nové možnosti, širší náhled na životní situaci rodin. S jejich pomocí lze pracovat na adekvátní a adresné multidisciplinární a mezioborové podpoře a pomoci, které povede k sociálnímu fungování rodin.

Bechyňová, Konvičková k tomu uvádí: „Spolupracující tým odborníků z jiných institucí svou účastí na případových konferencích obohacuje práci s rodinou tím, že do ní přináší další názory, podněty, perspektivy, nápady, způsob práce a limity v čase“ (2008, s. 95).

### **3 Sociální práce s rodinou v souvislosti teorie**

Obecné teoretické koncepty využiji při popisu sociální práce s rodinou. Mým cílem je ozřejmit tyto pojmy jako způsob komplexního nahlížení na sociální práci s rodinou. Tím mám na mysli široké spektrum problémů rodin, s nimiž se sociální pracovníci potýkají a zároveň možností, jak lze tyto problémy z pohledu sociálního fungování a životní situace vnímat. Následující teorie napomáhají nahlížet na klientovu situaci jako na celek a vnímat ji z komplexního hlediska. Odborností sociálního pracovníka je nejen posouzení klientovy situace, ale také uvědomění si nutnosti spolupráce s jinými odborníky a profesionály. Měl by si uvědomovat profesní, organizační i kompetenční mantinely, které se při práci s ohroženým dítětem a rodinou mohou vyskytnout. V Zásadách a obsahu věcného záměru zákona o sociálních službách (2013, s. 2) se kromě jiných objevuje i tvrzení o tom, že sociální pracovník je součástí vícečlenného pomáhajícího systému. Systému, který skýtá i širší prostředí.

Koncept sociálního fungování a životní situace naznačuje pracovníkům pomáhajících profesí nezastupitelnost zmapování životní situace. Neboť právě zmapování umožní zvolit adekvátní cíle a metody práce s rodinou. Podle Šrajera a Musila (2008, s. 11) je nezbytné, aby se sociální pracovníci nezaměřovali pouze na odstraňování překážek, ale také na zdroje.

Komplexnost pojetí sociální práce s rodinou, včetně posouzení životní situace je na základě osobních zkušeností blízka postupu případových konferencí. Případová konference je charakteristická tím, že se pokouší stmelit práci všech subjektů, které na práci s rodinou participují. Formulování a podrobnější představení případových konferencí je v předcházející kapitole. Sociální pracovníci se v praxi setkávají s problémy rodin vyznačujícími se tzv. multiproblémovostí a odkazujícími ke komplexnímu posouzení životní situace rodiny (Navrátilová, 2011, s. 50-52).

Jedna z částí této kapitoly se týká posouzení životní situace rodiny. Domnívám se, že je této oblasti mnohými autory věnována oprávněná pozornost a to s ohledem na skutečnost, že jen kvalitní posouzení může vést ke správně nastavenému postupu při práci s klientem. Sociální pracovník má k dispozici moc poznávat, vidět, objasňovat a komentovat situace lidí, ale také podnikat kroky, které na ně klíčovým způsobem působí. Jedním z těchto autorů, kteří se tomuto tématu věnují, je McDonald (1999), který o zmiňovaném posouzení hovoří jako o centrálním úkolu sociální práce a zdůrazňuje:

„Kvalitní posouzení je úhelný kámen efektivní sociální práce v jakémkoliv zařízení“ (McDonald podle Navrátil, 2008, s. 13).

### **3.1 Koncept sociálního fungování**

Práce Bartlettové ze 70. let 20. století nastiňují koncept sociálního fungování. Podstatou tohoto konceptu je názor, že lidé a prostředí jsou v ustavičné a stálé interakci. Prostor klade na jedince určité požadavky a ten je pak přinucen na ně reagovat. Pojem „sociální fungování“ je spjat s pojmem „životní situace“. Pro objasnění tohoto pojmu použijí koncept sociálního fungování (social functioning) americké autorky Harriett Bartlettové. Ta je vymezuje jako interakce, které probíhají mezi požadavky prostředí a lidmi. Prostor má určitá očekávání a klade na jedince požadavky a ten na ně musí reagovat a snažit se je uspokojit. Jméno Bartlettové je spojeno s funkcionálním pohledem na životní situaci.

V knize *The Common Base of Social Work Practice* (1970) zmiňovaná autorka použila pojem sociálního fungování pro označení interakcí, které probíhají mezi požadavky prostředí a lidmi. Autorka knihy píše: „Zvládání se týká lidského úsilí řešit situace, které mohou být vnímány jako sociální úkoly, životní situace nebo problémy života. Lidé prožívají tyto životní úkoly primárně jako tlaky svého sociálního prostředí. Odsud vycházejí dvě významnější myšlenky: na jedné straně lidské zvládání a na straně druhé požadavky prostředí. Aby se tyto myšlenky mohly stát součástí jednoho celistvého konceptu, musí být vzájemně propojeny dimenzí, kterou postihuje myšlenka sociální interakce“ (podle Navrátil, Musil, 2010, s. 118). Schopnost vyřešit problémy a vyhovět tak požadavkům prostředí označuje Bartlettová termínem zvládání (coping).

Z mého pohledu lze sociální fungování vnímat jako stav určité rovnováhy mezi působením rodiny, jednotlivých členů a prostředí navzájem. Na fungování se odrážejí různé situace, se kterými se rodina setkává nebo potýká. Ty jsou vyvolány právě interakcí rodiny a prostředí. Z tohoto důvodu směřuje sociální práce nejen na podporu rodiny, ale působí také na prostředí, v němž se rodina nachází.

Do prostředí sociální práce v České republice uvedli koncept sociálního fungování P. Navrátil a L. Musil (Navrátil, Musil, 2000, s. 117). Termínem sociálního fungování označují komplex těchto skutečností:

- „Lidé a prostředí jsou trvale v interakci.“

- Prostředí klade na člověka určité požadavky (formuluje očekávání, definuje sociální role) a člověk je nucen na ně reagovat.
- Mezi požadavky prostředí a člověkem je obvykle rovnováha. Pokud lidé požadavky prostředí dostatečně nezvládají, rovnováha je rozkolísána a vzniká problém.
- Někteří lidé jsou schopni si s problémem poradit a nastolit znovu rovnováhu sami, jiní tuto schopnost nemají a svou problémovou situaci nezvládají“ (Navrátil, 2003a, s. 87).

Tyto rodiny se v případech, kdy nezvládají obtížnou situaci vyřešit sami nebo za pomoci svého okolí, dostávají do evidence orgánů sociálně-právní ochrany.

Dále Navrátil (2003a, s. 87) spatřuje příčinu problémů a případně jejich nezvládnutí v nedostatečné kapacitě dovedností na straně klienta, ale zároveň i v neadekvátnosti požadavků prostředí vůči jeho osobě. Základem intervence sociálního pracovníka je interakce, která je vymezena způsobilostí klienta zvládat a tím, jaká očekávání má prostředí. Podpora sociálního fungování klienta spočívá v pomoci obnovení nebo udržování rovnováhy mezi kapacitou zvládnutí, která může být více či méně dostatečná a více či méně přiměřenými požadavky ze strany prostředí.

Slovník sociální práce definuje sociální fungování jako: „Naplnění rolí člověka ve společnosti, ve vztahu k lidem v bezprostředním sociálním okolí i ve vztahu k sobě samému. Toto fungování zahrnuje uspokojování jak základních potřeb, tak těch, na kterých závisí jeho uplatnění ve společnosti. (...) Sociální pracovníci považují za jednu ze svých nejvýznamnějších rolí pomáhat jednotlivcům, skupinám nebo komunitám zlepšit nebo obnovit jejich schopnost sociálního fungování“ (Barker, 1995 podle Navrátil, Musil, 2000, s. 141).

Ve slovníku sociální práce, který vydala Národní asociace sociálních pracovníků (dále NASW) znamená sociální fungování: „naplnění rolí člověka ve společnosti, ve vztahu k lidem v bezprostředním sociálním okolí i ve vztahu k sobě samému. Toto fungování zahrnuje uspokojování jak základních potřeb, tak těch, na kterých závisí jeho uplatnění ve společnosti“ (Navrátil, 2001, s. 21). Autoři L. Musil a P. Navrátil reprezentují definici, vzniklou sjednocením pojetí sociálního fungování Bartlettové a NASW. Tato definice vymezuje „sociální fungování pomocí dvou principů:

1. Sociální fungování je proces, který se uskutečňuje v rámci sociálních interakcí mezi nároky prostředí a jedincem, který v tomto prostředí žije. Problémy v oblasti sociálního fungování, které jsou předmětem intervencí sociální práce, nastávají tam, kde je porušena rovnováha mezi nároky prostředí a schopností člověka tyto nároky zvládat.

2. Sociální fungování je podmíněno naplněním fyziologických (jídlo, přístřeší, bezpečí, zdraví a péče o ně, ochrana), psychologických (pocit zvládnutí očekávání, sebedůvěra, sebeúcta a osobní identita) a sociálních (pocit sounáležitosti, sdílení společenství, uznání a oprávnění) a noogenních (též duchovních) potřeb (naplnění hodnot, morální přesvědčení o správnosti jednání, prožitek krásného, náboženské přesvědčení, kulturní identita, přesvědčení o smysluplnosti života)“ (Navrátil, Musil, 2000, s. 154-155).

Pavel Navrátil vymezuje ještě další faktor, který v konceptu sociálního fungování a životní situace dosud chyběl. Podle tohoto autora nejenom sociální prostředí definuje svá očekávání a požadavky vůči jednotlivci či skupině. Je podstatné, že také jednotlivci (skupina i další sociální celky) mají svá očekávání vůči svému prostředí. S přihlédnutím k tomuto faktu je pak sociální fungování možno vymezit jako „vztah mezi očekáváním jednotlivce a sociálního prostředí. Jsou-li tato vzájemná očekávání v souladu (komplementarita), interakce probíhají harmonicky, nejsou-li, v interakcích nastávají obtíže“ (Navrátil, 2003a, s. 87). Potíže v sociálním fungování jedince či systému nastávají v okamžiku nesouladu mezi očekáváním jedince nebo skupiny a prostředím a vzájemné interakce jsou v disharmonii. Příklad v sociálním fungování může způsobovat skutečnost, že se jedinec jeví ostatním jako problémový, ale také to, že na něj okolí reaguje způsobem, se kterým si on neví rady (Musil, Řezáč, Klečková, 2011, s. 90). Prostředí se podle L. Musila vyznačuje dvěma charakteristikami: „požadavky kladenými na jedince a podporou, kterou prostředí jedinci poskytuje“ (Musil, 2002, s. 74). „Schopnost jedince zvládat problémy je tedy dána jednak dovednostmi na straně klienta, jednak podporou ze strany sociálního prostředí. Problém v životní situaci jedince tedy může nastat i v případě nerovnováhy mezi náročností požadavků prostředí a podporou, kterou toto prostředí člověku poskytuje“ (Musil, 2002, s. 74). Definici sociálního fungování, jež se vyvinula spojením pojetí Bartlettové a přístupu americké NASW, je možno považovat za univerzální aspekt sociální práce. „Prvním a nezbytným krokem k volbě cílů a metod intervence, které mohou přispět ke změně životní situace klienta, posílit jeho schopnost

zvládat požadavky prostředí a přispět tak k udržení nebo k obnovení jeho sociálního fungování je reflexe jeho životní situace“ (Matoušek a kol., 2001, s. 186).

Společným znakem sociálně ekologických perspektiv vycházejících z teorie ekosystémů jsou tři základní orientace: zájem o jednotlivce, zájem o prostředí, v němž jednotlivce žije a zájem o vzájemný vztah mezi nimi. Tyto orientace jsou integrovány v teorii sociálního fungování, kterou na základě předchozích prací Bartlettové rozšířili Navrátil a Musil. Na pojetí sociálního fungování klienta ve vztahu k životní situaci nahlíží Navrátil (2003a, str. 87) následovně a jedná se podle něho o: „vztah mezi očekáváními jednotlivce a sociálního prostředí“. Spočívá tedy v permanentním procesu, v němž dochází k obnově nebo udržování zmíněné rovnováhy. S tím souvisí také tzv. „coping“, tj. schopnost tato očekávání na obou stranách zvládat a naplňovat. V případě nedostatečného zvládnutí by měla nastoupit adekvátní profesionální intervence sociálního pracovníka.

Setkáváme se s tím, že se objevují rodiny, které nedokážou zvládat své rodinné a sociální fungování tak, aby u nich nedošlo k situaci, kdy vyhledávají pomoc institucí v oblasti sociální práce. Za ohroženou rodinu považujeme takovou, u níž dochází k nerovnováze v oblasti sociálního fungování. Nerovnováha je výsledkem interakcí mezi jednotlivými členy rodiny, případně mezi subjekty v jejich sociálním okolí. Ohrožená rodina se vyznačuje tím, že není schopná zvládat interakce sama, nemá potenciál si najít přiměřenou a odpovídající pomoc sama, využít nabídky služeb.

Musil se zmiňuje o tom, že úspěšnost zvládnutí životních situací je ovlivněna několika faktory. Mezi ně řadí špatný zdravotní nebo psychický stav, nezvyklou životní orientaci, případně styl života. Svoji roli může hrát také nedůvěra v instituci rodiny, nedobrá finanční situace, nízká kvalifikace (Musil, 2004, s. 16). „Na straně sociálního prostředí mohou být překážkou zvládnutí životní situace třeba napjaté rodinné nebo sousedské vztahy, netolerance obyvatel obce k odlišnostem všeho druhu, špatné ekonomické poměry ve společnosti a špatná situace na lokálním trhu práce, zastaralé zákony, malá aktivita místních nevládních organizací, nepříznivá demografická struktura obce, krajně úsporný nebo naopak příliš „dajný“ systém sociální pomoci a mnoho dalších“ (Musil, 2004, s. 17).

Podle Carltona vyjadřuje termín sociální fungování „schopnost lidí provádět úkoly denního života a angažovat se ve vztazích k jiným lidem způsobem, který je uspokojivý jak pro ně samotné, tak pro druhé a odpovídá tak potřebám organizované komunity“



(Carlton, 1984, podle Navrátil, 2001, s. 13). Navrátil a Musil (2000, s. 121) se zmiňují o tom, že koncept sociálního fungování není možné vnímat taxativně. Zdůrazňují, že pro přiměřenou a účinnou intervence je nutné individuálně posuzovat bariéry a předpoklady sociálního fungování každého klienta samostatně. Každý klient má specifickou a osobitou konfiguraci životních faktorů, jež brání nebo naopak usnadňují sociální fungování. Je označována termínem životní situace.

### **3.2 Životní situace**

Na životní situaci musíme nahlížet v několika souvislostech a to v souvislosti historického, sociálního a individuálního času. Dá se tedy konstatovat, že životní situaci determinují tři aspekty, mezi které se řadí aspekt dynamický, strukturální a vývojový (Navrátil, Šišláková, 2004, s. 87). Navrátil uvádí: „Každá životní situace má svoji specifickou strukturu (prvky a jejich konstelaci) a vyvíjí se v kontextu životního cyklu“ (Navrátil, 2003a, s. 91).

Za životní situace jsou z pohledu sociální práce pojmenovávány takové situace, které jsou v lidském životě ústřední a jsou neoddělitelnou součástí výrazných událostí života, případně jsou nějakým způsobem traumatizující. Navrátil a Musil je: „Označují za mnohovrstevnatost a neopakovatelnost faktorů, které brání nebo naopak usnadňují sociální fungování jednotlivého klienta nebo specifické kategorie klientů“ (Navrátil, Musil, 2000, s. 142).

V kontextu sociální práce má pojem životní situace dvojí význam. Bartlettová (1970) tímto termínem označuje životní úkoly, které před rodinu staví běh jejího života. Současně termínem životní situace označuje unikátní konfiguraci různorodých okolností života určité rodiny, které jejím členům brání, aby své životní úkoly zvládali bez pomoci zvenčí, výhradně vlastními silami (podle Musil, Šrajer, 2008, s. 9).

Podle Navrátila (2003a, s. 87) je zvládání (coping) v konceptu životní situace chápáno jako jedna z mnoha dimenzí životní situace jedince. Podle téhož autora je životní situace sestavou bariér a předpokladů sociálního fungování jednotlivého člověka, případně určité kategorie klientů. Termínem faktory sociálního fungování (Navrátil, 2003a, s. 87) jsou označovány zmiňované bariéry a předpoklady. Člověk je schopen zvládat životní situaci, jsou-li bariéry a předpoklady v rovnováze.

Navrátil a Musil konstatují, že „koncept sociálního fungování klade důraz na schopnost člověka zvládat obtížné životní situace, které vznikají jako důsledek nerovnovážné interakce se sociálním prostředím“ (Navrátil, Musil, 2000, s. 142). Za předpoklady sociálního fungování můžeme považovat takové zdroje, které povedou k úspěšnému zvládnutí obtížné životní situace. Zvládnutí znamená způsobilost a kapacitu řešit problémy, schopnost jedince naplnit očekávání, které na něj klade prostředí, zvládnout požadavky vycházející z prostředí, ale také schopnost prostředí naplnit očekávání jedince (Navrátil, 2003b, s. 60). Navrátil hovoří o cíli sociální práce jako o podpoře „sociálního fungování klienta tím, že mu pomáhá obnovit nebo udržovat komplementaritu mezi jeho očekáváním a očekáváním prostředí“ (Navrátil, 2003b, s. 60). Musil (2002, s. 77) hovoří o čtyřech intervenčních způsobech směřujících do životní situace klienta: přizpůsobit klienta prostředí, přizpůsobit požadavky prostředí možnostem klienta, přizpůsobit podporu nárokům prostředí, přizpůsobit podporu potřebám klienta.

Podle Musila (2002, s. 73-86) jsou tři způsoby, kterými mohou sociální pracovníci pomoci klientovi zvládat životní situaci. Jedním z nich je pomáhat klientům v tom, aby se sami dokázali přizpůsobit očekávání okolí, případně se snaží změnit sociální prostředí tak, aby se v něm klient mohl snáze zorientovat a prosadit nebo kladou důraz na obě možnosti. Jde tedy o důraz na změnu klienta, naléhavost na změnu prostředí, potenciálně na obě zmíněné varianty. Tentýž autor spatřuje vztah životní situace k sociální práci na základě následujícího tvrzení: „Společným znakem sociální práce a ostatních pomáhajících oborů je poskytování pomoci lidem v obtížných životních situacích. Na rozdíl od dalších pomáhajících oborů se sociální práce zabývá především interakcemi mezi člověkem a jeho sociálním prostředím. Její pomoc je zaměřena na dosahování rovnováhy mezi očekáváním sociálního prostředí, v němž lidé uspokojují svoje potřeby, a jejich schopností toto očekávání zvládat“ (Musil, 2004, s. 15).

### **3.2.1 Životní situace rodin**

Koncept životní situace se v sociální práci nejčastěji uplatňuje v kontextu teorie ekosystémů (jinak také sociálně ekologický přístup). V sociální práci se díky této teorii začaly objevovat pojmy převzaté z ekologie (např. ekosystém, adaptace, mechanismy zvládnutí, vztah člověka a prostředí), které dostaly nové konotace z oblasti sociální práce. Základní ideou teorie ekosystémů je představa, že mezi jednotlivcem a sociálním

prostředím, v němž žije, probíhají vzájemné interakce (Matoušek a kol., 2001, s. 152). Tuto teorii podrobně rozpracovali Bartlettová s Gordonem v průběhu 60. let 20. století.

Co tedy utváří životní situaci klienta? Navrátil uvádí, že ji klient spoluvytváří tím, do jakého rozsahu akceptuje požadavky sociálního prostředí. Z toho tedy vyplývá, že životní situace není statická a neměnná. Vyvíjí se a proměňuje v čase, stejně jako se vyvíjí požadavky prostředí. To znamená očekávání vůči jedinci. Mohou na ni mít vliv jak závažné společenské události, ale také pozvolné měnící se podmínky na obou stranách (Navrátil, 2003b, s. 55-56).

Životní situace v sobě zahrnuje tři aspekty (Navrátil, 2003b, s. 58-60). Jedná se o aspekt dynamický (koncept sociálního fungování), strukturální (prvky a systémy životní situace) a vývojový (životní cykly, etapy života). O dynamickém aspektu životní situace jsem se již zmínila. Nyní představím strukturální aspekt. Životní situaci totiž lze chápat jako strukturovaný komplex, který se skládá z několika prvků a systémů. Sheafor, Horejsi, Horejsi, 2000 podávají podrobnější vymezení prvků a systémů, které utvářejí životní situace. Jsou to (podle Navrátil, 2003b, s. 60):

- „věk, pohlaví, stav, složení domácnosti,
- rodinná struktura a vztahy,
- zaměstnanost, postavení v zaměstnání a jeho charakter,
- sociální aktivity a zájmy (koníčky a rekreační aktivity, atd.),
- členství ve formálních skupinách (církve, odborový svaz, atd.),
- zdroje podpory a napětí v sociálních interakcích (mezi lidmi a mezi lidmi a komunitními systémy),
- využití formálních zdrojů (sociální zabezpečení, lékařská péče, atd.),
- neformální zdroje (širší rodina, příbuzní, přátelé, sousedi, svépomocné skupiny)“.

Tyto prvky mají vliv na sociální role klientů, které se pod vlivem měnící se životní situace taktéž proměňují. Třetí aspekt životní situace - vývojový - obsahuje myšlenku, že v životě každého jednotlivce lze nalézt a pojmenovat životní etapy, které se vzájemně prolínají a navazují na sebe. Tyto etapy jsou charakterizovány významnými událostmi v životě klienta, které přinesly změnu oproti dosavadnímu stavu. Etapy tak vlastně

formálně strukturují socializační proces. Toto rozdělení do životních období umožňuje standardizovat určitá období z hlediska zátěže, které mohou být jednotlivci vystavováni. Zátěž je způsobována zvýšeným očekáváním, které na jednotlivce klade prostředí, ale i naopak. V případě sociálně ohrožených rodin se pak zátěž násobí. Jako rizikové se tak mohou jevit situace jako je nemoc, příslušnost k etnické menšině, osamělé mateřství a další (Navrátil, 2003b, s. 62).

Z rekapitulace vyplývá, že se životní situací rozumí strukturovaný komplex nejrůznějších faktorů - dynamického, strukturálního a vývojového charakteru. Faktory jsou v přímém vztahu k danému klientovi a podstatně určují způsob jeho života v systému sociálního fungování klienta.

### **3.3 Zdroje zvládání životní situace**

V následujícím textu se zaměřím na zdroje zvládání. To znamená na předpoklady sociálního fungování, které umožňují klientům předcházet vzniku nerovnováh a oslabovat jejich dopad na svoji životní situaci. Pokud jsou zdroje zvládání nedostatečné nebo chybí, tak nastávají situace, do kterých vstupuje sociální pracovník.

Podle Musila (2002, s. 75) klade koncept „sociálního fungování“ důraz i na dovednosti na straně klienta, které spolu s podporou ze strany sociálního prostředí určují schopnost jedince zvládat problémy. Bartlettová (1970 podle Šrajer, Musil, 2008, s. 128-137) používá čtyři typy faktorů k diferenciaci toho, co klientům pomáhá zvládat životní úkoly:

- Vlastnosti klienta
- Očekávání vůči klientovi, které mají subjekty v jeho sociálním prostředí
- Podpora, kterou poskytují či neposkytují subjekty v sociálním prostředí
- Interakce mezi očekáváním subjektů v sociálním prostředí klienta a schopnostmi klienta je zvládat.

Přijatelné zajištění zdrojů rodiny vede zpravidla k naplnění základních potřeb dítěte, kterými jsou fyziologické potřeby, potřeby bezpečí i seberealizace, tak jak je uvedeno v Maslowově pyramidě potřeb. Zdroje se dají také rozlišit na hmotné a nehmotné, kdy se za hmotné zdroje považuje zejména ekonomická stránka rodiny a za nehmotné především rodinná stabilita, vztahy, jež panují uvnitř rodiny a ve vztahu k okolí.

Matoušek se zmiňuje v rámci nehmotných zdrojů o přístupu k hodnocení rodiny, kterým je přístup zaměřený na nezdolnost (resiliency – based approach). „Proces, který umožňuje lidem vyrovnat se se strádáním, nepříznivými životními podmínkami a traumatickými zkušenostmi tak, že jsou schopni sociálního fungování“ (Matoušek, Pazlarová, 2010, s. 117).

Zvládání životních úkolů rodiny determinují vlastnosti jednotlivých členů, mezi které řadíme zdravotní stav, příjmy, životní orientaci, známosti. Ale také charakteristika rodiny jako je komunikace, rozhodování, rozdělování příjmů. „Je zřejmé, že schopnost rodiny zvládat očekávání, která vůči ní uplatňují subjekty v jejím sociálním prostředí, závisí mimo jiné na interakcích uvnitř rodiny“ (Šrajer a Musil, 2008, s. 11).

Dalších změn se mohou pokusit dosáhnout tím, „že členům rodiny zprostředkují služby jiných pomáhajících pracovníků (např. lékařů, psychologů, osobních asistentů, pečovatелů aj.) či duchovních“ (Šrajer, Musil, 2008, s. 14).

### **3.4 Posouzení životní situace**

Posouzení životní situace je prvotním krokem ke kvalitní intervenci. Autoři Watson a West vnímají právě posouzení za základ každé dobré praxe, které reprezentují rozmanité spektrum činností. (Watson, West podle Navrátil, 2007, str. 73). Zaměřím se na oblast posouzení životní situace z několika pohledů. Podle zmiňovaných autorů: „je cílem posouzení porozumění životní situaci uživatele služby, identifikace potencionálních oblastí životní situace změny, aby bylo možno později koncipovat odůvodněnou intervenci.“ (podle Navrátil, 2007, s. 73.) Jinými slovy lze tedy konstatovat, že na kvalitě posouzení je závislá i úspěšnost následné intervence. Vzhledem k této skutečnosti nelze proces posouzení podceňovat a je zapotřebí věnovat mu dostatečnou pozornost. Sociální pracovník musí porozumět dané situaci, získat údaje z různých zdrojů, orientovat se v nich a až následně plánovat postup.

V průběhu posouzení životní situace lze vycházet z velkého množství metod a technik kvalitativního nebo kvantitativního rázu. V rámci akademického prostředí, ale i v oblasti praktické sociální práce se řeší jejich způsobilost a vhodnost (Navrátil, 2007, s. 76).

Co se týká pojmu posouzení, tak především v anglosaské literatuře je substituován za dříve využívaný pojem diagnóza. Tento pojem je spojován v tomto vztahu k posouzení životní situace k M. Richmond, jak uvádí P. Navrátil (2005, s. 9). České překlady slova assesment nejsou vždy shodné se slovem posouzení. Matoušek (2008, s. 74) dává k dispozici dva pojmy, které se týkají se posouzení a to hodnocení a hodnocení potřeb, dále se objevuje i termín vyhodnocení.

Dle Matouška (2008, s. 75) je hodnocení „základní úkon při profesionálním výkonu sociální práce: posouzení situace klienta nebo skupiny a plán akce“. Hodnocení potřeb (needs assesment) je konkrétnějším vymezením posouzení. „Cílem je odhadnout rozsah problému a naléhavost situace, aby poté bylo možné naplánovat postup a mobilizovat dostupné zdroje“ (Matoušek, 2008, s. 76).

V následujícím textu budu používat termín posouzení. Další definici posouzení nabízí Coulshed (1991, s. 25). Posouzení vnímá jako probíhající proces, jehož cílem je pochopit klienty ve vztahu k jejich prostředí. V důsledku posouzení je možné uskutečnit změny na straně klienta, ale zároveň na straně prostředí.

Posouzení životní situace klienta bývá přiřazován zvláštní význam a to především s ohledem na obtížnost a spornost tohoto tématu v sociální práci (Navrátil, 2007, s. 72). Posouzení životní situace je krokem k následným aktivitám sociálního pracovníka.

Z mé praxe na orgánu sociálně-právní ochrany dětí vnímám oblast posouzení životní situace za stěžejní. Od této činnosti se odvíjí následná práce s klientem, která spočívá i v oslovení adekvátní sítě dalších institucí, odborníků, neziskových organizací. Úspěšnost práce s klientem závisí do velké míry na kvalitním posouzení životní situace, ke kterému je zapotřebí dostatečné množství informací. Údaje týkající se životní situace dětí, rodin, ale i jejich okolí. Nezbytné jsou i poznatky dalších institucí, které s rodinou pracují.

V souvislosti s procesem a úsilím sociálního pracovníka dobrat se pravdy o životě klienta se naskytá otázka spornosti, neboť záležitosti ohledně pravdy a poznání úzce souvisí s mocí a etikou sociální práce (Navrátil, 2008, s. 11-12). Proces posouzení je závislý a je ovlivněn dovednostmi, znalostmi a hodnotami sociálního pracovníka a je nezbytným elementem sociální práce (Coulshed, Orme, 2006, podle Navrátil, 2008, s. 18). Tento proces nestojí mimo další činnosti sociální práce, kterými je plánování, intervence a hodnocení. Do určité míry proces posouzení determinuje úspěšnost následné intervence.

Podle autorů Parkera a Bradleyové (2007) nelze proces posouzení oddělit od samotné intervence (Parker, Bradleyová podle Navrátil, Janebová a kol., 2010, str. 10).

Úspěšnost posouzení vnímá Coulshed (1991, s. 26) v administrativní schopnosti pracovníka v souvislosti s komunikačními dovednostmi. K tomu je nezbytná organizace, systematizace a logický úsudek, ale zároveň senzibilita a cit pro jedinečnost lidských situací. Důležitost se klade na pocity, myšlenky a intuici pracovníka v podobné míře jako na objektivní danosti. Posouzení nelze chápat jako jednotlivou akci, ale jako opakovanou akci, která se vyznačuje neustálým sbíráním a propojováním údajů a zjištěním. Třídění informací je nezbytnou součástí posouzení a řídí se pohledem posuzovatele, tj. ohniskem zájmu sociálního pracovníka: „Co vidíš, záleží na tom, kam se díváš“ (Coulshed, 1991, s. 27).

Mezi nejdůležitější faktory kvalitního posouzení situace dítěte a jeho rodiny Navrátilová (2001, s. 47-50) řadí:

- práh poskytnutí služby – rozhodování o tom, zda má být klientovi poskytnuta služba či nikoliv
- rodičovské kompetence – rozhodnutí pracovníků se týká toho, zda rodiče dítěte mají dostatečné schopnosti k zajištění řádné výchovy a vývoje dítěte
- rodinné prostředí a jeho kontext – sociální pracovníci posuzují míru rizika, které vychází z tohoto prostředí, ale zároveň pracují se zdroji podpory, které se nachází v tomto prostředí za cílem snížení rizik
- analýza sesbíraných informací a tvorba profesionálního úsudku – v této oblasti dochází k nejvíce frekventovaným chybám týkajících se posouzení situace ohroženého
- poskytování podpory sociálním pracovníkům formou supervize, konzultace či možnost multiinstitucionálně či mezioborově spolupracovat – má vztah k úrovni kvality posouzení
- vzájemný vztah – tento vztah vytváří mezi pomáhajícím pracovníkem a rodinou, pomocí něho se sociální pracovník lépe orientuje v konkrétním případě, u něhož je nutné provést posouzení, je to prostor pro kooperaci rodičů při řešení problémové situace.

Navrátilová uvádí (2011, s. 51), že dobré posouzení je ve většině případů charakterizováno kvalitním sběrem informací. Ten umožňuje znalost životní situace a její historie, minulé zásahy včetně jejich úspěšnosti či neúspěšnosti. Kvalita posouzení závisí na schopnosti sociálních pracovníků analyzovat a reflektovat informace, které se mu podařilo získat, ale zároveň i využívat informace z dalších zdrojů.

Pro posouzení životní situace a pro vyhodnocení míry ohrožení, ať aktuálního nebo potencionálního, se z hlediska efektivity jeví multidisciplinární přístup a to s ohledem na skutečnost účasti odborníků, kteří se dostávají do kontaktu s ohroženým dítětem nebo jeho rodinou. „Zejména v situacích, kdy pracovník vnímá rizika ohroženého dítěte, je vhodné posouzení situace dítěte vypracovat v rámci multidisciplinárního týmu“ (Bechyňová, 2011, s. 58).

Existence a funkčnost vztahů mezi orgány SPOD a dalšími institucemi jsou předpokladem pro celostní a účinný postup, ale zároveň pro identifikaci a včasné rozpoznání ohroženého dítěte. Lze tedy konstatovat, že multidisciplinárnost a multiinstituciálnost jsou determinanty kvalitního posouzení životní situace rodiny. Matoušek (2005, s. 14) uvádí, že schopnost sociálního pracovníka se projevuje i v tom, že dovede pracovat v týmu. Podle jeho vyjádření sociální pracovníci již týmově pracují, ale očekává, že míra spolupráce bude stále narůstat.

„Špatné posouzení situace dítěte a možností jeho rodiny může vést k tomu, že dítě bude dalším pobytem v rodině deptáno, v extrémním případě připraveno o život. Špatné posouzení může vést však k tomu, že dítě stráví roky v ústavní péči, případně v péči náhradních rodičů, i když by vhodná forma podpory jeho vlastní rodině dávala naději na to, že v ní bude moci vyrůstat bez velkých problémů“ (Matoušek, Pazlarová, 2010, s. 9).

Na závěr této kapitoly je třeba zmínit, že existují různé strategie a modely posouzení životní situace a i tato oblast prošla několika historickými perspektivami. Posouzení životní situace je důležitou a nedílnou součástí sociální práce. Účinné pomoci a vhodné intervenci do životní situace klientů musí předcházet poznání a posouzení situace rodiny a jejich potřeb. „Posouzení životní situace vychází z definice sociálního pracovníka jako jedna z jeho stěžejních kompetencí. Pojem je též žádoucí upravit, na základě zkušeností ministerstva, pro zvýšení srozumitelnosti obsahu činnosti sociálního pracovníka“ (Konzultační dokument MPSV, 2014, s. 11).



Sheppard et al. uvádí: "Přestože se kvalita posouzení zdá být mimořádně důležitá, nelze jednoduše říci, že dobré výsledky v oblasti sociální práce s ohroženými dětmi nezbytně plynou právě (jen) z kvalitního posouzení. Existují však jasné důkazy, že špatné posouzení zvyšuje pravděpodobnost negativních důsledků v péči o dítě" (2000, podle Navrátilová, 2011, s. 52).

Posouzení životní situace je ovlivněno i postojem, hodnotami a teoretickou základnou, ze které daný pracovník vychází. Každý pracovník si musí být těchto omezení vědom a jeho snaha by měla vést k vyvarování a k reflexi možných mezí. Parker a Bradley (2007, s. 5) k tomuto tématu výstižně sdělují: „Assessment je o posuzování, ne o odsuzování.“ Vliv posuzující osoby nelze nikdy vyloučit (Holland, 2004, podle Matoušek, Pazlarová, 2010, s. 116).

### **3.4.1 Strategie posouzení životní situace**

Problematika posouzení životní situace je velmi rozsáhlá. Jen velmi okrajově se zmíním i o strategiích posuzování životní situace. V literatuře dominuje několik strategií posuzování životní situace.

Proces posuzování životní situace byl na počátku dvacátého století, ale také v sedmdesátých letech vnímán jako diagnóza a byl takto i označován. K tomuto pohledu přispěly svými pracemi významné autorky, mezi které řadíme především Richmodnovou, a Hollisovou. Zdůrazňují nutnost přesné diagnózy před zahájením intervence (Navrátil, 2007, s. 73).

Následně je posouzení životní situace vnímáno jako prediktivní nástroj. Jako příklad může sloužit snaha využít posouzení životní situace k odhalení možného rizika týrání nebo zneužívání dětí před tím, než k tomuto dojde. Tento postup se však neosvědčil kvůli množství chyb a nedostatečné spolehlivosti (Navrátil, 2007, s. 74). Tentýž autor se také zmiňuje o tom, že v osmdesátých letech dochází s ohledem na téma špatného zacházení s dětmi ke změně v pohledu posuzování životní situace. Tento pohled spočíval v zaměření na širší společenský kontext. Na straně sociálních pracovníků se projevila nedostatečná informovanost o různých oblastech života rodiny, která měla za následek nedostatečné vyhodnocení situace s tím spojené následky (Navrátil, 2007, s. 74).

Kvalitativní a kvantitativní strategie se vyskytuje u Hollandové (2004 podle Navrátil, 2007, s. 73). Objektivní výsledky, které se snaží vytvářet kvantitativní strategie,

nemají žádnou souvislost s tím, kdo výzkum provádí. U kvalitativního postupu je kladena vehemence na profesionální úsudek, reflexi, pochopení a vhled.

Podobný náhled z pohledu těchto strategií na posouzení životní situace klienta potvrzují i autorky Coulsheldová a Ormeová (2006, podle Navrátil a Janebová, 2010, s. 16-17). Ty se však zmiňují o pozitivistické a konstruktivistické orientaci. První z nich je častěji označována pojmem objektivistická. Lze konstatovat, že je zde shoda s kvantitativní strategií. Podobně je tomu tak i u kvalitativní a konstruktivistické orientace (Navrátil a Janebová, 2010, s. 17). Podle Navrátila: „Úkolem konstruktivistického posouzení je získat hloubkovou znalost o klientovi a jeho situaci. Hloubková znalost je považována za podstatnější než odstup a objektivita“ (Navrátil a Janebová, 2010, s. 21).

Mezi další autory, kteří se věnují tématu posouzení, patří David Haririson. Ten definoval tři modely, které ovlivňují posuzování životní situace klientů. Dospěl k nim na základě výzkumu a označuje je jako kognitivní. Zahrnuje do nich model konvenční, strukturální a heuristický (Harrison, 1991, podle Navrátil, 2007, s. 74). První model využívá již dříve uskutečněná řešení. Sociální pracovník přistupuje ke srovnávání situace klienta s funkcí organizace, ale také s vlastními zkušenosti. Ve svém jednání se orientuje na základě zavedených a osvědčených postupů (Navrátil, 2007, s. 74). Druhý model pracuje s životní situací klienta v rámci struktur, do kterých je začleněna. Sociální situace klienta je vnímána v sociálních kategoriích. To znamená v kontextu sociální sítě nebo komunity (Navrátil, 2007, s. 74). Posledním modelem je heuristický model, který vnímá situaci klienta z pohledu souvislostí v různých úrovních. Jde o celistvý pohled, při kterém se hledají i zdroje (Navrátil, 2007, s. 74).

Autorský tým Smale et al. (1993, podle Navrátil, 2007, s. 74) přispěl dalšími třemi koncepty posouzení životní situace klienta. Prvním z nich je model dotazování se klienta pomocí vytvořených otázek. V tomto modelu je sociální pracovník chápán jako profesionál vlastní moc. Na základě informací získaných dotazováním určuje problém klienta a řeší ho. Klient je v pasivní roli a není příliš zapojován (Navrátil, 2007, s. 74-75). Další model je označován jako procedurální. Vyznačuje se tím, že sociální pracovník vykonává velké množství administrativních činností spojených se zajištěním potřebných informací, které se získávají vyplňováním kontrolních listů, seznamů a formulářů. Cílem je zjistit, zda klient spadá do cílové skupiny klientů dané organizace, která tyto dokumenty vytváří (Navrátil, 2007, s. 75). Třetím modelem je model, který je označován jako výměnný. Klient je

vnímán jako expert na svůj život. Sociální pracovník má klienta podporovat v hledání a nalezení jeho silných, ale zároveň i slabých stránek (Navrátil, 2007, s. 75).

Navrátil se zmiňuje ještě o dalším pojetí posouzení. Je označováno jako reflexe, neboli reflexivita, ale mezi sociálními pracovníky a dalšími odborníky má i mnoho dalších podob. V literatuře se používají adjektiva jako „reflexivní, reflektivní a kritické, pro označení nového, komplexnějšího a především senzitivnějšího přístupu...k celé praxi sociálních pracovníků (reflektivní praxe)“ (Navrátil, Janebová, 2010, s. 25). Posouzení životní situace vycházející z protichůdných způsobů poznávání, z objektivismu a konstruktivismu. Toto pojetí je označováno jako reflexivně-tvůrčí proces (Navrátil, Janebová, 2010, s. 23). Tento autor říká: „Při svém uvažování o reflexivním přístupu k posouzení vycházím z předpokladu, že aplikace obou krajních východisek pohledů na pravdu jsou v zásadě možné“ (Navrátil, Janebová, 2010, s. 23). Objektivismus se vyznačuje tím, že dává smysl tázání po pravdě, ale také hledisko sociálního konstruktivismu má svoji důležitou roli. Následně uvádí: „Domnívám se, že obě polarity přístupu k posouzení mají své přednosti a je smysluplné uvažovat o jejich reflexivní syntéze“ (Navrátil, Janebová, 2010, s. 24). Musil se o teorii reflexivní práce vyjadřuje jako o prostoru určenému pro sociálního pracovníka, ve kterém je schopen posuzovat dilematické situace, s nimiž se ve své práci setkává. Za stěžejní považuje schopnost pracovníka pracovat s jedinečností člověka v dané situaci (2004, podle Navrátil, Janebová, 2010, s. 26).

## 4 Case management

Jednou z metod sociální práce je case management. Case management zastřešuje případové konference, které se rozšiřují i v rámci České republiky. Novela zákona o sociálně právní ochraně dětí je považuje za standardní nástroj pro práci s ohroženými dětmi. Lze ji označit jako koordinovanou péči o klienta. Staví na předpokladu, že v okolí klienta jsou další osoby, které lze do podpůrného procesu zapojit. Tuto metodu využívají pracovníci, kteří si uvědomují přítomnost dalších odborníků a zúčastněných osob, jež mají zájem o klienta a chtějí mu pomoci.

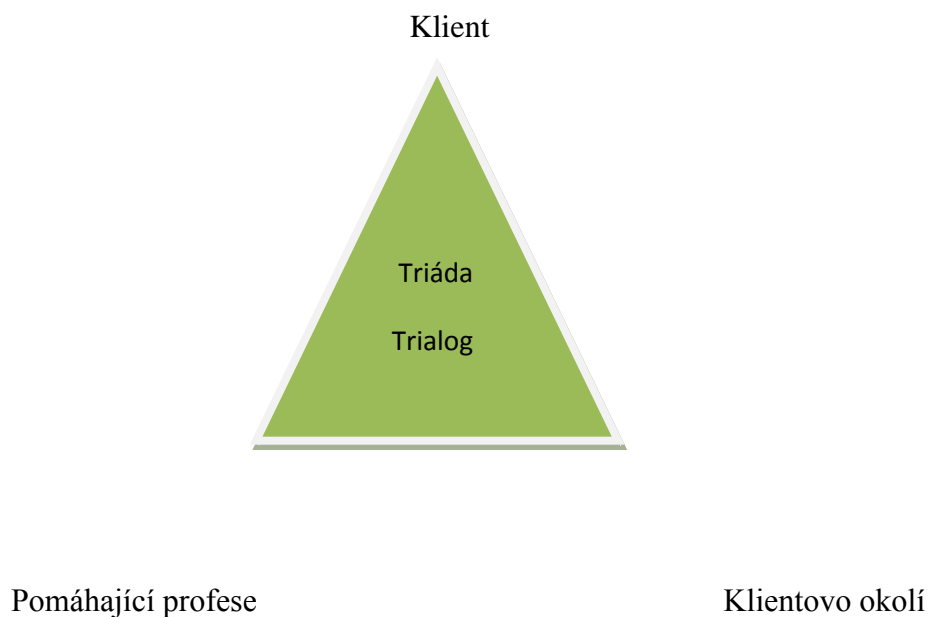
Podstatou přístupu je koordinace služeb. Smyslem case managementu je nastolení společného postupu spolupráce zapojených odborníků. Vymezení jasných pravidel, které mají směřovat k efektivní podpoře ohrožené rodiny. Cílem je stabilizování sociální situace rodiny a její zplnomocňování, využívání přirozených zdrojů. Case management se rozšířil do mnoha zemí, profesí i oblastí a zaznamenal velkou konjunkturu. Vzhledem k této skutečnosti nebyla co do definice docílena shoda mezi odborníky. Nejčastěji je používána definice Národní asociace sociálních pracovníků, která case management označuje jako: „metoda poskytování služeb, jejíž pomocí odborný sociální pracovník zjišťuje potřeby klienta a jeho rodiny (tam, kde je to vhodné) a organizuje, koordinuje, monitoruje, hodnotí a prosazuje sadu služeb různého typu, která je šitá na míru specifickým potřebám klienta“ (NASW, 1992, s. 5). „Case management je pojmenování expertního přístupu v sociální práci nebo v poskytování sociálních či zdravotních služeb. Používá se při řešení životních nebo sociálních situacích, které mají multikauzální příčiny a do jejichž úspěšného zvládnutí je potřeba intenzivně zapojit klienta a multidisciplinární tým“ (Pemová, Ptáček, s. 39).

Počátky case managementu jsou spjaty se Spojenými státy americkými, kde se tento přístup objevuje v 60. letech 20. století a směřuje do oblasti péče o duševně nemocné. V České republice se využívání case managementu ve výše zmíněném poli působnosti datuje do 90. let 20. století. Nyní se objevuje v mnoha dalších oblastech sociální práce. Kvalitní case management se vyznačuje síťováním, které lze vymezit jako způsob práce vedoucí k vytváření, zachování a propojení spolupráce jednotlivých subjektů, které se podílejí na práci s klientem.

O case managementu se v souvislosti se sociálně-právní ochranou dětí vyjadřuje Pemová, Ptáček (2012, s. 40) a označují ho jako: „expertní přístup v sociální práci nebo v

poskytování sociálních či zdravotních služeb a je využíván především při řešení takových životních situací, které mají multikauzální příčiny, například při řešení problematiky drogových a alkoholových závislostí a v sociálně-právní ochraně dětí. Přístup case management očekává, že člověk má: „komplexní a různorodé potřeby a k jejich naplnění vede více cest, které potřebuje s podporou a vedením odborníků nalézt“ (Pemová, Ptáček, 2012, s. 41). Zde stejně jako v předchozí definici je využíván case management především tam, kde se klient potýká s větším množstvím problémů současně a s pomocí vhodných odborníků společně nacházejí řešení klientovy situace.

Kaniová definuje case management jako: „způsob práce s lidmi v obtížných situacích, kteří mají více potřeb v různých oblastech, a pracovník nebo tým pracovníků s nimi prozkoumává nejrůznější možnosti jejich naplnění: pomáhá jim co nejlépe využívat dostupné zdroje pomoci a podpory v rámci důvěrného spolupracujícího vztahu“ (Kaniová, 2013, s. 3).



**Obr. 1 Case management pracuje v triádě (Kaniová, 2013, str. 7)**

Kromě case manažera se podílí na řešení situace klienta i tým tvořený dalšími odborníky. Označuje se jako multidisciplinární tým. Dunovská ho charakterizuje jako: "tým využívající metodu case managementu, který je složený ze zástupců organizací a

dalších subjektů, které v dané lokalitě pracují s cílovou skupinou. Složení týmu závisí na potřebách cílové skupiny klientů, rodin a spektru úkolů, které zajišťuje. Tým pracuje podle předem domluvených pravidel" (Dunovská, 2012, s. 7). Bechyňová (2012, s. 12-13) za multidisciplinární tým skupinu odborníků, se kterými je rodina v kontaktu. Mezi členy takového týmu nepatří jen erudovaní odborníci a profesionálové, ale je tvořen i klientem a jeho rodinou, ale i jeho sociálním okolím. Cílem metody case managementu je vytvoření podpůrné sítě tím, že budou osloveni a zapojeni další odborníci do procesu podpory klienta a bude zahájena koordinovaná spolupráce. Case managerem neboli koordinátorem případu se stává ten pracovník, který si uvědomuje přínos zapojení dalších osob do případu klienta. Koordinátory jsou právě z výše uvedených důvodů sociální pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí, neboť pro výkon této agendy potřebují znát názor dalších odborníků. Výše popsané se objevuje i v dokumentu Zásady a obsah věcného záměru zákona o sociálních pracovnících a samosprávné profesní organizaci (2013, s. 3-4), kde je vymezeno následující:

"Sociální pracovník:

- identifikuje podmínky a události, které v rámci životní situace konkrétního jedince, rodiny, skupiny nebo komunity, vyvolávají nesnáze v interakcích se subjekty v sociálním prostředí na "mikro", "mezzo" a "makro" úrovni, a to ve všech aspektech dalších systémů společnosti..
- na základě komplexního posouzení životní situace jedince, rodiny, skupiny nebo komunity koncipuje, realizuje a vyhodnocuje pomáhající intervenci s využitím různorodých teoretických konceptů a metod působení na klienta a sociální prostředí.."

Na sociálního pracovníka je nahlíženo jako na profesionála, který je součástí vícečlenného pomáhajícího systému a širšího prostředí. Je kvalifikovaným odborníkem vykonávajícím komplexní agendy a zajišťujícím intervence v oblastech, jež upravují a vymezují speciální právní předpisy.

Úspěšnost přístupu case managementu podle Pemové a Ptáčka: „je tedy aktivní zapojení rodiny (rodičů i dětí) do intervenčního procesu. Toto zapojení nesmí být jen formálního charakteru, kdy jsou rodině SP předkládány názory, návrhy a postupy, přičemž se automaticky od rodiny očekává jejich schválení a splnění“ (2012, s. 137).

Shulman vymezuje kompetence sociálního pracovníka, které jsou významné pro fungující case management a řadí mezi ně následující dovednosti:

- „Komunikace;
- Navazovat a udržovat vztah;
- Definovat svou roli v pomáhajícím vztahu;
- Pomáhat klientovi k vyjadřování jeho emocí a postojů;
- Sdílet s klientem emoce a postoje;
- Pomáhat klientovi v definici a hierarchizaci jeho problémů;
- Hledat zdroje pro řešení klientovy situace a koordinovat jejich působení;
- Pracovat s kulturními rozdíly;
- U lidí v extrémních situacích dát smysl utrpení, pomáhat hledat smysl vlastního života“ (Shulman podle Matoušek, 2013, s. 262).

Pemová, Ptáček se vyjadřují ke case managementu následovně: „V průběhu case managementu se případové konference konají zejména před zahájením hodnocení dítěte/rodiny (za účelem stanovení postupu hodnotícího procesu a okruhu osob, které se ho účastní), po skončení hodnocení dítěte/rodiny (při vytváření individuálního plánu ochrany dítěte), v průběhu realizace individuálního plánu ochrany dětí (za účelem monitorování realizace plánu, redefinici cílů a způsobu jejich dosahování) a při ukončování spolupráce“ (2012, s. 45).

#### **4.1 Sít'ování**

Z mé osobní zkušenosti vyplývá, že ne všechny obce s rozšířenou působností mají kvalitní a dostatečné zasít'ování. Novela zákona o sociálně-právní ochraně však s dostačujícím počtem různých služeb počítá. Je nutné rozšiřovat zasít'ování a obracet se v rámci výkonu sociálně-právní ochrany na kvalitní poskytovatele.

„Sít' je formálním či neformálním spojením lidí a organizací, je sítí vztahů, která umožňuje jejich vzájemnou komunikaci a spolupráci. Subjekty v síti mohou navzájem sdílet zdroje, dovednosti, kontakty a znalosti, usilují o dosažení stejných či podobných cílů. Subjekty v síti jsou považovány za uzlové body, vztahy jsou vyjádřeny spojnicemi bodů“ (Janoušková, 2007, s. 143).

Sítě můžeme dělit na formální a neformální. S ohledem na téma práce se zaměřím na sítě formalizované, neboť ty jsou nástrojem pro dosažení cílů, které máme s klientem dojednány. Pro síťování jsou důležité tři kroky. Vytvořit, rozvíjet a udržovat síť. Síťováním dojde k vytvoření prostoru pro vzájemnou spolupráci a výměnu informací. Prioritou při síťování je po domluvě koordinátora s klientem sestavit takovou nejvhodnější síť, která bude mít podpůrnou úlohu při řešení situace klienta. Základem dobrého fungování týmu je informovanost o dalších profesích, či organizacích. To znamená být informován o roli, kompetencích určité profese, etice, znalostní platformě, specializaci, výstupech, o společných a problematických plochách se sociální prací.

Pracovník orgánu sociálně právní ochrany dětí je v této situaci důležitým koordinátorem podpory pro dítě a rodinu. Je nutné, aby rodině zdůvodnil, že jejich dítěti celá společnost přiznává právo žít důstojně a v bezpečí. Při spolupráci rodiny se zařízením či odborníky se jako zásadní se jeví princip partnerství, který je v současné době hlavním principem nabídky odborných služeb pro rodiny s dětmi a také předním motivem mnoha nařízení a směrnic. Partnerství vymezuje Sobotková (2003, s. 256-258) jako pracovní vztah mezi rodiči a odborníky, odborníky a dětmi, rodinou a podpůrnými organizacemi. Partnerství je charakterizováno společným cílem shodným s prospěchem dítěte, vzájemným respektem a ochotou jednat. Myšlenka partnerské spolupráce mezi rodiči a odborníky je prosazována v zahraničí i u nás. Wheal a kol. zmiňují, že „je třeba respektovat, že dobří rodiče bývají nejlepší znalci psychiky svých dětí a potřeb své rodiny. Jejich zkušenosti a znalost kontextu problému je dobré docenit a jejich zájem podchytit“ (Wheal a (Ed.), 2000, podle Sobotková, 2003, s. 256).

Tvorbu sociální sítě lze rozfázovat do několika kroků (Nedělníková, 2007, s. 196):

- provést zmapování aktuálního stavu poskytovaných služeb, včetně organizací a institucí v regionu se zaměřením na určitou cílovou skupinu
- provést kontaktování, oslovení zástupců jednotlivých organizací a institucí, navázat spolupráci a vytvořit databáze organizací a institucí
- aktivně spolupracovat a neustále aktualizovat kontakty v databázi

#### **4. 2 Přínosy síťování**

Přínosy síťování pro práci s klientem:

- „umožňuje spojení lidí a subjektů z různých sfér a úrovní



- sítě spolupracují rychleji
- členové sítě mohou sdílet znalosti, dovednosti, zdroje, kontakty
- pomocí sítí můžeme najít další vhodné partnery pro spolupráci
- sítě napomáhají klientům i profesionálům dojít ke konstruktivnímu řešení dané situace
- sítě napomáhají k objevení alternativních řešení, mohou vznikat úplně nové pohledy a nové návrhy řešení“ (Solařová, 2013, s. 9).

Využívání metod case managementu je podmíněno určitými schopnostmi a dovednostmi na straně koordinátora případu. Řadíme mezi ně především organizační dovednosti, strategické myšlení, schopnost a umění motivovat lidi a komunikační dovednosti a schopnost vyjednávání. Úspěšnost je tedy podmíněna i kompetencemi na straně sociálního pracovníka.

Case management zefektivňuje poskytování sociálně-právní ochrany dětí především ve smyslu zpřehlednění a průběžného vyhodnocování poskytování jednotlivých činností a služeb. Významným pozitivem je zajišťování maximální možnosti zapojování klientů do všech fází intervence. Case manažer se pak stává klíčovým pracovníkem v ohledu jeho klíčového významu pro úspěšné vyřešení obtížné životní situace dítěte a jeho rodiny. Metoda Case managementu také poskytuje základnu pro multidisciplinární spolupráci v systému ochrany dětí.

„Případové vedení sice není v České republice příliš rozvinutým přístupem v sociální práci, nicméně v poslední době se začínají první zkušenosti s tímto způsobem práce objevovat. Vzhledem k tomu, že některé západní země mají s case managementem zkušenost trvající několik desetiletí, bylo by velkou chybou nepoučít se z chyb a limitů, které tato zkušenost přinesla a je naopak velkou výzvou a šancí nastavit metodiku případového vedení tak, aby na tyto limity vhodně reagovala“ (Nepustil, 2011, s. 79). V zahraničí se v současné době objevuje kritika case managementu ve vztahu ke klientům i k ekonomické efektivitě programů, které právě tato metoda zastřešuje.

## 5 Kompetence sociálního pracovníka

V této kapitole se zmíním také o kompetencích sociálního pracovníka, neboť se domnívám, že alespoň zmínka k této oblasti lépe dokresluje téma diplomové práce. Jen kompetentní pracovník je schopný splnit svěřený úkol. Splnit ho dobře nebo na výborné úrovni.

Termín kompetence pochází z latinského výrazu *competens*, tj. vhodný, příhodný, náležitý. Nejfrekventovaněji je termín užíván v kontextu práva a rozumí se tím schopnost chápat a jednat rozumně. Význam pojmu kompetence je v literatuře nejednotný a je třeba zmínit, že existuje různorodé spektrum pojetí, ale i rozličných definic. Tento termín je aplikován podle Kubeše a spol. (2004, s. 14) ve dvou stěžejních principech:

- Kdy je kompetence vnímána jako pravomoc, rozsah stanovené působnosti, oprávnění, která je udělena obyčejně nějakou autoritou nebo mající souvislost s autoritou, jíž může být instituce nebo jednotlivec. V tomto vnímání kompetencí je možné je překročit, někomu je odejmout a může dojít ke vzniku kompetenčních sporů. V tomto vnímání významu kompetence je lze i na někoho dalšího přesunout.
- Kompetenci lze vnímat jako schopnost vykonávat nějakou činnost, umět ji vykonávat. Být v určité činnosti výkonu kvalifikovaný.

Stejný autor uvádí: „Kompetence se používá jako deštník, pod který se vejde vše, co může přímo nebo nepřímo souviset s pracovním výkonem“ (Kubeš, 2004, s. 26). „Kompetence v praxi chápeme jako funkcionální projev dobře zvládané a uznávané sociální role sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese“ (Havrdová, 1992, 42).

Kompetence ve spojení s pravomocí a dimenzí působnosti jsou u sociálního pracovníka na úseku sociálně-právní ochrany definovány zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. Nelze opomenout i druhou oblast, která je vymezována jako schopnost konat nějakou činnost. Nejdůležitějším atributem v této oblasti je pro sociální pracovníky vybavenost pro jednání směřující k zájmu a blahu dítěte, potažmo ku prospěchu celé společnosti.

Podle autorů Belze a Siegrista jsou klíčové kompetence výrazem schopnosti člověka chovat se přiměřeně situaci, v souladu sám se sebou. Tedy jednat kompetentně.

Tito autoři se zmiňují i o individuální kompetenci k jednání, která se vyvíjí ze spolupůsobení sociální kompetence, kompetence ve vztahu k vlastní osobě a kompetence v oblasti metod (2001, s. 166-167).

Souhrn toho, co podle shody odborníků sociální pracovník koná a jakým způsobem to koná při práci s klienty v organizaci, vyjadřují praktické kompetence. Současná soustava praktických kompetencí reflektuje současnou situaci a převládající trendy ve společnosti.

### **5.1 Soustava praktických kompetencí**

Operacionalizované aspekty role sociálního pracovníka tvoří praktické kompetence. Jde tedy zejména o pozorovatelné a zachytitelné chování. Ke správnému pochopení vymezených kompetencí je důležitá znalost teoretických předpokladů a souvislostí. Praktické kompetence, které vymezují profesionální roli, poskytují více možností, jak k profesionální roli postupně dorůst individualizovanou rychlostí a individualizovaným způsobem. Soustava obsahuje šest částí profesionální role, která se vyznačuje tím, že se zájemně doplňují a prolínají. Pro přehlednost byly uspořádány do následujících skupin.

Rozvíjet účinnou komunikaci – důraz se klade na schopnost účinně komunikovat jak s jednotlivci, tak i se skupinami, rodinami a komunitami.

Orientovat a plánovat postup – důležitost je spatřována ve schopnosti zorientovat se v potřebách, možnostech a porozumění, které klient a jeho okolí má, na základě těchto skutečností vymezit s nimi oblast a pln spolupráce.

Podporovat a pomáhat k soběstačnosti – závisí na schopnosti rozeznat silné stránky a možnosti klienta a jeho okolí, důraz je kladen na podporu jejich soběstačnosti a sebeúcty.

Zasahovat a poskytovat služby – stěžejní je znalost metod a systému služeb a schopnost je správně využívat ve prospěch klienta, zároveň mu pomáhat je přijmout a ukončit.

Přispívat k práci organizace – pracovník má přispívat k hodnocení a zlepšování organizace a účinnosti služeb pro klienty, zároveň efektivně využívat všech zdrojů a spolupracovat s kolegy.

Odborně růst – dobrý odborník a zaměstnanec má být schopen konzultovat a řídit svůj odborný růst, kvalifikovaně se rozhodovat a přispívat k pozitivním změnám ve svém oboru.

Soustava praktických kompetencí je blíže charakterizována tzv. kritérii. Ke každé kompetenci jsou přiřazena taková kritéria, která přibližují, popisují části dané kompetence. Jednotlivé složky jsou pro naplnění sociální role nezbytné a vyznačují se tím, že je lze objektivně pozorovat. Soustava byla vytvářena tak, aby obsáhla různé formy sociální práce (Havrdová, 1999, podle Černovská, 2004, s. 19-21).

# PRAKTICKÁ ČÁST

## 6 Metodologie výzkumu

Předmětem výzkumné části je zkoumání postoje sociálních pracovníků orgánů SPOD ve vztahu k novele zákona o sociálně-právní ochraně, konkrétně v souvislosti k legislativnímu ukotvení případových konferencí. V této kapitole se zmiňuji o metodě zkoumání, vyjadřuji se ke zvolené strategii zkoumání, analýze dat, výsledkům a interpretaci zjištěných dat.

### 6.1 Cíl výzkumu

Cílem výzkumu je odpovědět na otázku: **Jak vnímají vybraní pracovníci orgánů SPOD novelu zákona o sociálně-právní ochraně dětí s ohledem na zavádění případových konferencí?** A to ve vztahu ke dvěma kategoriím, kterými jsou pozitiva a negativa ve spojitosti s uzákoněním případových konferencí a jejich implementací do praxe z pohledu sociálních pracovníků orgánů sociálně-právní ochrany dětí. Domnívám se, že je důležité prostřednictvím zpětné vazby získat informace o důsledcích zavádění případových konferencí do praxe.

Z důvodu správného zaměření výzkumu, který poskytne výsledky ve shodě se stanoveným cílem, jsem kladla v rámci jednotlivých focus-group otázky, které jsou uvedeny v příloze. Tematicky jsem je vymežila do několika kategorií. Jedná se o kategorii otázek ve vztahu ke klientům, ve vztahu k sociálním pracovníkům a jejich kompetencím, ve vztahu k multidisciplinárnímu týmu a k legislativnímu ukotvení případových konferencí.

### 6.2 Metoda výzkumu

„Termínem kvalitativní výzkum rozumíme jakýkoliv výzkum, jehož výsledků se nedosahuje pomocí statistických procedur nebo jiných způsobů kvantifikace“ (Strauss, Corbinová, 1999, s. 10). Kvalitativní výzkum se vyznačuje tím, že umožňuje získat hlubší informace o zkoumaném jevu. S ohledem na cíl mé práce to považuji za důležité. „V kvalitativním výzkumu se používají málo standardizované metody získávání dat. Hlavním instrumentem je výzkumník sám“ (Hendl, 2005, s. 52). V této oblasti jsem využila schopnost navazování kontaktů a schopnost komunikovat a moderovat rozhovor ve

skupině. Jak uvádí Gavora (2000, s. 32) je: „hlavním cílem kvalitativního výzkumu porozumět člověku, tedy především chápat jeho vlastní hlediska – jak on vidí věci a posuzuje jednání. Podle zásad kvalitativního výzkumu je každý člověk anebo skupina lidí jedinečná. Má vlastnosti, kterými se podstatně liší od jiného člověka nebo skupin. Má se zkoumat hlavně holisticky, vcelku.“ Musela jsem mít na paměti, že „...výsledky mohou být snadněji ovlivněny výzkumníkem a jeho osobními preferencemi“ (Hendl, 2005, s. 52).

Při sběru dat jsem se necítila být ovlivněna mojí dřívější osobní zkušeností sociální pracovníce na orgánu sociálně-právní ochrany. Skutečnost, že jsem pracovala ve stejném oboru jako participanti focus group mi do jisté míry pomohla. Tím mám na mysli především porozumění obsahu jejich výpovědí a následnou interpretaci dat. Strauss a Corbinová (1997, s. 27) se k této znalosti vyjadřují následovně: "schopnost vhledu, schopnost dát údajům význam, porozumět a oddělit související od nesouvisejícího". Analyzovala a interpretovala jsem jen údaje získané z focus groups.

Focus group se v českém jazyce překládá termíny skupinový rozhovor, skupinová diskuze a rozšířeným termínem je také ohnisková skupina. Jazykově správná varianta je „fokální“ skupina, která se podle vyjádření Miovskeho (2006, s. 175) „nejevila být příliš šťastnou volbou“.

Morgan (1997, s. 136) spatřuje v kvalitativním výzkumu prostor pro pochopení neznámých skutečností a fenoménů, vytvoření nových hypotéz a teorií. Z tohoto důvodu se někdy kvalitativní výzkum považuje za „emergentní nebo pružný typ výzkumu“ (Hendl, 2005, s. 50). Podle tvrzení stejného autora, se právě velké množství názorů a postojů váže na sociální vztahy. To je důvodem pro zjišťování příslušných dat v sociální situaci, tedy právě ve skupině (Hendl, 2005, s. 182).

„Kvalitativním výzkumem se rozumí jakýkoliv výzkum, jehož výsledků se nedosahuje prostřednictvím statistických procedur nebo jiných způsobů kvantifikace. Může to být výzkum týkající se života lidí, příběhů, chování, ale také chodu organizací, společenských hnutí nebo vzájemných vztahů“ Strauss a Corbinová (1999, s. 10). Tito autoři (1999, s. 45) referují rovněž o tom, že „kvalitativní metody se užívají k odhalení a porozumění tomu, co je podstatou jevů, o nichž toho ještě moc nevíme. Mohou být také použity k získání nových a neotřelých názorů na jevy, o nichž už něco víme.“ Vybrané téma vyžaduje použití strategie kvalitativního výzkumu.

Výzkumným cílem, který si kladu, je zachytit a zaznamenat postoj sociálních pracovníků orgánů sociálně-právní ochrany dětí ve vztahu k legislativnímu ukotvení případových konferencí. Výzkumný cíl je nastaven v souvislosti s teoretickou částí, ale zároveň i aktuální situací a míněním sociálních pracovníků k této problematice. Důležitost výzkumného cíle se projevuje u Pelikána (2007, s. 73), který v podstatě říká, že výzkumný cíl je tu stanoven proto, aby odpověděl na otázku, z jakého důvodu je výzkum vůbec realizován.

Cílem focus group je prodiskutovat v omezeném čase témata sestavená výzkumníkem dopředu. Příprava výzkumníka je důležitá a není možné ji podceňovat. Záměrem focus group není dosažení souhlasu nebo rozporů (Hendl, 2005, s. 183). Pozitivem focus group je získání reakcí od poměrně široké škály participantů a to v relativně krátkém čase Morgan (1997) doporučuje skupinu diskutujících v rozmezí šesti až deseti participantů. Skupina s menším počtem než 6 participanty může vykazovat menší diverzifikaci, rychlejší vyčerpání užitečných, informačně zaměřených poznámek a postřehů. Zároveň mohou být účastníci vystaveni velkému tlaku (podle Miovský, 2006, s. 185). Nejobvykleji se u focus group realizují rozhovory ve 4 až 6 skupinách. „Jako forma kvalitativního výzkumu jsou ohniskové skupiny především skupinovým rozhovorem – nikoli ovšem ve smyslu výměny otázek badatele a odpovědí respondenta. Namísto toho se v tomto typu výzkumu spoléhá na interakci uvnitř skupiny, jež je vyvolána tématy, která jsou předkládána badatelem a obvykle i moderátorem v jedné osobě“ (Morgan, 2001, str. 13). Interakce, které vzniknou v ohniskových skupinách slouží „k získávání údajů a vhledů, které by bez interakce, již nacházíme ve skupině, byly těžko přístupné“ (Morgan, 2001, s. 14).

Mioviský člení moderování focus group a její organizaci třemi způsoby. Tím prvním je strukturovaný přístup, podle kterého probíhá diskuze standardizovaným způsobem. Hlediskem moderátora je snaha, aby všechny skupiny probíhaly totožným způsobem. V praxi to znamená, že participantů dostávají stejné otázky a mají i zhruba stejný prostor pro jejich zodpovězení. Výzkumník musí předem znát cíle výzkumu a mít připravené otázky. U druhého způsobu se jedná o méně strukturovaný přístup. Účast moderátora v diskusi je minimalizovaná. Prostor je věnován takovému okruhu otázek a témat, která zajímají participanta. Posledním ze tří přístupů je nestrukturovaný, označovaný jako skupina s menší mírou řízení. Diskuze se zpočátku vyznačuje nestrukturovaností, ale

moderátorem je postupem času usměřňována konkrétními otázkami a vedena k zájmu výzkumníka (2006, s. 177-181).

Situace, ve kterých moderátor a většinou i výzkumník v jedné osobě, zastává pozici průvodce pro členy skupiny včetně pokládání otázek, se podle Morgana jeví jako forma: „nejpopulárnější ve strukturovanějších přístupech k ohniskovým skupinám, protože vlastní akt kladení otázek signalizuje moderátorovu kontrolu nad obsahem a směrem diskuse ve skupině“ (Morgan, 2002, s. 65).

„Ohniskové skupiny můžeme z hlediska průběhu rozdělit podobně jako interview na minimálně čtyři základní fáze: zahájení skupiny, úvodní diskuse a motivační práce, jádro diskuse a ukončení diskuse“ (Miovský, 2006, s. 183).

Metoda ohniskových skupin poskytuje výzkumníkovi velké množství informací. Jsou pro ni charakteristické zejména 2 znaky, kterými jsou skupinová interakce a ohnisko zájmu výzkumníka. Ze skupinové interakce lze získat mnohé údaje, které významným způsobem dokreslí a dodají obsah či směr daným výrokům. Jsou cenným zdrojem vhledu do složitosti lidského jednání (Morgan, 2001, s. 23-29). Morgan dále uvádí, že tyto znaky jsou velkými přednostmi, ale zároveň omezeními focus group (Morgan, 2001, s. 27). Výzkumník může být zatížen subjektivitou pramenící z jeho vzdělání či ohniska zájmu a měl by mít toto stále na paměti. Morgan (2001, s. 51) se také vyjadřuje k tomu, že ohniskové skupiny jsou často vedeny „s účelově vybranými vzorky, do nichž jsou účastníci vybráni z limitovaného množství zdrojů“. Na základě svých praktických zkušeností uvádí, že by se mělo v rámci výzkumného projektu realizovat alespoň 3-6 ohniskových skupin (podle Miovský, 2006, s. 187).

### **6.2.1 Focus group jako výzkumná metoda kvalitativního přístupu**

Pro kvalitativní výzkum je typické to, že zohledňuje kontext, místní situaci a podmínky ovlivňující zkoumanou situaci. Disman se ke kvalitativnímu výzkumu vyjadřuje následovně: „posláním kvalitativního výzkumu je porozumění lidem v sociálních situacích“ (Disman, 2005 s. 289). Kvalitativní metoda focus group se vyznačuje organizovanou skupinovou diskuzí, kdy podkladem jsou připravené scénáře. Spojuje v sobě výhody diskuze podle připraveného plánu a prostor pro spontánní vyjádření. Velká část názorů a postojů se váže na sociální vztahy, proto je lepší příslušná data zjišťovat v sociální situaci, tedy ve skupině (Hendl, 2005, s. 182). Miovský k ohniskovým skupinám



uvádí:“ Badatel určuje zaměření diskuse, ohnisko, které se odvíjí od cílů výzkumu a výzkumných otázek, a toto ohnisko účastníkům označí. Údaje jsou pak získávány prostřednictvím skupinové interakce. Ohnisko však musí být ohraničené a srozumitelné pro všechny účastníky diskuze ( Miovský, 2006, s. 175).“

Kvalitativní metoda focus group umožní získat větší vhled do problematiky a získat názory a postoje sociálních pracovníků, které mohou být v kvantitativním přístupu zkreslené a to např. neporozuměním dané otázky.

Metoda focus group se používá i jako doprovodná metoda k jiným výzkumným postupům. Považuje se za však metodologicky plnohodnotnou metodu a je využívána jako samostatná výzkumná metoda. Miovský popisuje ohniskové skupiny následovně:"patří mezi jedny z nejprogresivnějších kvalitativních metod pro získávání dat" (2006, s. 175). Diskuzi vede a usměrňuje moderátor, jinak také výzkumník. Hendl poukazuje na skutečnost, že skupinová dynamika a umění moderátora jsou stěžejní pro vytvoření podmínek, které povzbuzují a podporují diskuzi, uvolňují racionalizační schémata a psychické zábrany (Hendl, 2005, s. 182). Vzhledem k mé osobní zkušenosti mám za to, že ve skupině, kterou lze nazývat relativně homogenní, se člověk cítí bezpečně a snadněji sdílí své zkušenosti a názory.

Hendl se zmiňuje o pozitivěch a negativěch kvalitativního výzkumu následovně:

- + problém zkoumán v přirozeném prostředí
- + zohlednění místních či jiných zvláštností
- + počáteční prozkoumání problému
- - problematická generalizace výsledků
- - výzkum časově náročný
- - výsledky snadněji ovlivnitelné osobou výzkumníka (Hendl, 2005, s. 49).

Provedený výzkum lze rozdělit do tří základních fází, na které pak navazovaly další dílčí kroky. Fázemi označují část přípravnou, realizační a závěrečnou.

**Přípravná fáze:** stanovení počtu a zaměření ohniskových skupin, seznámení vedoucích odborů s kontextem výzkumu, vytipování pracovníků vedoucími odborů, data a místa konání jednotlivých ohniskových skupin, pozvání participantů, příprava scénáře pro ohniskové skupiny.

**Realizační fáze:** realizace jednotlivých ohniskových skupin na jednotlivých obecních úřadech s rozšířenou působností, poslech audiozáznamů a přepis audiozáznamů pořízených během diskuzí.

**Závěrečná fáze:** analýza a interpretace výsledků.

### **6.2.2 Limity focus group**

Metoda focus group stejně jako všechny další výzkumné metody má některé limity, tedy omezení. Podle Morgana jsou určité situace, které mohou ovlivnit průběh focus group. Řadí mezi ně přílišnou angažovanost moderátora, nepřesnost výzkumníka při interpretaci dat a tím ovlivnění výsledků, skupinovou dynamiku, která se vymkne kontrole. Dále je to nezáměr o aktivitu ve skupině, vliv dominantních informátorů na názory dalších participantů, cenzura ze strany participantů při sdělování názorů a pocitů (Morgan, 2001, s. 23-29 ).

Důkladná příprava moderátora může do určité míry tato rizika zvládnout. Pokládání otázek a usměrňování diskuze kvůli vzdálení od tématu jsou pro hladký a bezproblémový průběh ohniskové skupiny důležité. Zároveň projektování svých vlastních postojů a názorů může negativně ovlivnit interpretaci výsledků skupinových rozhovorů. Formulace otázek může být do jisté míry stěžejní pro skupinovou dynamiku a aktivitu uvnitř skupiny. Kožnar (1992, s. 5) vidí skupinovou dynamiku jako „Souhrn komplexních a vzájemných sil i protisil, působících ve společném sociálním prostředí, ve skupině. Skupinová dynamika je dána veškerým skupinovým děním, cíli a normami skupiny, její strukturací, pozicemi a rolemi ve skupině, skupinovými interakcemi a vývojem skupinových vztahů i celé skupiny. Vzniká a utváří se spolu se vznikem a zahájením práce skupiny a je v jistém smyslu charakteristikou jakékoliv skupiny“. Každý z participantů by měl mít zachován stejný prostor pro vyjádření, protože nedodržení tohoto časového prostoru může být také důvodem pro získání údajů jen od informátora s dominantním postavením ve focus group.

### **6.3 Strategie výzkumu**

V prosinci 2013 jsem kontaktovala v rámci harmonogramu vedoucí odborů, kteří zajišťují správu agendy SPOD s cílem představení tématu práce a cílů výzkumu. Sdělila jsem jim sdělena minimální kritéria pro vytvoření ohniskové skupiny. V lednu 2014

proběhla realizace 4 ohniskových skupin a v únoru 2014 přepis a analýza získaných dat. Měsíce duben až červen 2014 jsem věnovala vytvoření výzkumné části diplomové práce a interpretaci výsledků.

Pro focus groups jsem vybrala obecní úřady s rozšířenou působností ve Středočeském kraji. Jednalo se o tři města v tomto regionu. V předmětné době orgán sociálně právní ochrany v jednom z vybraných měst čítal 7 pracovníků pro focus group, v dalším splňovalo podmínky deset z celkových 12 pracovníků, v posledním se jednalo o 6 zaměstnanců.

Rozhovory se konaly v prostorech jednotlivých úřadů. Šlo tedy o důvěrně známé prostředí, ve kterém se jednotliví respondenti běžně pohybují a důvěrně ho znají. Focus groups se konaly v prostředí, které navozovalo důvěrnou atmosféru a umožnilo vedení rozhovorů do hloubky. K zaznamenání jsem používala diktafon a všichni zúčastnění byli s touto skutečností seznámeni a upozorněni na ni. Výhodou je bezesporu zaznamenání rozhovoru tak, jak probíhal. Mohla jsem se jen věnovat probíhající diskuzi, kdy jsem se zaměřovala na hladký průběh diskuze s ohledem na možné tendence participantů k dominanci, případně submisi. Během focus groups jsem kontrolovala strukturu dotazování.

Diskuze focus group začala přivítáním a zasazením focus group do kontextu případových konferencí a představením jednotlivých informátorů. Tento postup se opakoval u všech 4 skupin. Informátory jsem požádala o souhlas na participaci na mém výzkumu a požádala je o svolení focus group nahrávat. Pokládala jsem dopředu připravené otázky. V diskuzi byly používány přímé i nepřímé otázky. Diskuze byla strukturovaná a všechny skupiny byly dotazovány stejnými nebo podobnými otázkami. Prostor pro vyjádření byl umožněn všem informantům. Rozprava byla doprovázena i volnou diskuzí. Tento čas byl prostorem pro povzbuzení k vyjádření názorů, jednotliví participanté reagovali na svá vyjádření, což vedlo k hlubším vhledům do tématu. Ve všech skupinách se projevila skupinová dynamika, atmosféra byla uvolněnější, ale zároveň tvůrčí. Plynulost diskuze zajistily připravené otázky. Doba trvání debaty se pohybovala u všech skupin v rozmezí 60 až 90 minut. Počet ohniskových skupin byl 4. Počet pracovníků z jednoho z orgánů sociálně-právní ochrany byl rozdělen na 2 skupiny.

## **6.4 Účastníci výzkumu**

Vzhledem ke zkoumané skutečnosti byl výběr respondentů výzkumného šetření zaměřen na sociální pracovníky orgánů sociálně-právní ochrany na úrovni obecních úřadů obcí s rozšířenou působností. Podmínkou zařazení do výzkumného souboru byla doba působení na oddělení sociálně-právní ochrany minimálně 2 roky a to z důvodu pracovních zkušeností v této oblasti. Konkrétní výběr informantů byl v kompetenci jednotlivých vedoucích odborů. S ohledem na počet pracovníků a podmínku, která byla stanovena pro účastníky focus group, se zúčastnili všichni pracovníci vybraných orgánů sociálně-právní ochrany. Další kritéria jako je např. věk informantů, výše dosaženého vzdělání, poměrné zastoupení pohlaví ve výzkumném souboru nebyla stanovena a to z následujících důvodů. V orgánech sociálně-právní ochrany dětí je minimální výše potřebného vzdělání definována zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Kritérium věku bylo nahrazeno stanovením minimální doby působení na oddělení sociálně právní ochrany dětí. Zajištění poměrného zastoupení pohlaví není zpravidla možné u tohoto výzkumného souboru zajistit a to z důvodu, že jsou tato pracovní místa obsazena především ženami. V počtu všech zúčastněných v rámci focus groups byli tři muži. Věk participantů se pohyboval v rozmezí od 26 let do 60 let. „Při výběru účastníků pro skupinové rozhovory je prvořadým kritériem cíl výzkumu. Jedna je pozornost zaměřena na konkrétní segment populace, konkrétní cílovou skupinu a jednak je ohnisko pozornosti specifikováno na relativně úzký okruh problémů a pozornost je zaměřena na prozkoumání problému do hloubky spíše než do šířky“ (Surynek, Komárková, Kašparová, 2001, s. 112-113).

### **6.4.1 Etické aspekty výzkumu**

Všem zúčastněným jsem při osobním setkání vysvětlila smysl a cíl výzkumu a zároveň to, co obnáší jejich účast ve focus group. Participantí výzkumu byli zároveň informováni ohledně zachování anonymity sdělení a údajů. Vzhledem k tomu, že během výzkumu byla získána citlivá data, tak jsem si informace od jednotlivých informantů pro svoji potřebu označila čísly. V dalším textu jsou tedy jednotliví respondenti označováni dvěma čísly, z nichž první označuje skupinu a druhé je označení konkrétního pracovníka orgánu sociálně-právní ochrany dětí.

## **6.5 Přepis skupinových rozhovorů**

Mezi další úkoly výzkumníka se řadí i pořízení přepisu rozhovorů. Záznam z diktafonu jsem přepisovala s ohledem na nevynechání důležitých informací, plynulost a čitelnost. Informace získané v rámci focus group analyzuji v jedné z následujících kapitol.

Fixace údajů získaných v rámci focus groups proběhla nejprve formou audiozáznamu. Upřednostnila jsem naslouchání před psaním si poznámek a postřehů. Další fází byla transkripce, to znamená doslovný přepis rozhovorů v rámci focus groups. Transkripci jsem kontrolovala opakovaným poslechem. Provedla jsem kroky i pro systemizaci dat. Materiály obsahovaly velké množství dat, která kromě klíčových obsahovala i mnoho osobních informací, jež nebyla klíčová pro téma diplomové práce. V tomto kroku tedy došlo k redukci dat. Záznamy jsem mnohokrát četla. To mi umožnilo všimnout si společných charakteristik, které vyústily v písemné zaznamenávání těchto souhrnů znaků.

## **6.6 Kvalitativní analýza dat**

Záznamy z focus groups jsem opakovaně četla a vytvářela si poznámky, kódovala si text. Využitím metody trsů (Miovský, 2006, s. 221) jsem kódovala text. Pomocí metody trsů jsem hledala spojující témata a postoje participantů. Hromadným znakem trsů byl tematický překryv. Pro analýzu dat jsem zvolila deskriptivní přístup. Ten se opíral o zjištěné údaje a zároveň jsem se nechala inspirovat i teoretickými přístupy, ke kterým směřovaly okruhy otázek. „Metoda vytváření trsů slouží obvykle k tomu, abychom seskupili a konceptualizovali určité výroky do skupin,.. Tyto skupiny (trsy) by měly vznikat na základě vzájemného překryvu (podobnosti) mezi identifikovanými jednotkami (Miovský, 2006, s. 221).

Dle stejného klíče jsem postupovala i v prezentaci výsledků. Po té jsem znovu četla text a ověřovala si správnost kategorií a k nim následně přiřazovala odpovídající výpovědi. „Často se stává, že při interpretaci údajů ohniskových skupin vyvstane otázka, jaká témata by měla být v závěrečné zprávě nejvíce zdůrazněna. Existují tři základní faktory, které ovlivňují množství důrazu kladeného na dané téma: kolik skupin téma zmínilo, kolik lidí v rámci každé skupiny zmínilo toto téma a kolik energie a entusiasmů téma mezi účastníky

vyvolalo...kombinace všech těchto tři faktorů známé pod pojmem „validace od skupiny ke skupině“ (Morgan, 2001, s. 80).

## 6.7 Výsledky a interpretace zjištěných dat

V této části se zaměřuji na interpretaci údajů ve vztahu ke dvěma základním kategoriím, které jsou v dalším textu popsány. Jedná se o kategorii pozitiv a negativ ve vztahu k uzákonění případových konferencí a implementaci do praxe z pohledu sociálních pracovníků orgánů sociálně-právní ochrany dětí. Tato část práce je určena pro sdělení výsledků výzkumného šetření. Jednotlivá témata byla vybírána na základě četnosti výroků, zaujetím ohniskové skupiny a intenzitou sdělení. To znamená i to, jakým způsobem byly údaje od participantů focus group sdělovány, jakou náladu tato sdělení doprovázela. V této podkapitole předkládám data získaná z realizovaných focus groups. Získané údaje jsou psány kurzívou, aby bylo ihned zřejmé, co jsou výpovědi participantů. Data jsou zároveň průběžně interpretována.

### 6.7.1 Pozitiva případových konferencí

V průběhu samotného přepisování jednotlivých záznamů z focus groups jsem zaznamenala několik oblastí pozitiv, které respondenti v případových konferencích shledávají. Mezi ně patří profesní vybavenost (odbornost), znalost sítě, schopnost pracovat v týmu a znalost životní situace klienta a vyhodnocení situace klienta. U těchto oblastí byly výpovědi respondentů shodné, či hodně podobné.

Shoda ve vyjádření respondentů týkající se pozitiv, se objevovala v **budování sítě vzájemných vztahů** s dalšími odborníky pomáhajícími i dalších profesí, kteří na případu spolupracují. Nastaví se principy spolupráce a jejím vyústěním je kvalitní fungování. Podle vyjádření účastníka focus group 4/4: *„Tím, že si budujeme síť, tak si pak sdělíme i představy o tom, jak by ta naše spolupráce měla vypadat. A když si nastavíme pravidla, tak to pak lépe funguje, všem se nám lépe pracuje.“* Participant další ohniskové skupiny 2/4 uvádí: *„Lépe se orientujeme v dalších organizacích i jednotlivcích. Tím, že hledáme, kdo by mohl pro to setkání užitečný, tak se nám daří mapovat tu síť, která je k dispozici.“* Dobré zasíťování vede k lepší orientaci mezi organizacemi a nevede k časovým prodlevám při hledání odborníků, kteří by měli být zapojeni pro procesu pomoci a podpory klienta.

Tato shoda se u všech respondentů vyskytuje v oblasti **osobního kontaktu**, v kontaktu tváří v tvář. Respondenti mají přehled o různých poskytovatelích v systému sociálních služeb, ale v souvislosti s pořádáním případových konferencí a budování sítě na základě osobní znalosti se jim podařilo je důkladněji poznat. Výpověď respondenta 1/3 situaci dokresluje: „*Určitě je to v osobním poznání sítě. Fejs tu fejs Většinou se známe jen z telefonických kontaktů, z písemného dožádání. Je dobré vědět, kdo se pod tou organizací, jménem, skrývá.*“ Respondent 3/4 upřesňuje: „*Výhodu spatřuji v tom, že konečně poznám zástupce různých organizací, ale i jednotlivce, se kterými jsem do té doby komunikoval jen písemně nebo přes telefon. Osobní kontakt nelze ničím nahradit.*“ Shoda u respondentů byla zaznamenána také v oblasti, která pozitivním způsobem ovlivňuje implementaci případové konference do praxe a tím je **schopnost týmové práce**. Participant 4/2 říká: „*Sociální práce se vyznačuje tím, že jde o multidisciplinární přístup. Vždy jsme tak jednali a spolupracovali s lékaři, učiteli, třeba s Ká-centrem, s pedagogicko-psychologickou poradnou.*“ Další účastník focus group 3/4 dodává: „*Nikdy jsme nebyli osamoceni v tom, co jsme dělali. U každého klienta jsme hledali a kontaktovali takovou síť, kterou potřeboval. Myslím, že, co se týká spolupráce a týmové práce, nebyl v tom nikdy problém.*“ Kladně je hodnocena připravenost sociálních pracovníků k multidisciplinárnímu přístupu v řešení situace ohroženého dítěte. Výkon sociální práce nebyl nikdy osamocenou činností bez spolupráce dalších organizací a odborníků. Naopak se vyznačuje nezbytností spolupráce s dalšími obory. Schopnost spolupráce byla označována jako pozitivní faktor při zavádění případové konference do praxe. Konverzující 2/4 v rámci jedné z focus group uvádí: „*Co si pamatuji, tak to bylo vždy o tom, že spolupracujeme a komunikujeme s dalšími v okolí klienta, případně s těmi, co mohou situaci klienta nějak pozměnit a podílet se na zlepšení. Umíme spolupracovat, to je nedílná součást naší práce.*“

Rozdílný status profesí může přispět k tomu, že pracovníci orgánů sociálně-právní ochrany dětí situaci klienta vidí i z jiných pohledů a dovedou lépe **posoudit jeho životní situaci**. Respondenti se shodují na tom, že posouzení životní situace je základem další práce a bez důkladného posouzení dále nelze správně jednat. Jeden z respondentů 4/5 to komentuje následovně: „*Ano, domnívám se, že jo. Umíme, alespoň si to myslím, posoudit životní situaci klienta. Určitě, to je priorita. Posoudit situaci komplexně nám pomohou i informace od dalších. Od toho se pak vše odvíjí.*“ Omezí se tím i možné subjektivní

hodnocení situace klienta z pozice orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Respondent 3/2 říká: „*Myslím si, že není od věci, abych se dozvěděla názor i někoho dalšího... Můžu už trpět profesní slepotou k tomu případu. Víc hlav, víc ví*“. Je fakt, že v některých neziskovkách jsou kvalitní odborníci. A taky už někdy můžu být zaujatá a vedena svým subjektivním pohledem.“ Tímto sdílením informací se také sociální pracovník dozví více informací o samotném klientovi, což mu napomůže lepšímu vyhodnocení dané životní situace. Respondent 5/5 uvádí: „*Slyšíme další zúčastněné, informace, které nám klient neřekl. A přitom dokreslují jeho životní situaci. Což je pro nás nesmírně důležité*.“ Podle sdělení jednotlivých informantů panuje shoda i v náhledu na důvody narušení sociálního fungování rodiny s dalšími účastníky případové konference. Respondent 4/1 komentuje tuto shodu následovně: „*Rozvrácené a nefunkční vztahy uvnitř rodiny, alkoholismu, drogová závislost, agresivita jednoho z partnerů, psychiatrické diagnózy. V poslední době sociální fungování rodiny narušují výchovné problémy u dětí. Není se čemu divit, matka je během těhotenství na pervitinu a pak se diví, že je dítě ADHD. Trestná činnost, nezaměstnanost. V poslední době i závislost na fejsbůku a trestnou činností s tím spojenou*.“

V tomto momentu se objevuje i další pozitivum v bezprostředním kontaktu zúčastněných a to v rovině **společného hledání řešení** dané situace klienta. Klient je viděn z komplexnějšího pohledu a nabízí se více řešení, což napomáhá i v situacích dalších klientů s obdobným problémem. Eliminuje se zároveň i jednostranná odpovědnost pracovníků sociálně-právní ochrany. Respondent 4/5 vysvětluje: „*Jsou klienti, kteří k nám přicházejí z podobného důvodu. Já už vím, kam je potřeba poslat, na jakou službu je směřovat. Vím, co fungovalo a kam je odeslat. Nemusí to být vždy pravidlem, ale je potřeba to vyzkoušet. Dříve ležela odpovědnost jen na nás, teď je to v podstatě společné rozhodnutí*.“ Rozprostření odpovědnosti mezi další subjekty je vnímána i dalšími participanty, kteří se zmiňují o tom, že dochází k eliminaci jednostranné odpovědnosti pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí a zabraňuje se jednostrannému pohledu na věc. Participant 3/3 se vyjadřuje následovně: „*Slyším názory ostatních, je nás na to víc. Na společném postupu se domlouváme a já sama nenesu tu odpovědnost. Nerozhoduji jen z mého pohledu, ale vidím tu situaci z více úhlů*.“

Osobní kontakt mezi pracovníky hodnotí respondenti pozitivně zejména z toho důvodu, že jim poznání dalších pracovníků napomáhá v **kvalitě další komunikace**.



K tomu respondent 4/5 uvádí: „*Vnímám pozitivně, že se můžu s někým podělit o informace a společně o tom s někým mluvit. Myslím si, že pracovat multidisciplinárně je správné a pro situaci klienta je to dobré. Výhodu to může mít i takovou, že konečně poznám osobně zástupce různých organizací a institucí, se kterými jsem byla do té doby jen v telefonickém kontaktu. Osobně poznat druhého usnadňuje následnou komunikaci. Lépe se domluvíme, můžeme si poskytovat informace.*“

Lze tedy konstatovat, že si respondenti cení osobních setkání s ohledem na budování osobnějších vztahů s těmi osobami, které zastupují další organizace a instituce pracující v oblasti sociální práce s klienty. Důsledkem je posílení **vztahu vážnosti a kreditu** mezi organizacemi. „*Je nás tady více, kterým jde o blaho a zájem klienta. Vím, že se také snaží a máme společný cíl. Jsme většinou kolegiální a předáváme si potřebné informace. O dalších si vytvoříme názor, získáme ucelenější přehled o tom, co dělají. Bereme je jako partnery s určitými kompetencemi*“.

Uvádí respondent 2/5. Zároveň je kladně hodnocena pozitivní zpětná vazba, která u pomáhajících profesí absentuje. Je zde někdo, kdo poskytuje podporu v tom, co sociální pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí vykonávají. Respondent 3/4 to popisuje následovně: „*Je pro nás důležité slyšet, že máme vůbec nějakou zpětnou vazbu. Natož takovou, která nás podporuje v tom, co děláme. Často odcházíme z práce a nevidíme za sebou nic. Je to takové povzbuzení.*“

Další pozitivum shledávají pracovníci v **know how** jejich instituce. Jedná se o situace, kdy klient nedůvěřuje daným radám a postupům a obrací se na další v naději, že mu budou poskytnuty protichůdné informace. Respondent 2/5 dokresluje situaci slovy: „*Klienti jsou občas nedůvěřiví a očekávají od dalších, že je utvrdí v tom, že po nich chceme moc nebo říkáme nesmysly. Ale pokud slyší, že i oni chtějí, aby zapracovali na věcech, o kterých mluvíme, tak mě to utvrzuje ve správném postupu, v tom, jak to máme nastavené.*“

Toto zjištění dodává klientům pocit bezpečí a získávají naději na změnu v jejich situaci. Zároveň se utvrdí v tom, že pracovníci jsou odborně vybaveni. „*Někdy jim to otevře oči, prozřou, vidí, že nejen sociální pracovnice, ale i ostatní mají stejný názor na věc. Klientka byla nadšená, slyšela hodně odborníků, kteří pracují s rodinou a vše si pospojovala. Společně domluvený postup jí dal důvěru v to, že se ta situace změní. Jedna klientka mi řekla, že pro ni bylo posilující, když na jednom místě viděla tolik lidí, kteří se jim snaží pomoci.*“ Říká participující skupiny 2/1.

Navazování osobních kontaktů vede zároveň k poznání postupů a metod práce dalších organizací, ať už se jedná o neziskové organizace či instituce, jakými jsou např. školy. Respondenti se ve svých výpovědích shodovali v tom, že je pro všechny zúčastněné přínosné to, že se seznámí i s jinými přístupy směrem ke klientovi a zjistí i informace o tom, jak se rodič, dítě projevují v dalších prostředích. Pokud se v přístupu neshodnou, tak alespoň pochopí **kontext** jejich práce. Jak uvádí respondent 3/5 : *„Je pro nás zajímavé vidět, jak pracují ostatní. Některé věci se dají zavést i do naší práce. Poznáme práci jiných subjektů a i přes to, že se neztotožňuji s úplně se vším, tak už trochu rozumím jejich zánícení a tomu, jak tu situaci vidí oni. Pracují v jiném kontextu.“* Takové poznání vede ke snižování rozdílnosti mezi jednotlivými aktéry na poli sociální práce. Tomu napomáhá náhled do postupů a metod jiných účastníků případové konference. S tím souvisí i pohled na spolupráci s dalšími subjekty. Vyjasněním kontextu jejich práce, s vymezením případných kompetenčních a organizačních neshod dochází k optimálnímu nastavení spolupráce. Informant 1/3 zmiňuje: *„Spolupracuje se nám dobře, máme společný cíl. Jen je třeba si vyjasnit, kdo co bude dělat a jakým způsobem. Někdy si musíme vykomunikovat nějaké nejasnosti, ale pak to funguje.“* Osobní poznání druhých vede ke **změně názorů a stereotypů**, které do té doby pracovníci sociálně-právní ochrany dětí o dalších aktérech měli. Přínos případových konferencí je v možnosti vzájemného srovnání vlastních zkušeností s empiriemi, názory ostatních.

Dalším pozitivem, které se objevovalo ve výpovědích respondentů, je **sjednocení postupu a koordinovanost** ve vztahu ke klientovi. Hlavní těžiště je ve společném rozhodnutí zúčastněných o jednotlivých krocích týkajících se situace klienta. Důležitost je spatřována právě ve shodně na jednotném a koordinovaném postupu. Výstupem případových konferencí je vytvoření individuálního plánu, který obsahuje koordinované aktivity s ohledem na zájem dítěte. Klient je plně orientován a jednotný postup mu dodává podporu. Respondent 4/1 to vyjadřuje následovně: *„Je nesmírně důležité pro klienta shoda, jednotnost v názorech jednotlivých zúčastněných. Klient se v tom lépe orientuje, cítí podporu ze všech stran. Neslyší od každé instituce, kterou navštěvuje, něco jiného. Což oprávněně vzbuzuje obavy.“* Klient se také necítí osamocen, neboť vedle sebe vidí tým odborníků, kteří se snaží podílet se na jeho situaci. Klad je spatřován také v aktivním zapojení klienta a jeho prostředí, klient je aktivním činitelem v řešení situace. Naslouchá se jeho názoru, je **rovnocenným partnerem**. Během případových konferencí je klient

rovnocenným partnerem a je přijímán jeho názor na situaci a jeho rozhodnutí, jak se k dané věci postaví a bude ji řešit. Respondent 4/4 uvádí: „*Pokud se klient rozhovoří a uvažuje o možnostech řešení, je potřeba ho povzbuzovat k aktivitě, motivovat ho, protože jen takový klient je schopný něco změnit a na něčem zapracovat. Je nutné ho podpořit.*“ Pozitivním výsledkem případových konferencí je u motivovaných klientů participace na řešení obtížné situace, jsou aktivními činiteli celého procesu. Podle většiny sociálních pracovníků, kteří se účastnili focus groups také vyplývá, že se jim od klientů dostává v případech konání případové konference kladné odezvy. Klienti vnímají účast na těchto konferencích pozitivně. Jen někteří klienti mají problémy vystupovat před větším počtem osob. Participant 2/1 to komentuje slovy: „*Já mám od klientů většinou pozitivní zpětnou vazbu. Jsou překvapeni počtem zúčastněných subjektů, které se jim snaží pomoci. Jde samozřejmě o ty, kteří chtějí něco změnit. Pak jsem se setkala i s klienty, že je větší počet lidí stresuje, raději by ty své věci opakovali několikrát. Před každým zvlášť.*“

### 6.7.2 Negativa případových konferencí

U této podkapitoly budu postupovat stejně jako u předchozí. Budu popisovat oblasti výpovědí respondentů, které byly shodné či podobné a týkají se negativ případových konferencí a to i z pohledu jejich implementace do praxe.

Jednoznačná shoda mezi respondenty byla zaznamenána v oblasti **časového souladu**. Tato skutečnost je vnímána jako častý problém, se kterým se setkávají. Jednotliví aktéři jsou časově vytížení a naplánovat a zkoordinovat čas setkání bývá obtížné a složité. Respondent 1/5 popisuje tuto situaci následovně: „*Připadá mi, že případovky jsou velmi časově náročné a nemají jasný výsledek. Jako nejnáročnější vnímám přípravu případové konference. Kvůli časové vytíženosti jednotlivých subjektů případové konference, je těžké najít vhodný termín. Metodika říká, že případovka se má uskutečnit alespoň dvakrát. Když vezmu počet klientů, se kterými bych měla dělat případové konference, nedělám nic jiného, než někoho obvolávám a pokoušíme se termín a čas skloubit.*“ Další respondent 3/1 uvádí: „*Pořádání případových konferencí nezavrhuji, ale zabere to skutečně hodně času. Jsem proto, aby OSPOD bylo v roli svolavatele, ale přípravu a organizování bych zcela ponechala na neziskovkách. Vemte si reálně, že musíte skloubit časový rozvrh akce tak, aby*

vyhovoval všem. *A to máte třeba pediatra, učitele, soudce, rodiče, dítě, různé neziskovky, členy širší rodiny.*“

**Časovou náročnost** vnímá i další respondent 4/3, který říká: *„Přípravná fáze zabere nejvíce času. Ještě neumíme delegovat organizaci případových konferencí na jiný subjekt, neziskovku. My bysme byli jen svolavatelé a my bysme pak dělali ty další věci. Tam je zase problém s proplácením z dotací. Je to začarovaný kruh.*“ Problém času je vnímán i z hlediska nejisté prognózy další situace dítěte. Respondenti vnímají velkou časovou dotaci na případové konference, která nedopovídá ve všech případech efektu, jenž je předpokládán. Zde svoji úlohu hraje klient, jeho motivovanost, snaha na participaci a aktivní účasti. *„Nejsem přesvědčený o tom, že výsledek nebo prognóza pozitivního vývoje je nějak velká. Na to, kolik času to zabere. Je to vždy o klientovi, my ostatní se můžeme snažit, jak chceme, ale motivace a chuť spolupracovat je na klientovi.*“ Tak situaci vnímá respondent 3/1.

Překážkou případové konference může být tedy i sám **klient**. Participanti focus groups vnímají nemotivovaného klienta, případně nespolupracujícího či nedostatečně spolupracujícího jako bariéru případových konferencí. Respondent 4/4 situaci popisuje slovy: *Někdy to selže, to je hlavně u těch, co jsou nespolupracující a dostatečně nemotivovaní. Jsou stále v začarovaném kruhu. Vždyť to vidíme, babička i matka, byly také klienty OSPOD. Někdy participují jen v rámci případových konferencí a pak už nevidíme žádnou snahu. Myslí si, že úkoly, na kterých se domluvíme, splní někdo jiný.*“ Vymezení účasti klienta na případových konferencích by se měla zvažovat a upravit u případů, kdy je klient nespolupracující a účast na případové konferenci striktně odmítá. Sociální pracovníci se domnívají, že lze v rámci spolupracujícího týmu vyhodnotit situaci klienta a naplánovat další postup. Neztotožňují se s názorem, že podle dosavadního pohledu se o případovou konferenci nejedná. Účastník 4/2 dodává: *„Jsme v začarovaném kruhu. Motivační případovka na postoji rodičů nic nezměnila. My ostatní jsme se sešli a měli jsme pocit, že můžeme posoudit situaci dítěte a naplánovat další postup. Ale v tu chvíli už to není případovka, protože ta se má uskutečnit za přítomnosti rodičů. Spousta práce a žádný výsledek.*“ I situace, kdy se případové konference účastní zástupce klienta, nespatřují pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí pozitivně. Správné řízení toto umožňuje, ale pro průběh případové konference může být tato účast osob kontraproduktivní. Nejsou oprávněni k vyhodnocování situace dítěte a k plánování dalšího postupu. Tito zástupci,

kterými můžeme být zmocněnec či právní zástupce nezastupují prioritně zájmy dítěte, ale zájmy svého mandanta. Participant 1/4 komentuje danou situaci následovně: „ *To je pro případové konference naprosto nesmyslné. Jsou tam úplně zbyteční, jen celou případovku znehodnocují. Jen napadají druhou stranu. Nejde jim o dítě, jen o zájem jejich klienta, kterého tam zastupují. Vzhledem k tomu, že se stejně nemůžou na ničem podílet, tak je to o ničem. Vlastně o možnostech, které vyplývají ze správního řízení.* “

Další bariérou, která může nastat v průběhu případové konference, je **odbornost sdělení** některých zúčastněných. Taková sdělení se nejčastěji objevovala směrem k lékařům a úzce profilovaným specialistům. Je důležité apelovat na jednotlivé účastníky, aby svá sdělení formulovali způsobem, kterému porozumí všichni ostatní a především klient. Informant 1/5 k tomu dodává: „ *Největší úskalí vnímám u lékařů, psychiatrů. Mluví tak odborným jazykem, že jim většina lidí ve skupině nerozumí. Klient se necítí dobře. Musíme je žádat, aby mluvili tak, abysme věděli, co chtějí sdělit.* “

Znatelný nedostatek ke směru k případovým konferencím vidí participaci i v **neproškolení v pořádání případových konferencí**. Došlo k uzákonění této metody sociální práce, ale již nebyla žádná aktivita vedoucí k seznámení s jednotlivými postupy a kroky. K této skutečnosti se jeden z respondentů 1/4 vyjadřoval následovně: „ *Ha, ha.. Zákon sice případové konference ukládá, ale ani ministerstvo a ani krajský úřad jako náš metodický orgán žádné školení nepořádal. Ano, teď už jsou školení i akreditovaná, ale za úhradu.* “ Další 2/1 k tomu dodává: „ *Nikdo nás neškolil. Bere se to jako samozřejmost, že vše dáme, vše umíme. S ohledem na ty, kdo sedí na ministerstvu, poslala bych je na pár měsíců do praxe, to by zvažovali, co dají do novel. Žádná nabídka školení nepřišla. Vše studujeme jen z dostupných materiálů. Většinou z internetu. Je to v zákoně, ale nikdo nás na to nepřipravil. Je to naše snaha o nastudování, improvizujeme a děláme to tak, jak si myslíme, že je to správné.* “

Další oblastí, která není pozitivně vnímána ze strany participantů skupin focus group je nejednotný přístup jednotlivých orgánů sociálně-právní ochrany dětí s ohledem na **pozici facilitátora**. Respondenti, jejichž pracoviště nemá facilitátora zvenčí, vnímají tuto situaci jako výraznou bariéru a nedostatek. Respondent 2/5 komentuje situaci následovně: „ *Nemáme vlastního facilitátora, ale tu možnost bych uvítala. Být i facilitátorem je dobrá zkušenost, i když si nemyslím, že je to pro případ dobře. Je to hodně náročné. Domnívám*

*se, že je lepší člověk zvenčí. Takový, který není na případu vůbec zainteresován a má v této oblasti zkušenosti.“*

Zároveň zaznívaly od participantů výhrady **k striktnímu vymezení situací**, kdy případové konference realizovat. S ohledem na skutečnost, že vymezené definice jsou už téměř fatální v situaci dítěte a jeho rodiny a není zde již téměř žádný prostor pro zvrácení dané situace. Vzhledem k tomu, že je definováno, kdy případové konference konat, tak nezbývá čas pro realizaci případových konferencí v případech, kdy by to mělo ještě nějaký smysl a úspěch v řešení situace dítěte a jeho rodiny. Následující vyjádření 2/5 ilustruje situaci: *„Myslím si, že pracovník OSPODU dovede sám posoudit, kdy konat případovku. Je to špatně nastavené. Máme povinnost, kdy to dělat, i když víme, že je pozdě. Na ty případy, kdy by to mělo možná nějaký smysl, nemáme čas. Jen papírujeme a vytrácí se čas práce s klientem. Snižuje se prostor pro uvažování sociálního pracovníka a za chvíli pojedeme podle jízdního řádu. Každý klient je jedinečný a nelze ho zahrnout do nějakých škatulek, které někdo na ministerstvu vymyslel.“* Sociální pracovníci shledávají současné vymezení důvodů pro neúčelnost pořádání případových konferencí jako nedostatečné a neodpovídající realitě, se kterou se na svých pracovištích setkávají. Jsou to dlouho trvající rozvodové kauzy, případně násilí v rodině. Vztahy v rodinách jsou natolik rozvrácené a vyhrocené, že rodiče nedokážou mít náhled na své chování a nejsou spolu schopni komunikovat ohledně situace dítěte. Pro osobu, proti které směřovalo domácí násilí, může být účast na případové konferenci velmi traumatickým zážitkem. Informant 2/1 se zmiňuje o těchto situacích následovně: *„Při těch dlouho trvajících a vyhrocených rozvodech je naprosto zbytečné pořádat případovku. Ty vztahy jsou natolik narušené a komunikace mezi rodiči tak nedostatečná nebo jen směřující k obviňování a nadávkám, že to k ničemu nevede. Spíš vidím cestu v odborném poradenství, mediaci.“* K domácímu násilí se vyjadřuje účastník focus group 3/3: *„Je to špatně vymezené. Jak můžu vést osobu, proti které směřovalo domácí násilí k účasti na případovce. Vždyť je to hrozné. On ji před měsícem zmlátil tak, že skončila v nemocnici a teď budou spolupracovat?“*

S předešlým textem souvisí i další oblast negativ, na kterém se participanté shodli, a tím je **formální konání** případových konferencí. Legislativní ukotvení umožňuje obcházení pořádání případových konferencí. Jak uvádí účastník focus group 2/1: *„Legislativní ukotvení vnímám jako prostředek ke konání případových konferencí, naštěstí lze odůvodnit, proč je nedělat. Rodiče naprosto nespoupracují, byly vyčerpány veškeré*

*možnosti. Lze to v podstatě obejít, když budu chtít. Formálně konat. Důvodem bude, že je to nemožné nebo bezúčelné“.*

Další téma, které se prolínalo kontextem výzkumu, bylo kromě předešlých i téma **zajištění přítomnosti dalších subjektů** na případových konferencích. Na tomto místě lze konstatovat, že zákon č. 359/1999 Sb., v platném znění, znají jen sociální pracovníci. Další instituce a osoby se s ním seznamují až od sociálních pracovníků a je na jejich uvážení, zda se případové konference zúčastní, neboť jejich účast není nikde legislativně ukotvena. Respondent 2/5 ilustruje tuto bariéru následovně: *“ Kromě naší běžné práce musíme obvolávat školy, lékaře, psychology a další a vysvětlovat jim, co je případová konference, že ji máme v zákoně. Že ji musíme dělat, ale jejich účast je dobrovolná. Musíme vynaložit hodně úsilí to vysvětlit, zabere to spoustu času. A před další případovou konferencí znovu.”*

Do oblasti negativ spadá také **pořizování protokolu** o případové konferenci podle správního řádu, konkrétně podle § 18 odst. 2 správního řádu. Sociální pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí zde vnímají rozpor mezi používáním jedné z metod sociální práce a zároveň úřednímu postupu podle zmiňovaného zákona. Domnívají se, že jejich agenda by neměla být tak výrazným způsobem podřizována úředním postupům. Případové konference mají danou strukturu a obsah a podřizovat je správnímu řádu je neúčelné a to i s ohledem na časovou náročnost pořízení takového protokolu. Participant 3/2 komentuje situaci: *„ Začínám mít stále větší pocit, že se sociální práce vytrácí někam na okraj. Stávají se z nás úředníci a na klienty za chvíli nebudeme mít čas. Jen papírujeme, píšeme a nevidím v tom žádný efekt. Jedině, proč nám tu práci ještě znepříjemnit. Důležité je podle mě, jestli vyhodnotíme situaci a naplánujeme další postup. Nevidím žádné plus v tom, jestli pořídíme protokol podle správního řádu.“*

## **6.8 Rekapitulace a shrnutí**

Jedním z mnoha prostředků práce v systému péče o ohrožené děti je případová konference. Je spojnicí mezi zájmem dítěte, rodiny, ale zároveň i odborníků. Umožňuje koordinaci jednotlivých aktivit směřujících k blahu dítěte a svými činnostmi spěje k postupnému a plynulému systému subvence a pomoci. S ohledem na úspěšnost případové konference je nutné s klienty již před uspořádáním případové konference hovořit a motivovat je ke spolupráci. Vysvětlit jim účel, hovořit o počtu osob, které se setkání zúčastní. Dbát na zdůraznění spolupráce, participace na cílech a podpory ve změnu stávající situace, neboť jak je uvedeno v metodickém materiálu: *„Zcela zásadní pro úspěch*

a efektivitu případové konference je přítomnost a aktivní účast klienta či jeho zákonného zástupce. Bez tohoto atributu se nejedná o případovou konferenci v pravém slova smyslu a účinnost tohoto nástroje je značně oslabena. Přejeme-li si získat rodiče či dítě pro změnu a zlepšení situace v rodině, je nezbytné, aby byli aktivně přítomní, a stali se tak partnery při spolupráci a řešení stanovených cílů. Mimo jiné i proto, že pracovní atmosféra setkání má pozitivní vliv na motivaci všech a posiluje vzájemnou důvěru“ (Manuál k případovým konferencím, 2011, s. 16).

Již v teoretické části bylo pojednáváno o životní situaci a posouzení životní situace klienta. Znalost životní situace klienta a schopnost posoudit životní situaci je pro sociální práci stěžejní. Je třeba si uvědomit, že je to počáteční a základní krok, od kterého se odvíjí všechny další činnosti práce s ohroženým dítětem a jeho rodinou. To odpovídá tvrzení Musila (2004, s. 17), který se zmiňuje o tom, že zájmem intervence pracovníka má být životní situace klienta v celkovém kontextu. A je to i sociální pracovník, který má zvládnout rozpoznat všechny bariéry, ať už se jedná o zdravotní, sociální, duchovní, psychologické, psychiatrické, vztahové a ekonomické oblasti, jež jsou překážkou bránící klientovi zvládat životní situaci. Samozřejmostí by mělo být i uvažování o těchto věcech v souvislostech. Podmíněnost rozličných faktorů životní situace klienta je signálem pro spolupráci s odborníky napříč spektrem pomáhajících oborů a subjektů. Specifičnost oborů však dovoluje proniknout do hloubky a složitosti jasně vymezených problémů klienta, ale limituje pozornost a uchopení celku. Sociální pracovník se má tímto celkem zabývat, má organizovat a koordinovat dílčí intervence za účelem zajištění návaznosti cílů, vazeb a činností jednotlivých pomáhajících profesí (Musil, 2004, s. 17).

Všichni participaci se vyjádřili shodně v tom, že se cítí dostatečně odborně vybaveni k pořádání PK. Zároveň se ztotožnili v přesvědčení, že dovedou posoudit životní situaci rodiny. U výčtu důvodů, které vedou k narušení fungování rodiny, také panoval soulad.

Z údajů, které vzešly z focus groups vyplývá, že sociální pracovníci nevnímají případovou konferenci jako novou metodu, jak je zmiňováno. Mají za to, že situaci klienta řešili vždy multidisciplinárně a obraceli se na síť okolo klienta. Zároveň ve focus groups zazníval názor, který se vázal k časové náročnosti pořádání případových konferencí. Termín časová náročnost se dá zaznamenat u většiny položených otázek informantům v rámci focus groups. Se stavem minulým je rozdíl v množství administrativy s tím



spojené a v časové dotaci. Vzhledem k tomu se téměř všichni participantů focus groups vyjádřili tak, že nevidí souvislost mezi časem stráveným pořádáním případové konference a výsledky. I přes časovou náročnost výsledek vždy závisí především na samotném klientovi.

Z údajů získaných od respondentů je zřejmé, že preferují externího facilitátora a to z důvodu nestrannosti a odstupu v případě, který je projednáván. Pouze jedna Focus group se zmiňovala o tom, že nemají vlastního facilitátora. Bylo to způsobeno nevstřícným postojem ze strany vedení města a to s ohledem na čerpání finančních prostředků z dotace určených pro orgán sociálně-právní ochrany dětí. V současné době by se měla situace vyřešit tím, že některé nestátní neziskové organizace mohou v rámci svých projektů facilitovat případové konference a orgán sociálně-právní ochrany nebude hradit žádnou finanční částku za tuto činnost. Zajištění facilitátora je pro hladký průběh případové konference a k výstupu, který bude přesně specifikován, nezbytný. Kvalitní facilitátor je pro správně vedenou případovou konferenci důležitý a jeho role by se neměla podceňovat. Tuto situaci dokresluje také informace z MPSV: „Externího facilitátora lze zaplatit z dotace na výkon SPOD, lze o facilitaci požádat kolegu či kolegyni, kteří nevedou případ. MPSV neplánuje v tuto chvíli školení k případovým konferencím. Blíže viz informace k vybraným ustanovením zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění zákona č. 401/2012 Sb. ze dne 21. 12. 2012. (Dotazy novela, 2013, s. 3).“

Na tomto místě se budu věnovat multidisciplinární spolupráci. Hellebrandová ve své publikaci uvádí: „že nezdá se, že dochází k poškozování klientů právě z nedostatku spolupráce odborníků různých odvětví.....odborníci by měli pracovat spolu, tedy nikoli nezávisle na sobě, vedle sebe, ale ve vzájemné spolupráci a kooperaci. Důvodem je fakt, že ochrana klienta není předmětem zájmu pouze jednoho resortu, jedné instituce, ale je vždy nutné propojení služeb různých institucí, aby ochrana byla komplexní. Nespolečná jednotlivých institucí může vést až k ublížení klientovi a to i přesto, že jednotlivě mohou tyto instituce pracovat na špičkové úrovni“ (Hanušová, Hellebrandová, 2006, s. 5). Komplexní řešení situace ohrožené rodiny je dáno různorodostí problémů. A je to právě multidisciplinární přístup, který nabízí a umožňuje jednotlivým odborníkům spojit svoje schopnosti, dovednosti, vědomosti a zkušenosti a dát rodinám takovou pomoc, která je adekvátní a nutná s ohledem na jejich situaci. V sociální práci je multidisciplinární přístup využíván i v rámci case managementu. Case management lze přiblížit jako specifickou

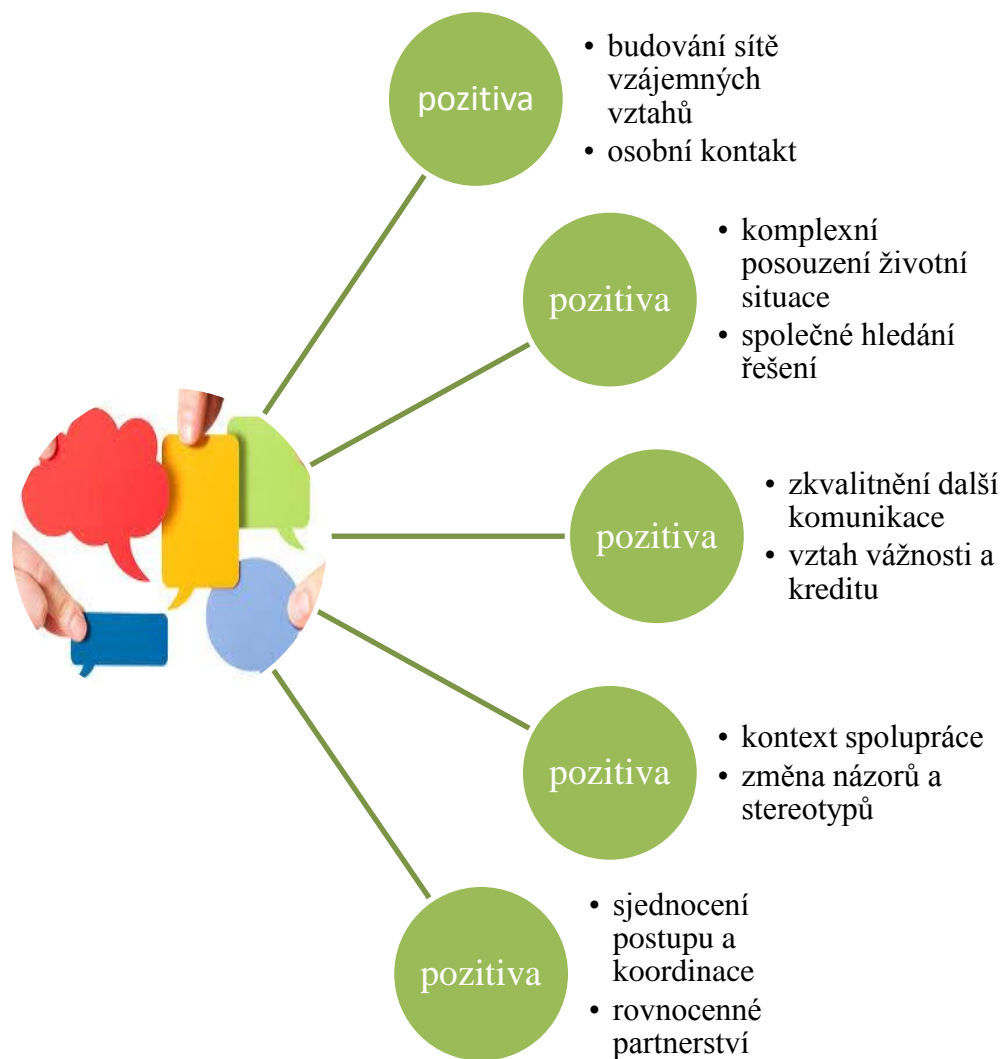
případovou práci s klientem, během které dochází ke spolupráci ostatních organizací, jež mohou mít vliv na podporu klienta.

Participantů se shodují na tom, že multidisciplinární spolupráce pro ně vždy byla součástí práce na orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Síť dalších subjektů měli vybudovanou již před zavedením případových konferencí. Spolupráci považují za dobrou. Někteří se rozhovořili o tom, že najít adekvátní síť pro konkrétního klienta může být náročné.

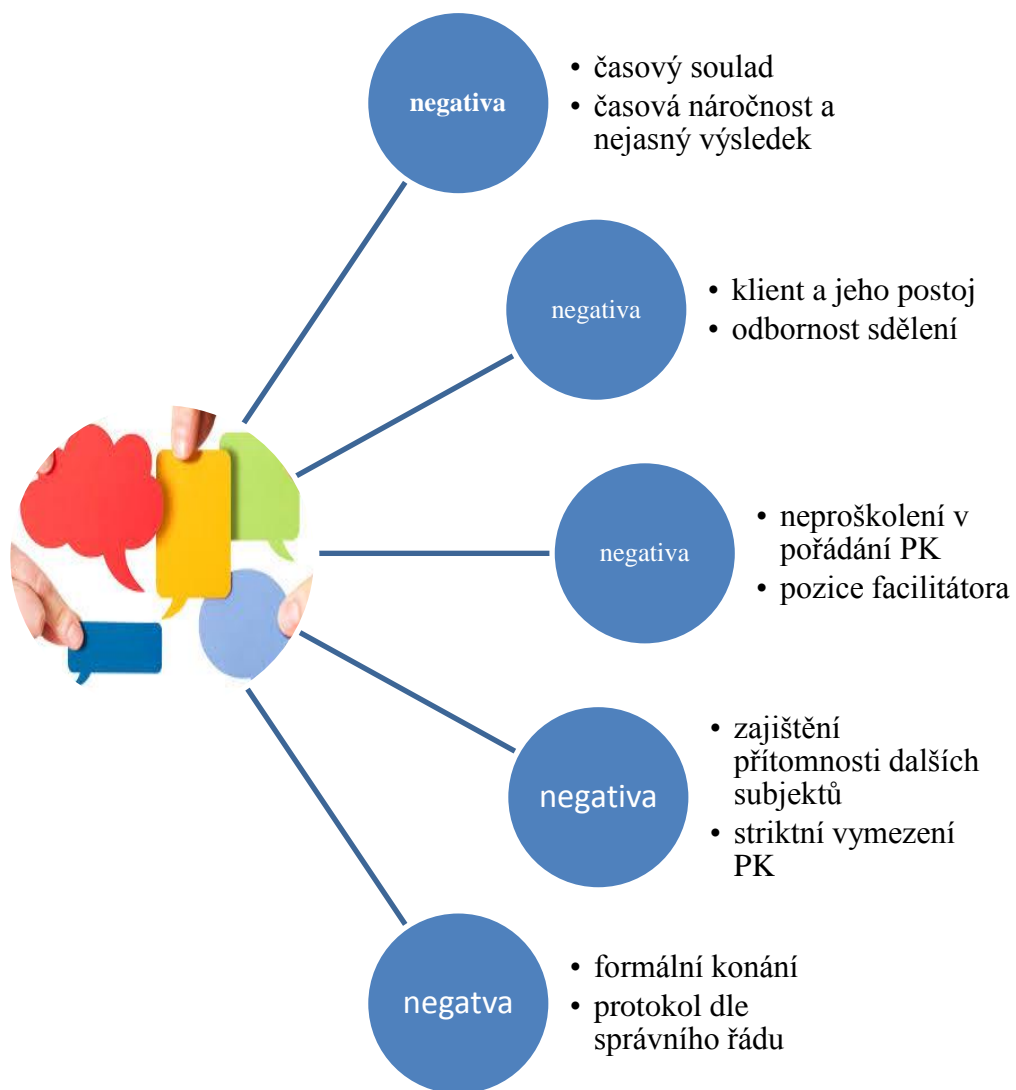
Zároveň informanti nepocítili žádný rozdíl ve spolupráci před a po zavedení případových konferencí do činnosti orgánů sociálně-právní ochrany dětí. V souladu je jejich vyjádření týkající se poznání kolegů z jiných oborů „face to face“. To považují za přínosné, neboť to usnadňuje komunikaci.

Případové konference jsou obvyklým nástrojem, který byl používán při řešení situace ohrožených dětí. Legislativním ukotvením se jeho pozice změnila především v té oblasti, že je o něm více hovořeno a tento pojem je častěji zmiňován. Je otázkou, zda se tímto krokem docílí systémové změny, jež povede k vytvoření nové kvality vztahu mezi výkonem státní správy v oblasti sociálně-právní ochrany a rodinou, potažmo s ohroženým dítětem, která je očekávána. Vyjádření plynoucí z praxe se shodují v tom, že klienty nelze zaškatulkovat, ale je zapotřebí především individuálního přístupu, odbornosti, kompetencí sociálního pracovníka, ale také empatie a intuice. Souhra všech těchto oblastí může vést ke správnému vyhodnocení situace dítěte a k adekvátnímu plánu dalšího postupu.

Důležitost této metody sociální práce je spatřována v aktivním zapojení klienta, v jeho kompetencích, které může použít při řešení situace rodiny. Dále v individuálním přístupu, který charakterizuje koordinovanost a postupnost. Omezuje se rozhodnutí samotného sociálního pracovníka, neboť na vyhodnocování situace dítěte a dalším plánování se podílí spolupracující tým v rámci případové konference.



**Obr. č. 2: Ilustrace pozitiv případových konferencí dle zjištění autorky diplomové práce**



**Obr. č. 3: Ilustrace negativ případových konferencí dle zjištění autorky diplomové práce**

## ZÁVĚR

Výstižné je sdělení JUDr. Františka Brabence, který se k problematice sociálně právní ochrany vyjádřil následovně: „Kterýkoliv zákon, byť je sebelépe napsaný, především pak zákon upravující vztahy mezi lidmi, zůstává mrtvou literou, není-li naplněn lidským jednáním, lidským činem, tak i sociálně-právní ochrana dětí vyžaduje ke svému naplnění lidské jednání, osobní zaujatost, angažovanost a obětavost těch, kteří ji budou vykonávat. Zvláště, slouží-li k ochraně těch nejmenších, bezbranných a odkázaných na druhé, bez kterých si sami nedokážou pomoci. Není snad nadsázkou uvést, že jejich práce má být vedena vyšším principem mravním, za niž odpovídají především svému svědomí“ (Novotná, Burdová, Brabenec, 2007. str. 15).

Oblast péče o ohrožené dítě je velmi rozsáhlou oblastí. Je nutné si uvědomit, že problém ohroženého dítěte není osamocený, ale je potřeba ho vnímat z komplexnějšího hlediska. Ohrožené dítě ve většině případů poukazuje na ohrožení celé rodiny jako celku. Bezprostřední činnosti, které reagují na tuto situaci, nemohou být jen záležitostí orgánů sociálně-právní ochrany dětí, ale otázkou a předmětem meziresortní spolupráce. To znamená komplexní a efektivní, koordinovanou spolupráci všech subjektů, které se mohou nějakým způsobem podílet na řešení situace dítěte a rodiny.

Případovou konferenci je možné vnímat jako prostor pro vytvoření spolupráce a zároveň jako prostor pro mnohostrannou podporu klienta. Cílem je koordinovaná pomoc, jejíž jednotlivé kroky na sebe navzájem navazují. Všichni zúčastnění zde mají místo, kde mohou uplatnit svůj potenciál, know how svých institucí, organizací, své odbornosti a dávají stejnou možnost i klientovi. Případová konference dává klientovi prostor k tomu, aby si vybral ten nejvýhodnější postup. Ten, se kterým se identifikuje a vnímá ho pro danou situaci jako prospěšný a přijatelný. Důvěra ve změnu situace dítěte pramení právě v aktivním zapojení rodičů dítěte a jeho širší rodiny. Odpovědnost je přenesena na rodinu a je na jejich schopnostech, jak se s danou situací vypořádá. „Primární odpovědnost za blaho dítěte ovšem náleží rodičům, nikoli státu či konkrétnímu poskytovateli odborné služby, a pro rodinu není užitečné a obvykle ani žádoucí, přebírají-li ji na sebe odborné subjekty automaticky (Úmluva o právech dítěte 104/1991 Sb.)“.

Pro případovou konferenci je stěžejní několik následujících bodů, mezi které patří dostatečná příprava a zajištění účasti klienta a jeho rodiny. Tu lze zajistit důkladným zmapováním klientova okolí a vytipováním lidských zdrojů z jeho prostředí, které mohou

mít potenciál mu pomoci. Neméně důležité je i s ohledem na aktuální situaci klienta přizvat k případové konferenci vhodné osoby, případně organizace, jež mohou pohled na klientovu situaci učinit komplexnějším a podílet se na vhodné strategii řešení. Očekávaným výstupem je stanovení cíle, na kterém se shodneme společně s klientem. V souvislosti s prostudováním literatury a materiálů týkajících se této problematiky a po závěrech z výzkumného šetření, které bylo zaměřeno na pozitiva a negativa legislativního ukotvení případové konference a jejich implementace do praxe, konstatuji, že výpovědi respondentů se shodují s výhodami a bariérami případové konference, jež jsou popisovány v dostupných zdrojích k této aktuální problematice v oblasti sociálně-právní ochrany.

Zároveň se vyskytlo v rámci focus groups několik témat ve spojitosti s pořádáním případové konference, u kterých by bylo žádoucí vyvolat jednání a o těchto tématech a vést dialog. Diskuze by měla být zacílena na možné úpravy zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně, v platném znění nebo na úpravu dostupné metodiky.

Jedním z takových bodů je **úprava účasti rodičů na případové konferenci**. Sociální pracovníci jsou si vědomi důležitosti přítomnosti rodičů na případové konferenci, ale měly by být vymezeny i situace, kdy lze pořádat případovou konferenci bez rodičů. Jedná se zejména o ty situace, kdy klienti striktně **odmítají účast** na případových konferencích, případně jsou agresivní. Za takových okolností by měl mít možnost spolupracující tým vyhodnotit situaci dítěte a vytvořit plán postupu s ohledem na zájem dítěte. S ohledem na jednotlivé kroky i cíl, by se mělo takové setkání nazývat případovou konferencí a není třeba ho označovat jiným názvem.

Důsledné kritice by měla být podrobena i **účast zástupců na případové konferenci**. Z pohledu správního řízení je účast zástupců rodičů na případové konferenci možná, ale z pohledu sociálních pracovníků kontraproduktivní s ohledem na skutečnost, že nejsou oprávněni k vyhodnocování situace dítěte a k tvorbě plánu. Tyto osoby nijak nesledují zájem dítěte a svým postojem narušují průběh případové konference.

Nepřítomnost klienta na PK je spatřována i v situacích, kdy se realizuje tzv. **metodická případová konference**. Ty slouží k vyjasnění kompetencí jednotlivých aktérů, k organizačním otázkám spolupráce, při kterých může docházet ke kompetenčním neshodám a přítomnost klientů na takových PK může být kontraproduktivní a poškodit kredit organizací.

Další záležitostí, o které by bylo vhodné diskutovat, je povinnost orgánu sociálně-právní ochrany dětí postupovat při **pořizování protokolu** o případové konferenci dle § 18 odst. 2 správního řádu. Orgán sociálně-právní ochrany dětí vykonává na svém úseku státní správu, ale činnost a praxe těchto orgánů by měla především respektovat metody sociální práce. Případové konference jsou jasně vymezeny co do struktury, obsahu i pravidel a pořizování protokolu podle správního řádu není účelné, ale doprovází ho časová náročnost.

Oblastí, která vyžaduje explicitní vymezení, jsou důvody pro **neúčelnost případových konferencí**. Specifika této metody sociální práce neumožňují využívat ji v širokém spektru situací klientů. Pořádání případových konferencí se nejeví jako vhodné u vleklých rozvodových kauz, kdy jsou vztahy v rámci rodiny narušeny tak zásadním způsobem, že společné jednání znesvářených stran nesměřuje k řešení situace dítěte, ale konflikty se naopak prohlubují. Stejně platí i pro případy násilí v rodině, kdy pro stranu, vůči které agresivní chování směřovalo, může být účast na případových konferencích traumatizujícím zážitkem. Úprava metodických materiálů by měla na tyto situace pamatovat a zaujmout k nim jasné stanovisko.

Teoretické část obsahuje ucelený výklad týkající se oblasti případových konferencí a teoretické poznatky, jež souvisí s touto metodou sociální práce. V této části je popsána oblast sociálně-právní ochrany dětí, posouzení životní situace, case management. Pracovala jsem i s platnou legislativou a poukázala na změny, které novela zákona o sociálně-právní ochraně přinesla. Tím jsem naplnila poznávací cíl této diplomové práce. Aplikačním cílem je poskytnutí zpětné vazby spektru aktérů sociálně-právní ochrany. Zjištěné poznatky mohou napomoci koncipovat proces implementace požadavků novely v orgánech sociálně-právní ochrany dětí tak, aby vedly k očekávaným výsledkům a předcházely případným nefunkčním a neefektivním postupům, které se mohou při zavádění do praxe objevit a je třeba je identifikovat a předcházet jim. Několik takových oblastí bylo informanty v rámci focus group označeno a je nezbytné vyvolat k těmto jednotlivým bodům diskuzi, která povede k legislativní úpravě nebo změně a explicitnímu vymezení v metodických materiálech.

Symbolickým cílem této práce bylo upozornit na změny, které se odehrávají v systému péče o ohrožené dítě a jakým způsobem se je daří implementovat do každodenní praxe sociálních pracovníků sociálně-právní ochrany dětí. Cílem diplomové práce bylo odpovědět na otázku: **Jak vnímají vybraní pracovníci orgánu SPOD novelu zákona o**

### **sociálně-právní ochraně dětí s ohledem na zavádění případových konferencí?**

Empirická část této práce obsahuje výsledky a interpretaci zjištěných dat z pohledu pozitiv a negativ, která provázejí legislativní ukotvení případových konferencí a jejich zavádění do praxe. Tento výzkum se týkal početně malé skupiny sociálních pracovníků a nelze jej zobecnit na sociální pracovníky orgánů sociálně-právní ochrany dětí v rámci České republiky.



## RESUMÉ

Představená diplomová práce se zaměřuje novelu zákona o sociálně-právní ochraně dětí z pohledu ukotvení případových konferencí, které se mají stát jedním z instrumentů pomoci v systému péče o ohrožené dítě. Teoretická část této diplomové práce obsahuje teoretické poznatky, které ozřejmují prezentovanou problematiku. Praktická část se zaměřuje na prezentaci výsledků kvalitativního výzkumu. Výzkumná otázka směřovala na vnímání legislativního ukotvení případových konferencí a jejich implementaci do praxe z pohledu pozitiv a negativ, která tato metoda sociální práce přináší. Sociální pracovníci orgánů sociálně-právní ochrany se při výkonu své práce spoléhají na svoji odbornost, znalost posouzení životní situace klienta, na své kompetence. Důležitá je kvalitní spolupráce mezi všemi aktéry v oblasti sociální práce. Oporu při svém konání by sociální pracovníci měli spatřovat i v legislativní úpravě.

## **SUMMARY**

The presented thesis focuses amendment to the law on social and legal protection in terms of anchoring case conferences, which have become one of the instruments to help in the care of vulnerable children. The theoretical part of this thesis contains theoretical knowledge which illustrate the issues presented. The practical part focuses on presenting the results of qualitative research. Research questions focused on the perception of the legislative anchoring case conferences and their implementation in practice in terms of positives and negatives that this method of social work brings. Social workers OSPOD are in their work rely on their expertise, knowledge of the client's assessment of a situation, to their competence. What is important is good cooperation between all actors in the field of social work. Support when their actions by social workers have seen even in the law.

## **BIBLIOGRAFICKÝ ZÁZNAM**

ČERNOVSKÁ, Petra. *Případové konference z pohledu zákona SPOD*. Diplomová práce. Olomouc: Univerzita Palackého

### **Anotace**

Diplomová práce se zabývá aktuální situací ohledně legislativního ukotvení případových konferencí a zavádění této metody sociální práce do praxe. Teoretické ukotvení této oblasti je vymezeno v první části diplomové práce. Je třeba podotknout, že teoretická základna je velmi rozsáhlá a bylo by možné do ní zahrnout i mnoho dalších témat. Já jsem se rozhodla s ohledem na zkušenosti z oblasti sociálně-právní ochrany, pro okruhy, které jsou v teoretické části popisovány. V empirické části jsou prezentována data získaná od 4 skupin respondentů, výzkumným designem focus group. Byla získána obsáhlá data, která byla podrobena kvalitativní analýze. Cílem práce bylo zjistit, jak vnímají vybraní pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí novelu zákona sociálně-právní ochrany dětí s ohledem na zavádění případových konferencí. Zjištěná data byla prezentována z pohledu pozitiv a negativ, která tato metoda sociální práce přináší do každodenní praxe pracovníků sociálně-právní ochrany. Výzkumná zjištění považuji za uplatnitelná při práci sociálních pracovníků na orgánech sociálně-právní ochrany dětí, neboť poskytují náhled do současného dění a mohou pomoci k uvědomění si příležitostí, ale i bariér, které doprovázejí tuto metodu a pomohou zaměřit se na posílení pozitivních výzev a eliminaci negativ, jenž tento způsob práce s klienty přináší. Výsledky jsou reflexí a zpětnou vazbou k legislativnímu ukotvení případových konferencí a mohou být využity pro další diskuzi ohledně její případné úpravy či aktualizaci právního ukotvení, případně metodických doporučení.

### **Klíčová slova**

Případové konference, sociálně-právní ochrana dětí, posouzení životní situace, case management, kvalitativní výzkum.

### **Annotation**

Diploma thesis deals with the current situation regarding legislative anchoring case conferences and the introduction of this method of social work practice in terms of theoretical anchor, which is defined in the first part of the thesis. It should be noted that the

theoretical base is very large and it would be possible to include the many other topics. I decided in the light of experience in the field of socio-legal protection for circuits that are described in the theoretical part. In the empirical section presents the data obtained from the four groups of respondents in focus group research design. Comprehensive data was obtained, which was subjected to qualitative analysis. The aim of the study was to determine how workers perceive selected body SPOD amendment to the law on social and legal protection of children with regard to the implementation of case conferences. The data was presented in terms of positive and negative, that this method of social work brings to the everyday experiences of workers social and legal protection.

Research findings consider exercisable at work social workers to organs bottom, as they provide insight into current events and can help to realize the opportunities but also barriers that are part of the method and focus on strengthening the positive and eliminate the negative challenges that this method work with clients brings. The results are a reflection and feedback to the legislative anchoring case conferences and can be used for further discussion of its possible modification or update.

### **Keywords**

The child protection conference, social and legal protection of children, case management, assessment of a client's situation, qualitative research.

## SEZNAM ZKRATEK

Zkratka	význam
OSPOD	Orgán sociálně-právní ochrany dětí
SPOD	Sociálně-právní ochrana dětí
PK	Případové konference
FG	Focus group
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí

## SEZNAM LITERATURY

- Baštecká, B., Goldmann, P. (2001). *Základy klinické psychologie*. Praha : Portál.
- Bechyňová, V., Konvičková, M. (2008). *Sanace rodiny*. Praha: Portál.
- Bechyňová, V. (2012). *Případové konference. Praktický průvodce pro práci s rodinou*. Praha: Portál.
- Belz, H., Siegrist, M. (2001). *Klíčové kompetence a jejich rozvíjení: východiska, metody, cvičení a hry*. Praha: Portál.
- Coulshed, V. (1991). *Social work practise. An introduction*. Houndmills, Basingstoke, Hampshire RG21 6XS and London: Macmillan press LTD.
- Černovská, P. (2004). *Asertivita jako součást sociální kompetence*. (bakalářská práce). Hradec Králové: Univerzita Hradec Králové.
- DEPARTMENT OF HEALTH (DoH). (2000). *Framework for the Assessment of Children in Need and their Families* [online]. Dostupné 21.2.2014 z [http://www.dh.gov.uk/prod\\_consum\\_dh/groups/dh\\_digitalassets/@dh/@en/documents/digitalasset/dh\\_4014430.pdf](http://www.dh.gov.uk/prod_consum_dh/groups/dh_digitalassets/@dh/@en/documents/digitalasset/dh_4014430.pdf)
- Disman, M. (2000). *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum.
- Dunovská, K. (2012). *Metodika rodinných konferencí: Rodina je odborníkem na svůj život, je na čase ji přizvat*. In: *Metodika rodinných konferencí* [on-line]. Dostupné 27.3.20104 z <http://vzd.cz/metodika-rodinnych-konferenci>
- Gavora, P. (2000). *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido.
- Hanušová J., Hellebrandová, K. (2006). *Interdisciplinární spolupráce*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí.
- Havrdová, Z. (1999). *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium.
- Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál.
- Hrubeš, J. (2014). *Práce s rodinami v sociálně vyloučených lokalitách*. Praha: Úřad vlády ČR- Odbor pro sociální začleňování.
- Janoušková, K. (2007). *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě.
- Kaniová, I. (2013). *Case management: Zvyšování odborných kompetencí akademických pracovníků Ostravské univerzity v Ostravě a Slezské univerzity v Opavě*. [on-line]. Dostupné 22.3.2014 z [http://projekty.osu.cz/okapousu/prezentace2/case\\_management.pdf](http://projekty.osu.cz/okapousu/prezentace2/case_management.pdf)
- Kožnar, J. (1992). *Skupinová dynamika*. Praha: Univerzita Karlova

- Kubeš, M., Spillerová, D., Kurnický, R. (2004). *Manažerské kompetence. Způsobilosti výjimečných manažerů*. Praha: Grada.
- Matoušek, O. (2001). *Základy sociální práce*: Praha: Portál.
- Matoušek, O. (2008). *Slovník sociální práce*. Praha: Portál.
- Matoušek, O. a kol. (2013) *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál.
- Matoušek, O., Pazlarová, H. (2010). *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny*. Praha: Portál.
- Miovský
- Morgan, D. L. (2001). *Ohniskové skupiny jako metoda kvalitativního výzkumu*. Boskovice: Sdružení SCAN.
- Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing.
- Musil, L. (2002) Změna klienta a změna prostředí. *Sociální práce, Sociálna práca: Rómové ve společnosti*. č. 2, s. 73-86.[on-line]. Dostupné 12.1.2014 z <http://www.socialniprace.cz/soubory/2002-2-090221131926.pdf>
- Musil, L. (2004). „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman.
- Musil, L., Řezáč P., Klečková K. (2011). *Pojetí pomoci.: Individuální deficity a problémové situace klientů ohrožených rizikovým jednáním*. In: Brno: Ratolest, s. 78-95. Dostupné z <http://www.ratolest.cz/musil-rezac-kleckova-pojeti-pomoci-2011>
- Musil, L., Šrajer, J. (2008). *Dimenze životní situace rodiny*. In Musil, L., Šrajer, J. (eds.). 2008. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. České Budějovice, Brno: Albert.
- MPSV. (2009). *Národní akční plán k transformaci a sjednocení systému péče o ohrožené děti na období 2009-2011* [on-line]. Dostupné 14.12.2013 z <http://www.mpsv.cz/files/clanky/7440/NAP.pdf>.
- MPSV. (2010). *Metodické doporučení MPSV č. 2/2010 pro postup orgánů sociálně-právní ochrany dětí při případové konferenci* [on-line]. Dostupné 3.1.2014 z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/9086/Metodika\\_pripadove\\_konference.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/9086/Metodika_pripadove_konference.pdf)
- MPSV. (2011). *Národní strategie ochrany práv dětí: Právo na dětství* [online]. Dostupné 12.1.2014 z <http://www.mpsv.cz/files/clanky/14309/NSOPD.pdf>
- MPSV. (2011). *Manuál k případovým konferencím*[online]. Dostupné 9.23.2014 z <http://www.mpsv.cz/files/clanky/13087/manual.pdf>

- MPSV. (2012). *Novela zákona o sociálně právní ochraně dětí*. [online]. [cit. 2013-11-19]. Dostupné z [http:// www.mpsv.cz/cs/14304](http://www.mpsv.cz/cs/14304).
- MPSV. (2012). *Informace k vybraným ustanovením zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění zákona č. 401/2012 Sb. k 21. 12. 2012* [on-line]. Dostupné 25.2.201 z [http:// www.nahradnirodina.cz/aktualni\\_informace\\_mpsv\\_k\\_novele\\_zakona\\_o](http://www.nahradnirodina.cz/aktualni_informace_mpsv_k_novele_zakona_o)
- MPSV. (2014). *Konzultační dokument pro období červen až září 2014* [on-line]. Dostupné z [http:// www.mpsv.cz/.../3b.\\_Doprovodny\\_text\\_k\\_pracovnimu\\_dokumentu\\_pro](http://www.mpsv.cz/.../3b._Doprovodny_text_k_pracovnimu_dokumentu_pro).
- NATIONAL ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS. *Standards of case management*. Washington, DC, 1992.
- Navrátil, P. (2001). *Teorie a metody sociální práce*. Brno, Marek Zeman.
- Navrátil, P. (2003a). *Životní situace jako předmět intervence sociálního pracovníka. Sociální práce, Sociální práce*. 2003, roč. 2003, č. 2, s. 84-94 .[on-line] Dostupné 15.3.2014 z [http:// www.socialniprace.cz/soubory/2003-2-091001164720.pdf](http://www.socialniprace.cz/soubory/2003-2-091001164720.pdf)
- Navrátil, P. (2003b). *Integrace (Romů) v kontextu životních situací: konceptualizace*. Sborník prací Fakulty sociálních studií brněnské univerzity, Sociální studia č. 10, s. 53-72.
- Navrátil, P. (2005). *Sociálně-právní ochrana dětí postrádá vhodné procedury pro posouzení rodiny*. Sociální práce. Sociální práce s rodinou a dětmi, 2005, č. 2, str. 7 - 10.
- Navrátil, P. (2007). Sociální práce. Akademické statě. *Posouzení životní situace: úvod do problematiky*. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, s. 72-82.
- Navrátil, P. (2008). *Posuzování životní situace v sociální práci*. Univerzita Hradec Králové: Gaudeamus.
- Navrátil, P., Janebová, R. 2010. *Reflexivita v posuzování životní situace klientek a klientů sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus.
- Navrátil, P., Musil, L. (2000). *Sociální práce s příslušníky menšinových skupin*. Sociální studia: Sborník prací fakulty sociálních studií, č. 5, s. 127–163.
- Navrátil, P., Musil, L. 2007. *Posouzení životní situace klienta jak na to!* Sociální práce, 4/2007.
- Navrátil, P. Šišláková, M. (eds.)(2007). *Praktické vzdělávání v sociální práci*. Brno: Centrum praktických studií.
- Navrátilová, J. (2011). Sociální práce. Akademické statě. *Proces posouzení životní situace jako zdroj ohrožení dítěte (faktory ovlivňující posouzení ohrožených dětí)*. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci. s. 40-55.



- Nedělníková, D. (2007). *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: MPSV.
- Nepustil, P. (2011). Případové vedení: *Case management ve světle postmoderního kolaborativního přístupu*. Sociální práce, Sociálna práca: Výzkum pro praxi v sociální práci. roč. 11, č. 1, s. 74-80.[on-line] Dostupné 25.12.2013 z <http://www.socialniprace.cz/index.php?sekce=2&podsekce=&ukol=1&id=42>
- Novotná V., Burdová, E., Brabenec, F. (2007). *Zákon o sociálně právní ochraně dětí. Komentář*. Praha: Linde.
- Novotná V., Burdová, E. (2010). *Zákon o sociálně právní ochraně dětí. Komentář*. Praha: Linde.
- Pelikán, J. (2007) *Základy empirického výzkumu pedagogických jevů*. Praha: Karolinum.
- Pemová, T., Ptáček R. (2012). *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*. Praha: Grada Publishing.
- Sobotková, I. (2003). *Odolná a funkční rodina: Jeden z předpokladů zdravého vývoje dětí. Pediatrie pro praxi*. 2003, roč. 2003, č. 5 [on-line] Dostupné 2.2.2014 z <http://www.pediatriepropraxi.cz/pdfs/ped/2003/05/05.pdf>
- Solařová, H. (2013). *Case management aneb případová konference v praxi* [on-line]. Dostupné 15.3.2014 z: [http://www.benepal.cz/files/project\\_4\\_file/CASE-MANAGEMENT.PDF](http://www.benepal.cz/files/project_4_file/CASE-MANAGEMENT.PDF)
- Strauss, A., Corbinová, J. (1999). *Základy kvalitativního výzkumu*. Boskovice: Nakladatelství Albert.
- Surynek, A., Komárková, R., Kašparová E. (2001). *Základy sociologického výzkumu*. Praha: Management Press.
- Šanderová, L. (2012). *Participace rodičů při sociálně právní ochraně dětí*. In: *Aktuální otázky sociální politiky: Teorie a praxe*. VI. ročník: Univerzita Pardubice, s. 141-150. [on-line]. Dostupné z <http://www.upce.cz/fes/veda-vyzkum/fakultni-casopisy/.../sbornik2012.pdf>
- Špeciánová, Š. (2007). *Sociálně-právní ochrana dětí*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí.
- Šrajer, J., Musil, L. (2008). *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. Brno: Albert.
- Tomeš, I. (2002). *Sociální správa*. Praha: Portál.
- Tomeš, I. (2010). *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Praha: Portál.

Úmluva o právech dítěte. (1959). *Zákon č. 104/1991 Sb.*, v platném znění k 31.12.2013.

Úlehla, I. (1996). *Umění pomáhat*. Praha: Slon.

Vrtbovská, P. (2006). Sociální práce. *Moderní pojetí sociální práce s rodinami a dětmi v obtížné rodinné situaci*. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci.

Zákon o sociálně-právní ochraně dětí., *Zákon č. 359/1999 Sb.*, ve znění pozdějších předpisů., v platném znění do 31. 12. 2013.

Zásady a obsah věcného záměru zákona o sociálních pracovnících a samosprávné profesní organizaci (2013) In: APSS ČR [online]. Dostupné 12.3.2014 z: <http://www.upce.cz/fes/veda-vyzkum/fakultni-casopisy/.../sbornik2012.pdf>

## **SEZNAM PŘÍLOH**

Příl.č. 1 - Protokol podle z. č. 500/2004 Sb., Správní řád, ve znění pozdějších předpisů

Příl. č. 2 - Otázky k cíli výzkumu, tematické rozdělení

Příl. č. 3 - Vzory písemností k případové konferenci

Příl. č. 4 - Rámec pro posuzování, oblasti pro posouzení životní situace

## **Příloha č.1**

### **§ 18 Protokol podle z. č. 500/2004 Sb., Správní řád, ve znění pozdějších předpisů**

(1) O ústním jednání (§ 49) a o ústním podání, výslechu svědka, výslechu znalce, provedení důkazu listinou a ohledání, pokud jsou prováděny mimo ústní jednání, jakož i o jiných úkonech souvisejících s řízením v dané věci, při nichž dochází ke styku s účastníky řízení, se sepisuje protokol. Kromě protokolu lze též pořídit obrazový nebo zvukový záznam.

(2) Protokol obsahuje zejména místo, čas a označení úkonů, které jsou předmětem zápisu, údaje umožňující identifikaci přítomných osob, vylíčení průběhu předmětných úkonů, označení správního orgánu a jméno, příjmení a funkci nebo služební číslo oprávněné úřední osoby, která úkony provedla. Údaji umožňujícími identifikaci fyzické osoby se rozumějí jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého pobytu, popřípadě jiný údaj podle zvláštního zákona.

(3) Protokol podepisuje oprávněná úřední osoba, popřípadě osoba, která byla pověřena sepsáním protokolu, a dále všechny osoby, které se jednání nebo provedení úkonu zúčastnily. Odepření podpisu, důvody odepření a námitky proti obsahu protokolu se v protokolu zaznamenají.

(4) Jiné osoby, jichž se obsah protokolu přímo dotýká, mohou bezprostředně po seznámení s protokolem podat stížnost (§ 175) proti jeho obsahu.

(5) Opravy zřejmých nesprávností, kterými jsou zejména chyby v psaní a počtech, v protokolu provádí oprávněná úřední osoba, která je stvrdí svým podpisem. Každá oprava musí být provedena tak, aby původní zápis zůstal čitelný. Může-li mít oprava právní význam, účastníci řízení se o ní vyrozumí.

(6) V případě jiných oprav, než které jsou uvedeny v odstavci 5, se o provedení opravy rozhodne usnesením, které se pouze poznamená do spisu.

## **Příloha č. 2**

### **Otázky k cíli výzkumu:**

Jaké faktory pozitivně ovlivňují zavádění PK do praxe?

Jaké faktory negativně ovlivňují zavádění PK do praxe?

Jsou PK časově náročné?

Máte vlastního či externího facilitátora, kterou možnost preferujete?

Byli jste proškoleni v pořádání PK?

Domníváte se, že dovedete správně posoudit životní situaci ohroženého dítěte a jeho rodiny?

Co je nejčastějším důvodem narušení sociálního fungování rodiny?

Jak se vám spolupracuje s dalšími subjekty v rámci PK?

Jak hodnotíte efektivitu PK ve smyslu pozitivní prognózy vývoje situace klienta?

Cítíte se být dostatečně vybaveni k pořádání PK?

Jak vnímají klienti účast na PK, máte nějakou zpětnou vazbu?

Participují klienti na výstupech, které vzejdou z PK?

Jak hodnotíte multidisciplinární spolupráci v rámci PK?

Změnila se nějakým způsobem síť institucí, neziskových organizací a dalších odborníků po zavedení PK?

Postřehli jste nějaké změny ve spolupráci před ukotvením PK a po novele zákona, která tuto změnu obsahuje?

Domníváte se, že zákonem dané vymezení případů, kdy se musí realizovat PK, je správné?

V jaké oblasti PK spatřujete výhodu?

Pokud máte možnost shrnout dosavadní diskuzi, vnímáte zavedení PK z pohledu legislativního ukotvení jako přínosné?

### **Tematické vymezení – kategorie**

#### **Ve vztahu ke klientům:**

Jak vnímají klienti účast na PK, máte nějakou zpětnou vazbu?

Participují klienti na výstupech, které vzejdou z PK?

Jak hodnotíte efektivitu PK ve smyslu pozitivní prognózy vývoje situace klienta?

**Ve vztahu k sociálním pracovníkům, k jejich kompetencím:**

Jsou PK časově náročné?

Je časová náročnost odpovídající výsledku PK?

Máte vlastního či externího facilitátora a jakou možnost preferujete?

Domníváte se, že dovedete správně posoudit životní situaci ohroženého dítěte a jeho rodiny?

Co nejčastějším důvodem narušení sociálního fungování rodiny?

Cítíte se být dostatečně vybaveni k pořádání PK?

**Ve vztahu k multidisciplinárnímu přístupu:**

Jak se Vám spolupracuje s dalšími subjekty v rámci PK?

Změnila se nějakým způsobem síť institucí, neziskových organizací a dalších odborníků po zavedení PK?

Postřehli jste nějaké změny ve spolupráci před ukotvením PK a po novele zákona, která tuto změnu obsahuje?

**Ve vztahu k legislativní úpravě:**

Jaké faktory pozitivně ovlivňují zavádění PK do praxe?

Jaké faktory negativně ovlivňují zavádění PK do praxe?

Byli jste proškoleni v pořádání PK?

V jaké oblasti PK spatřujete výhodu?

Domníváte se, že zákonem dané vymezení případů, kdy se musí realizovat PK, je správné?

Pokud máte možnost shrnout dosavadní diskuzi, vnímáte zavedení PK z pohledu legislativního ukotvení jako přínosné?

### Příloha č. 3

#### Vyjádření souhlasu klienta

Vyjádření souhlasu

Já, níže podepsaná.....potvrzuji, že jsem byla dne ..... seznámena pracovníci OSPOD.....pí..... s možností projednat současnou situaci v rodině prostřednictvím případové konference, na níž bude vypracován postup a plán řešení. Tímto souhlasím s projednáním situace na případové konferenci konané: den ..... místo: .....

Byl/a jsem informován/a o tom, že účastníci setkání budou seznámeni s informacemi o rodině, a že se zaváží mlčenlivostí o osobních a citlivých údajích, které zaznějí v průběhu jednání viz. prohlášení o mlčenlivosti.

V ..... dne.....

podpis: .....

#### Prohlášení o mlčenlivosti účastníků

Prohlášení o mlčenlivosti

Já, níže podepsaný tímto potvrzuji svou účast na případové konferenci dne ..... v .... hodin na Odd. soc. právní ochrany dětí a mládeže, .....a zavazuji se k mlčenlivosti o citlivých nebo osobních údajích klienta, které se dozvím v souvislosti s jeho případem. Při porušení povinnosti mlčenlivosti беру на vědomí příslušná ustanovení trestního řádu a povinnost vypovídat před orgány činnými v trestním řízení.

Jméno	Příjmení	Datum narození	Podpis	Poznámky

#### Individuální plán péče

##### Individuální plán péče

A. Základní informace o klientovi:

Jméno klienta		
Trvalé bydliště		
Přechodné bydliště		
Jméno zákonného zástupce		



Jméno opatrovníka		
Kontaktní informace		
Poznámka		

**B. Seznam zainteresovaných osob**

Jméno	Funkce/role	Kontakt	Poznámka

**C. Popis aktuální situace:**

**D. Posouzení naplňování potřeb dítěte:**

Potřeba	Způsob a míra naplnění (je-li relevantní)
Místa	
Výživy a péče	
Ochrany	
Podpory	
Limitů	

**E. Vyznačení priorit: (co chceme změnit)**

**F. Stanovení cílů:**

- » Konečný cíl
- » Krátkodobé cíle
- » Střednědobé cíle

**G. Plán postupu, termíny splnění, rozdělení odpovědnosti za jednotlivé kroky:**

Úkol/úkon	Termín	Zodpovídá

**H. Přehled rizik, náhradní plán:**

Riziko	Náhradní řešení (včetně termínu a zodpovědnosti)

**I. Zhodnocení (kdo, kdy, jak):**

Způsob	Termín	Zodpovídá

Datum:

Zapsal:

Zainteresované osoby:

Jméno Podpis

Jméno	Podpis

### **Zápis z případové konference**

Zápis z případové konference

Datum:

Místo konání:

Seznam účastníků: (viz Individuální plán péče)

Průběh jednání:

Vyjádření jednotlivých subjektů, stanoviska, návrhy:

Doplňující údaje:

Datum a místo:

Zapsal:

Manuál k případovým konferencím

#### Příloha č. 4

#### Metodika posouzení podle Department of Health (2000)

Rámec posuzování životní situace dětí a rodin v nouzi.



Rámec pro posuzování potřeb dětí a jejich rodin. Department of Health. 2000, s. 17.

**Oblasti posouzení životní situace ohrožených dětí a rodin dle Vrtbovská, 2006, s. 40**

<b>Vývojové potřeby dítěte</b> <b>Sociální, emocionální,</b> <b>fyzický stav dítěte</b>	<b>Kapacita rodičů pečovat o dítě</b>	<b>Širší rodina a prostředí</b>
Zdraví Vzdělání Emocionální vývoj a chování Identita Vztahy v rodině a další sociální kontakty Chování navenek Schopnost postarat se o sebe	Základní péče Zajištění bezpečnosti Citová vřelost Schopnost dávat dítěti vhodné podněty a stimulovat jeho rozvoj Stanovení a uplatnění hranic Stabilita	Rodinná historie a celkové fungování rodiny Širší rodina Bydlení Zaměstnanost Příjmy rodiny Sociální integrace rodiny Využití zdrojů společnosti