

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta

Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Eva Wratná

*Případová konference jako nástroj spolupráce
sociálních pracovníků OSPOD s pracovníky jiných
pomáhajících profesí*

Bakalářská práce

Vedoucí práce: PhDr. Ivana Knausová, Ph.D.

2017

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

V Praze 28.3.2017

.....

Eva Wratná

Na tomto místě bych ráda poděkovala své vedoucí bakalářské práce paní PhDr. Ivaně Knausové, Ph.D. za její rady, pomoc a zpětnou vazbu při psaní této práce. Děkuji také respondentkám, které se podílely na mém výzkumu, a ochotně odpovídaly na mé otázky. V neposlední řadě bych chtěla poděkovat mé rodině a mému příteli za jejich podporu během psaní této práce a celého studia.

Obsah

Úvod	7
1 Pomáhající profese.....	8
1.1 Definice	8
1.2 Vlastnosti pracovníka pomáhající profese.....	9
2 Sociálně-právní ochrana dětí	10
2.1 Sociálně-právní ochrana dětí	10
2.2 Orgán sociálně-právní ochrany dětí.....	11
2.3 Spolupráce OSPOD s jinými organizacemi	12
3 Případová konference	13
3.1 Definice	13
3.2 Cíle případové konference.....	14
3.3 Principy případové konference	14
3.4 Kdy svolat případové konference	15
3.5 Typy případových konferencí.....	16
3.5.1 Klasická.....	16
3.5.2 Urgentní	17
3.5.3 Motivační	17
3.5.4 Metodická	18
3.5.5 Expertní.....	18
3.6 Účastníci případových konferencí.....	18
3.7 Procesní role odborníků při případových konferencích	19
3.8 Přínosy a rizika případových konferencí	19
3.8.1 Přínosy	20
3.8.2 Rizika	20
3.9 Individuální plán.....	21

4	Multidisciplinární spolupráce	23
4.1	Klady spolupráce	23
4.2	Bariéry spolupráce	24
	Empirická část	26
5	Cíl a výzkumná otázka výzkumného šetření	27
6	Použité metody	28
6.1	Kvalitativní výzkum	28
6.2	Záměrný výběr souboru respondentů výzkumného šetření.....	28
6.3	Polostrukturovaný rozhovor	29
6.4	Zpracování informací získaných výzkumným šetřením.....	30
6.5	Etika výzkumu	31
6.6	Výzkumný soubor	32
7	Analýza informací získaných polostrukturovanými rozhovory.....	33
7.1	Otevřené kódování.....	33
7.2	Axiální kódování	33
8	Výsledky výzkumu	34
8.1	Jak sociální pracovníci OSPODu vnímají spolupráci s jinými odborníky během případových konferencí	34
8.1.1	Účastníci	34
8.1.2	Hodnocení odborné spolupráce pracovníky OSPODu.....	36
8.1.3	Celkový přínos případových konferencí	37
8.2	V čem sociální pracovníci OSPODu spatřují pozitiva této spolupráce	38
8.2.1	Komunikace mezi odborníky	38
8.2.2	Důvěra	38
8.2.3	Společný cíl.....	39

8.3 Kde naopak pracovníci OSPODu vidí překážky ve vzájemné spolupráci	40
8.3.1 Organizační úskalí	40
8.3.2 Předsudky a očekávání odborníků	41
8.3.3 Srdce na dlani.....	41
8.3.4 Rodiče	41
8.3.5 Návazné služby	42
9 Shrnutí výsledků, diskuse	45
1. dílčí cíl: Zjistit, jak sociální pracovníci OSPODu hodnotí spolupráci s jinými odborníky během případových konferencí.	45
2. dílčí cíl: Zjistit, v čem sociální pracovníci OSPODu spatřují pozitiva této spolupráce.	46
3. dílčí cíl: Zjistit, kde naopak vidí sociální pracovníci OSPODu překážky ve vzájemné spolupráci.	46
Závěr	48
Použitá literatura	51
Přílohy	53
Seznam výzkumných otázek:	53

Úvod

Případové konference, ač jsou již povinné, jsou stále ještě novým nástrojem pro práci s rodinou, která se nachází v obtížné situaci vyžadující pomoc sociálních pracovníků a jiných odborníků. V literatuře najdeme manuály, návody, články o tom, jak případová konference probíhá, kdy je možno ji svolat, kdo se jí účastní. Tyto zdroje také mluví o tom, jak v rámci případové konference pracovat s rodiči a dítětem, jaké techniky zvolit, abychom rodinu motivovali ke vzájemné spolupráci apod. Za neméně důležitou však považuji i samotnou spolupráci odborníků, kteří se dané případové konference účastní. Tato spolupráce je často považována za určitou samozřejmost, náležící k popisu práce jednotlivých profesí, a více se tedy o ní nehovoří. Myslím si však, že i na této stránce případových konferencí je potřeba pracovat, jelikož kvalitní spolupráce vede ke kvalitnějšímu poskytování pomoci dítěti či rodině.

Zcela souhlasím se slovy Úlehly (2005): „Jaké vztahy máme k sobě, takové vztahy máme ke klientům“. Proto jsem se ve své práci zaměřila na fungování spolupráce odborníků během případových konferencí.

Práce má 9 kapitol a je rozdělena na teoretickou a empirickou část. V první kapitole je definován pojem pomáhající profese s vyznačením oborů, které mohou pod tento pojem spadat. Ve druhé kapitole se věnuji sociálně-právní ochraně dětí, jak jí upravuje český zákon a autoři zabývající se problematikou sociální práce. Třetí kapitola popisuje případové konference, jejich cíle, principy, typy, účastníky. Ve čtvrté kapitole pak charakterizují multidisciplinární tým a spolupráci členů v týmu. Ve výzkumné části jsou formulovány cíle bakalářské práce, je popsán výběr metody a technik pro získávání dat a jejich zpracování, a následné vyhodnocení.

Cílem této bakalářské práce je zjistit, **jak sociální pracovníci OSPODu hodnotí spolupráci s jinými odborníky během případových konferencí, v čem spatřují pozitiva této spolupráce a kde naopak vidí překážky ve vzájemné spolupráci.** Odpovědi na tyto otázky budu hledat prostřednictvím kvalitativního výzkumu, který bude probíhat formou polostrukturovaného rozhovoru na pracovišti OSPOD v jednom z měst v Moravskoslezském kraji.

1 Pomáhající profese

V mé bakalářské práci se zabývám pracovníky pomáhajících profesí, a to zejména sociálními pracovníky Orgánu sociálně-právní ochrany dětí (dále jen OSPOD). V této kapitole se tedy zaměřím na pomáhající profese, přesněji co tento pojem znamená a které z profesí zde můžeme zařadit. Dále je zde představená obecná charakteristika pomáhající profese, jaké vlastnosti a dovednosti by měl pracovník pomáhající profese mít.

1.1 Definice

V literatuře můžeme nalézt více definicí tohoto pojmu. Ve většině z nich se však píše o pomoci a podpoře pro ty, kteří jsou v nějaké sociálně znevýhodněné situaci. Dále pak často bývají uvedena i povolání, které daný autor řadí mezi pomáhající profese. Představuji zde několik definic.

Dle Géringové (2011: 21) pojem pomáhající profese zahrnuje ta povolání, která se profesně zabývají pomoci druhým lidem. Patří zde například zdravotnické profese, pedagogické profese, profese zabývající se sociální pomoci, duchovní, psychologové, terapeuti. Ke společným znakům těchto profesí řadíme např. to, že je zde nutný vztah pomáhajícího s klientem a promítnutí sebe sama do pracovního procesu. (...)

Podobný výčet představuje ve své knize i Kopřiva (2013: 14), kde mezi ně řadí lékaře, zdravotní sestry, pedagogy, sociální pracovníky, pečovatelky a psychology.

Podle *Encyklopedie sociální práce* (Musil 2013: 506) můžeme za „pomáhající obor“ považovat „organizovanou skupinu pracovníků, kteří lidem v nesnázích poskytují specializovaný typ podpory nebo zdrojů s cílem umožnit jim zvládat jejich problémy či uspokojovat potřeby.“

Stručnou charakteristiku tohoto pojmu najdeme také ve *Stručném psychologickém slovníku* (Hartl 2004), který považuje za pomáhající profesi „souhrnný název pro profese, které se zaměřují na pomoc druhým; pomáhají řešit nesnáze, problémy, zdravotní potíže druhých lidí; používají k tomu metody a techniky jednotlivých profesí; patří sem lékaři, psychiatři, psychologové, sociální pracovníci, speciální pedagogové, fyzioterapeuti, rehabilitační pracovníci;

společnými znaky jsou mimořádná psychická zátěž, odpovědnost a rizika pro vlastní duševní zdraví.“ (Hartl 2004: 188)

1.2 Vlastnosti pracovníka pomáhající profese

Géringová (2011: 36) ve své knize uvádí vlastnosti ideálního pomáhajícího pracovníka, který by měl být:

- ochotný
- vlídný
- klidný a vyrovnaný
- empatický
- „zapálený“ pro věc
- měl by mít rád svou práci

Dle Jankovského (2003) hlavními předpoklady pomáhajícího pracovníka by měly být ochota ke službě druhým, určité osobnostní dispozice, vzdělání, ochota přinášet oběti.

Domnívám se, že tyto vlastnosti by měl splňovat i sociální pracovník OSPODu.

2 Sociálně-právní ochrana dětí

Ve své bakalářské práci pojednávám o tom, jak sociální pracovníci sociálně-právní ochrany dětí hodnotí spolupráci s odborníky během případových konferencí. V této kapitole tedy popíši sociálně-právní ochranu dětí, jak ji upravuje zákon, kdo ji může poskytovat. Dále pak představím Orgán sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD), jeho povinnosti a kompetence. Také zde zmíním spolupráci OSPODu s jinými organizacemi.

2.1 Sociálně-právní ochrana dětí

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí (dále jen SPOD), upravuje soubor činností, které mají sloužit k ochraně dítěte, kterým se rozumí nezletilá osoba mladší 18 let. K těmto činnostem dle §1 zákona o sociálně-právní ochraně dětí (Zákon č. 359/1999 Sb.) patří zejména:

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

Předním hlediskem sociálně-právní ochrany je zájem a blaho dítěte, ochrana rodičovství a rodiny a vzájemné právo rodičů a dětí na rodičovskou výchovu a péči. Přitom se přihlíží i k širšímu sociálnímu prostředí dítěte. (Zákon č. 359/1999 Sb., § 5)

Podle zákona každé dítě, jeho rodič či jiná osoba odpovědná za výchovu dítěte, mají právo požádat o pomoc při ochraně svého života a svých práv. (Zákon č. 359/1999 Sb., § 8 a §9)

Dle § 6 výše zmíněného zákona o sociálně-právní ochraně dětí (Zákon č. 359/1999 Sb.), se sociálně-právní ochrana vztahuje např. na děti:

- jejichž rodiče zemřeli,
- jejichž rodiče neplní povinnosti plynoucí z rodičovské odpovědnosti, nebo
- jejichž rodiče nevykonávají nebo zneužívají práva plynoucí z rodičovské odpovědnosti

- které se opakovaně dopouští útěků od rodičů nebo jiných fyzických nebo právnických osob odpovědných za výchovu dítěte;
- které jsou ohrožovány násilím mezi rodiči nebo jinými osobami odpovědnými za výchovu dítěte, popřípadě násilím mezi dalšími fyzickými osobami;

2.2 Orgán sociálně-právní ochrany dětí

Dle stejného zákona sociálně-právní ochranu zajišťují orgány sociálně-právní ochrany, kterými jsou:

- krajské úřady,
- obecní úřady obcí s rozšířenou působností,
- obecní úřady a újezdni úřady,
- ministerstvo,
- Úřad,
- Úřad práce České republiky (krajské pobočky a pobočka pro hlavní město Prahu)

SPOD mohou dále také poskytovat:

- obce v samostatné působnosti,
- kraje v samostatné působnosti,
- komise pro sociálně-právní ochranu dětí,
- další právnické a fyzické osoby, jsou-li výkonem sociálně-právní ochrany pověřeny. (Zákon č. 359/1999 Sb., § 4 (2))

Dle Matouška (2016: 45) mají mít sociální pracovníci OSPODu ty stejné kompetence, jaké mají i ostatní sociální pracovníci. Řadí mezi ně např. způsobilost:

- určit vlivy vyvolávající sociální problémy jednotlivých lidí a dalších subjektů (např. rodin) i formy těchto problémů
- komunikovat s uživatelem (srozumitelným jazykem a přiměřenou angažovaností), spolupracovat s ním na definici jeho potřeb a na plánu intervence

- kooperovat s jinými pracovníky ve vlastní organizaci, **případně být partnerem v týmu pro jiné specialisty a umět vůči nim definovat svou roli** (např. vůči lékařům, pedagogům, psychologům, soudcům, policistům).

Co se týče odpovědnosti za ochranu dětí, tak ta podle Ptáčka a Pemové (2012: 27) nepadá jen na sociálního pracovníka, který zastává klíčovou roli při posuzování situace dítěte a navrhování možných řešení. Odpovědnost mají také rodiče dítěte a další odborníci, kteří s dítětem pracují v rámci své profese, a nakonec také veřejnost.

2.3 Spolupráce OSPOD s jinými organizacemi

Pracovníci OSPOD spolupracují hlavně s jinými odbory vlastního úřadu, také s pracovníky jiných obecních úřadů. Je žádoucí, aby dále spolupracovali s tzv. pověřenými osobami, které vykonávají SPO, a také s Úřadem práce, se školami, se zdravotními zařízeními, s psychology, s policií, se státním zastupitelstvím. Mezi další řadíme spolupráci se soudem, s Probační a mediační službou, s ústavními zařízeními a středisky výchovné péče. OSPOD by měl také spolupracovat s nestátními organizacemi zabývajícími se ohroženými dětmi a rodinami. Z nestátních neziskových organizací se jedná zejména o ty, které poskytují sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, azylové domy, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, terénní program, zařízení služeb rané péče aj. (Matoušek 2016)

3 Případová konference

Případová konference je jedním ze znaků sanace rodiny. Dle Janebové je cílem sanace „*stabilizovat sociální poměry v rodině a jejím prostředí takovým způsobem, aby se předešlo umístění dětí do ústavní výchovy, případně pomoci rodině získat dítě zpátky do péče, pokud již k takovému umístění došlo.*“ (Janebová 2011: 17) Jedním z opatření sanace rodiny je i případová konference. Jelikož cílem mé bakalářské práce je zjistit, jak hodnotí sociální pracovníci OSPODu spolupráci s jinými odborníky během případových konferencí, popisuji tedy v této kapitole definici případové konference, dále také její cíle, principy, typy, účastníky, přínosy a rizika.

3.1 Definice

Případová konference je zakotvena ve Sbírce zákonů č. 401 / 2012 o sociálně-právní ochraně dětí. Podle § 10 zákona o sociálně-právní ochraně dětí (Zákon č. 359/1999 Sb.) je obecní úřad obce s rozšířenou působností povinen:

- 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 přizvanými 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.

Případové konference se tedy mohou zúčastnit rodiče i děti, a mají právo si přizvat další osobu jako svou sociální podporu. (Bechyňová 2008: 91)

Dle Solářové (2013: 10) případovou konferencí (dále jen PK) nazýváme dopředu naplánované a koordinované setkání klienta a jeho rodiny, a dalších osob, které pro ně mohou stanovit podpůrnou síť. Touto podpůrnou sítí je dle Bechyňové (2008: 91) multidisciplinární tým, jehož členy jsou nejčastěji mezi jinými pracovníci SPOD, třídní učitel dítěte, lékař nebo zdravotní sestra, ředitel.

Pracovník SPOD svolává a koordinuje PK. O svolání může požádat člen multidisciplinárního týmu, jestliže má důvody vyžadující spolupráci pracovníků z více pracovišť. (Bechyňová 2008: 91)

3.2 Cíle případové konference

Dle manuálu Ministerstva práce a sociálních věcí (dále jen MPSV) můžeme specifikovat tyto cíle PK:

- rychle reagovat na vzniklou situaci ohroženého dítěte nebo jeho rodiny
- vyhodnotit situaci dítěte a jeho rodiny s cílem nalézt optimální řešení
- vytvářet osobní kontakty a podpůrnou síť rodině
- aktivizovat rodinu
- koordinovat péči
- získat nástroj pro kontrolu plnění domluvených kroků ¹

Cílem setkání odborníků účastnících se PK je dle MPSV: výměna informací, zhodnocení situace dítěte a jeho rodiny, hledání optimálního řešení a plánování společného postupu, který povede k naplňování potřeb dítěte. Výstupem je pak individuální plán péče.²

Dle Bechyňové (2012: 15) je cílem PK „najít takové řešení, jež eliminuje, zmírní či odstraní rizika ohrožení dítěte a posílí kompetence rodičů i rodiny.“

3.3 Principy případové konference

Základní principy PK slouží jako jakýsi rámec společné spolupráce všech zúčastněných osob. Obsahují hodnoty, které poskytují pocit bezpečí a podmínky pro dobrou spolupráci, a které podporují odpovědnost zúčastněných k dodržování ujednaného plánu. (Bechyňová 2012: 19)

Bechyňová (2012: 20-27) mezi tyto principy řadí např.:

1. Respekt k různostem a specifickým potřebám rodin – negativní postoje, předsudky, myšlenkové stereotypy odborníků vůči rodičům i dětem mohou být důvodem neúspěšné pomoci v rámci případové konference.

¹ MPSV. Manuál k případovým konferencím. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/13087/manual.pdf>

² MPSV. Manuál k případovým konferencím. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/13087/manual.pdf>

2. Informovanost – vzájemné sdílení informací souvisejících s pořádanou PK.
3. Spolupráce – každý se může aktivně účastnit PK, vyjádřit se, říct svůj názor.
4. Partnerství rodičů a odborníků – důležité je zaměřit se na partnerský přístup a ne na boj o moc, a na spolupráci na udržení vzájemného respektu. Je zde hlavně snaha porozumět motivům pro dané chování rodičů. Neméně důležité je i partnerství mezi jednotlivými odborníky.
5. Struktura PK – je důležitá pro kvalitu a efektivitu PK. Je již předem stanovená a jednotlivé části na sebe navazují. Části struktury PK jsou:
 - příprava
 - úvod
 - sdělení svolavatele k aktuální situaci
 - věcná a řízená diskuse
 - komplexní vyhodnocení
 - plánování, výstup
 - ověření a revize plánu
 - seznámení a spolupráce rodičů na výstupech
 - závěr
6. Odpovědnost a závazek jednotlivých účastníků dodržovat plán – všichni zúčastnění by měli předem znát cíl a svůj osobní podíl na jeho splnění.

3.4 Kdy svolat případové konference

Případovou konferenci je dle Solářové (2013: 11) vhodné svolat:

- když se v případě klienta a jeho rodiny vyskytuje více problémů, ve kterých je obtížné se zorientovat
- když práce s klientem nebo jeho situace stagnuje, spolupráce se zastaví na tzv. mrtvém bodě
- když je potřeba spolupráce, koordinace více osob, sladění
- když je potřeba klienta a rodinu aktivizovat
- když se blíží nějaké významné rozhodnutí
- když se v rodině vyskytuje více neřešených problémů

- když je třeba preventivně působit a předcházet tak vzniku problémové situace.

Dle Bechyňové (2008: 91) to mohou být situace, kdy je dítě:

- odebráno z rodiny na základě předběžného opatření,
- na začátku pobytu v zařízení pro výkon ÚV,
- v průběhu pobytu v zařízení pro výkon ÚV,
- připravováno na návrat ze zařízení pro výkon ÚV domů nebo do náhradní rodinné péče za účasti vlastní rodiny.

3.5 Typy případových konferencí

Jelikož v praxi mohou být situace rodin různé, máme také různé typy PK (klasická, urgentní, motivační, metodická, expertní), které však mají stejnou strukturu. Rozhodnutí zvolit si daný typ PK ke konkrétní situaci umožňuje rychlejší svolání, výběr účastníků a časové naplánování PK. Urgentní, motivační, metodická a expertní PK má za cíl zajistit co nejdříve podmínky pro možnost řešit situaci rodiny a dítěte klasickou PK. (Bechyňová 2012: 33)

3.5.1 Klasická

Klasickou PK můžeme rozdělit ještě na úvodní, průběžnou a závěrečnou.

Úvodní PK je prvním setkáním rodičů a dítěte s odborníky, kteří se podílejí na poskytování pomoci dané rodině. Dochází zde k vyhodnocení situace rodiny a ke stanovení cíle a prostředků, jak jej dosáhnout. V této fázi se zaměřujeme jak na potřeby dítěte, tak i na výchovné postupy rodičů, na zjišťování jaké zdroje je možné využít pro zlepšení situace rodiny apod. Zajímáme se i o aktuální síť institucí, které s rodinou v nějaké míře spolupracují. Snažíme se pochopit příčiny aktuálního ohrožení dítěte a na základě toho navrhujeme, co je třeba zlepšit, stanovujeme cíle, které jsou reálně splnitelné. Stanovený plán popisuje co, kdo a dokdy má udělat a jak se vše bude monitorovat a vyhodnocovat. Doporučená délka úvodní PK je dvě a půl hodiny.

Průběžná PK slouží jako každé další setkání rodičů a dítěte s odborníky s cílem sledovat průběh situace rodiny, vyhodnocovat jednotlivé cíle, a pokud se v průběhu práce

s rodinou objeví nové informace, může dojít i ke změně cíle. V této fázi PK zjišťujeme tedy jaký je aktuální stav naplňování potřeb dítěte, jeho bezpečí, jaká jsou aktuální rizika. Dochází ke zpřesnění dříve dohodnutého cíle, k vyhodnocení, které z plánovaných činností nebyly uskutečněny a jaký je pro to důvod. Délka této PK je dvě hodiny.

Závěrečná PK je posledním setkáním všech účastníků a dochází zde k celkovému vyhodnocení situace rodiny, cíle, použitých metod. Rodiče jsou informováni, jak mohou zabránit možným budoucím rizikům. Na základě tohoto vyhodnocení se vytvoří další plán práce s dítětem a rodinou, členové multidisciplinárního týmu budou nadále s rodinou spolupracovat podle aktuální situace. Délka této PK je většinou také 2 hodiny. (Bechyňová 2012: 34-36)

3.5.2 Urgentní

Bechyňová uvádí (2012: 36), že tato PK je svolávaná pracovníci SPOD, když:

- potřeby dítěte jsou sice ohroženy, ale v rodině či v jejím okolí existují zdroje, díky kterým ho není nutné okamžitě odebrat z rodiny;
- dítě není aktuálně ohroženo, ale existuje reálná možnost, že v blízké budoucnosti dojde k zanedbání jeho potřeb a bude ohroženo; dítě bylo odebráno z rodiny rychlým předběžným opatřením, ale v rodině jsou pravděpodobné zdroje využitelné pro jeho návrat zpět domů;
- dítě je ohroženo na hranici střední a vysoké míry rizika, jeho situace vyžaduje okamžité a zřetelné poskytnutí služeb celé rodině.

Délka této PK je čtyři až šest týdnů, a jde zde hlavně o vyhodnocení zátěžové situace a poskytnutí podpory rodině.

3.5.3 Motivační

Pracuje s minulými zkušenostmi, kdy rodina spolupracovala a dosáhla i pozitivní změny. Využíváme zde tedy techniky komunikace a jiné zdroje, které fungovaly v minulosti a ověřujeme, zda je možné je využít i nyní. Výstupy z motivační PK mají za cíl motivovat rodinu k dalším změnám. Tato PK se svolává tehdy, kdy rodiče či dítě nespolupracují na realizaci plánu, který byl s nimi vytvořen během klasické, urgentní či metodické PK. Účastnit se mohou všichni ti, kteří s rodinou pracují (či pracovali) a chtějí motivovat rodinu ke spolupráci. (Bechyňová 2012)

3.5.4 Metodická

Tuto PK může svolat nadřízený metodický orgán: magistrát, krajský úřad nebo SPOD. Rodiče zde většinou nejsou přítomní, jelikož jde o vyhodnocení dané situace rodiny pomocí metodiky nadřízeného orgánu a názorů odborníků, kteří s rodinou pracují. Tato PK je svolávaná, když se nedaří dosáhnout požadovaného posunu v rodině. Po třech, čtyřech týdnech na metodickou PK navazuje klasická PK, na které se pak s rodiči a dětmi projednává sestavené varianty plánu řešení. (Bechyňová 2012)

3.5.5 Expertní

Podobá se metodické PK. Slouží k poskytování odborníkům nezávislých rad, konzultací či doporučení v komplikovaných situacích. Rodiče nejsou přítomní, výsledky této PK jsou s nimi konzultovány po třech, čtyřech týdnech na svolané klasické PK. (Bechyňová 2012)

3.6 Účastníci případových konferencí

- **SPOD** – většinou jako koordinátor PK.
- **NNO** – s rodinou již pracovali, pracují, nebo chtějí své služby rodině nabídnout.
- **Pobytové zařízení** – dětské centrum, dětský domov, zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, azylový dům pro matky s dětmi apod. Pracovníci těchto zařízení mohou být pozváni na PK, pokud se rodina či dítě nacházejí v jednom z těchto zařízení, nebo pokud je potřeba rodinu či dítě připravit na pobyt v daném zařízení.
- **Škola** – účastnit se může třídní učitel, výchovný poradce, ředitel, sociální pracovnice nebo jiný pracovník školy. Celé PK se účastní, jen pokud nejdříve podepsali mlčenlivost, jinak jsou přítomní jenom na části PK.
- **Ostatní školská zařízení** – pedagogicko-psychologická poradna, středisko výchovné péče apod.
- **Zdravotnické zařízení** – pediatr, praktický lékař, zdravotní sestra apod.
- **Soud**
- **Psycholog**
- **Terapeut**

- **Další odborníci** – jako je policista, pracovník probační a mediační služby, trenér sportovního oddílu, vedoucí skautského oddílu, dobrovolník dítěte či rodiny, kněz apod.
- **Rodiče, zákonní zástupci dítěte, dítě** – účastní se části PK, celé PK, nebo se neúčastní. (Bechyňová 2012)

3.7 Procesní role odborníků při případových konferencích

Někteří účastníci PK na ní mohou vystupovat v procesní roli iniciátora, svolavatele nebo koordinátora. Pokud není používáno nahrávací zařízení, je nutný také zapisovatel. Moderátorem je nezávislý odborník, který není zapojen do případu dané rodiny. (Bechyňová 2012: 55)

Iniciátor – může jím být kterýkoli odborník, který s rodinou pracuje, ale nemůže jí pomoci sám. Iniciátorem může být i člen rodiny ohroženého dítěte či dítě samo.

Svolavatel – bývá jím pracovník SPOD, který má za úkol zajistit vhodné podmínky pro rodinu i odborníky ke společnému řešení obtížné situace rodiny.

Koordinátor – většinou pracovník SPOD, který je jakýmsi odborníkem na danou rodinu a její situaci. Má přehled o tom, kdo s rodinou pracuje, má informace od ostatních členů týmu, a díky tomu může koordinovat celý proces pomoci rodině.

Zapisovatel – vybírá ho svolavatel, je neutrální, zapisuje to, na čem se účastníci dohodli.

Moderátor – zajišťuje, aby průběh PK splňoval všechny náležitosti, aby byla dodržena struktura, stanoveny cíle, kterým všichni rozumí. Vytváří podmínky pro společnou spolupráci všech zúčastněných.

3.8 Přínosy a rizika případových konferencí

Solářová (2013: 12) uvádí, že PK má nebo může mít pozitivní přínos pro klienta. Ve své knize uvádí jak možné přínosy pro klienta, které jsou klíčové, tak i přínosy pro další účastníky PK, které jsou vnímány jako vedlejší efekt.

3.8.1 Přínosy

Přínos PK pro klienta:

- motivace,
- povzbuzení,
- důvěra ve změnu tíživé situace,
- pocit vlastní hodnoty,
- převzetí odpovědnosti za řešení obtížné situace,
- pocit bezpečí a smysluplnosti,
- spolupráce s odborníky, které by zřejmě klient sám nikdy neoslovil,
- prostor, kde se klient nemusí bát mluvit o svém problému,
- řešení situace. (Solářová 2013: 12)

Některé z přínosů PK pro další účastníky setkání:

- možnost rychlé reakce na vzniklou situaci,
- zaktivizování klienta a jeho blízkých,
- prostor k výměně nezbytných informací,
- získání širšího pohledu na situaci klienta,
- náhled na projevy klienta v jiném prostředí, v interakci s jinými profesionály,
- vyjasnění očekávání jednotlivých účastníků,
- zabránění subjektivnímu hodnocení situace jednoho odborníka,
- možnost konfrontace vlastních zkušeností se zkušenostmi ostatních,
- otevřený systém pomoci a podpory,
- vyřešení více problémů naráz,
- možnost ověření správnosti předchozích rozhodnutí,
- sladění jednotlivých intervencí. (Solářová 2013: 12-13)

3.8.2 Rizika

Jako všechno, i případové konference sebou nesou určitá rizika, na které je třeba se zaměřit a snažit se jim předejít. Tyto rizika mohou vyplývat např. z toho, že se setkání účastní více odborníků z různých zaměření, což znamená, že můžou být zvyklí řešit

situace jinak, věnovat pozornost a také klást důraz na jiné věci daného jevu. Je to zcela pochopitelné, a řekla bych, že i žádoucí, avšak možná nedorozumění mohou mít negativní efekt na požadované řešení klientovy situace. Pro uvědomění si rizik, s jakými se můžeme setkat při PK, uvádím zde několik příkladů, které ve své knize zmiňuje Solářová (2013: 13-14):

- a) Příliš odborný jazyk účastníků.
- b) Převaha jedné instituce, která má snahu pokrýt všechna řešení klientovy situace.
- c) Neúčast klienta na PK.
- d) Monopolizace slova dominantním účastníkem PK.
- e) Přílišná a nerealistická očekávání jednotlivých účastníků.

3.9 Individuální plán

Jedním z účelů PK je také motivovat rodinu k další spolupráci. To se snaží zajistit individuální plán ochrany dítěte, ve kterém se stanoví, které úkoly budou mít na starost rodiče či jiní členové rodiny, a které úkoly mají splnit zástupci dalších spolupracujících organizací. (Matoušková, Vrabcová 2015: 21)

Výsledkem PK je tedy sestavení individuálního plánu, jež je jakousi osnovou pro další práci s rodinou. To ve svém článku o individuálním plánování zdůrazňuje i Johnová: „Především je to nástroj, který sociálním pracovníkům pomáhá ujasnit si, co vlastně mají dělat.“ (Johnová 2011: 5)

Individuální plán obsahuje (Bechyňová 2008: 92):

- 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 (dokdy)
- jak, kdy a kým bude získávána zpětná vazba o jeho plnění
- kdo svolá další případovou konferenci
- kdo bude rodinu nebo dítě o obsahu individuálního plánu informovat.

Pro sestavení individuálního plánu je nutné dobře znát situaci rodiny, jak z osobní zkušenosti, tak i ze zkušenosti ostatních členů týmu z práce s danou rodinou. Je

přínosné zapojit také rodiče a aktivně se jich ptát, co by chtěli na PK probrat, na jaké změny se v této chvíli cítí. (Bechyňová 2008: 92)

4 Multidisciplinární spolupráce

Odborníci, kteří se účastní PK a spolupracují na hledání řešení těžké situace dítěte či rodiny, jsou označováni jako multidisciplinární tým. Ve své bakalářské práci pojednávám o spolupráci v týmu odborníků, proto se v této kapitole zaměřím na aspekty multidisciplinární spolupráce, a to hlavně na její klady a bariéry.

Solářová považuje za multidisciplinární takový tým, který je „složený ze zástupců různých organizací (státních i nestátních) a dalších subjektů, které v dané lokalitě působí. Multidisciplinární tým je zaměřen na určitou skupinu klientů (např. nezletilí páchající trestnou činností apod.). Tým pracuje na základě předem domluvených pravidel.“ (Solářová 2013: 5)

Dle Kolajové (2006: 44-46) musí tým splňovat určité podmínky, aby byl jeho přístup efektivní. Řadí mezi ně:

- spolupráci – integrace snahy všech členů při dosahování společného cíle
- důvěru – je o vzájemném pochopení, sdílení informací, toleranci, komunikaci apod.
- soudržnost – pocit společné identity pomáhá překonat individuální rozdíly členů týmu.

4.1 Klady spolupráce

Mezi pozitiva týmu řadí Kolajová (2006: 17) např.:

- budování vztahů mezi lidmi,
- zlepšuje se komunikace členů,
- zvyšuje sebevědomí členů,
- snižuje u členů obavy z neúspěchu a zodpovědnosti,
- využívá znalostí, dovedností a zkušeností všech,
- učí respektu a úctě k druhým.

Předpoklady pro úspěšnou spolupráci v týmu jsou:

- jasný, srozumitelný, akceptovatelný, realistický a měřitelný cíl
- ztotožnění se všech členů s cílem

- dobré sestavení týmu (odbornost, osobnostní rysy, vhodný počet osob apod.)
- znalost technik týmové spolupráce
- přátelská atmosféra, angažovanost
- otevřená komunikace, naslouchání, tolerance, možnost říct svůj názor
- jasná pravidla a postupy, vymezení kompetencí a zodpovědnosti
- časový harmonogram
- přijímání konstruktivní kritiky, jiných názorů a diskuse o nich
- členové spolu sdílejí úspěch (Kolajová 2006: 59)

4.2 Bariéry spolupráce

Hellebrandová (2006: 5) řadí mezi bariéry, jež ztěžují či znemožňují spolupráci tyto.:

- rozdílný status profesí
- kulturu organizace
- důvěru klienta v organizaci
- konkurenci mezi organizacemi
- stereotypy
- nedostatečnou důvěru v kompetentnost ostatních odborníků v týmu
- nevyjasnění rolí
- nedostatečnou kooperaci
- mocenské zájmy organizace

Jako další problémová místa vidí Hellebrandová (2006) komunikaci, nedostatek času, touhu po osobním prospěchu, strach apod.

Mezi potenciální negativa týmu může patřit také:

- hrozba konfliktů
- někteří členové nedokážou vyjít s ostatními
- spolupráce může být časově náročná.
- vyžaduje přizpůsobení se normám a pravidlům. (Kolajová 2006:18)

V manuálu MPSV o případových konferencích se uvádí tyto možné překážky ve spolupráci:

- terminologická nedorozumění (lékaři používají medicínské termíny při popisu stavu dítěte, sociální pracovníci používají právní terminologii),
- organizačně technické komplikace (někteří účastníci, např. zdravotní sestry, mají problém se dostavit na PK)
- eticko-právní aspekt spojených s povinností dodržovat lékařské tajemství.³

Tyto překážky je však dle MPSV možné řešit prostřednictvím vzdělávání všech zainteresovaných odborníků, úpravou procedurálních pravidel a vyjasněním legislativy.

„Nejsou-li dobře nastavena pravidla spolupráce multidisciplinárního týmu, může se stát, že není dobře zpracován sanační plán rodiny. Tak vzniká prostor pro nerealná očekávání jednotlivých členů multidisciplinárního týmu od ohroženého dítěte anebo jeho rodiny. (...)“ (Bechyňová, 2008:13)

³ MPSV. Manuál k případovým konferencím. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/13087/manual.pdf>. Cit.

Empirická část

Ve své práci popisuji spolupráci sociálních pracovníků OSPODu s jinými odborníky během případových konferencí. Na část teoretickou navazuji částí empirickou, jejímž obsahem je popis realizovaného výzkumného šetření zaměřeného na zkoumání této spolupráce na jednom z pracovišť OSPOD.

V této části bakalářské práce popíši nejdříve výzkumnou otázku a cíle této bakalářské práce. Dále se budu věnovat metodám, které jsem v mé práci použila. Na závěr představím analýzu dat a výstupy tohoto výzkumu.

5 Cíl a výzkumná otázka výzkumného šetření

Cílem výzkumného šetření je: *Pomocí kvalitativního výzkumu zjistit, jak sociální pracovníci OSPODu hodnotí spolupráci s jinými odborníky během případových konferencí, v čem spatřují pozitiva této spolupráce, a kde naopak vidí překážky ve vzájemné spolupráci.*

Tento cíl je rozdělen na tři dílčí cíle:

Dílčí cíl 1.: Zjistit, jak sociální pracovníci OSPODu hodnotí spolupráci s jinými odborníky během případových konferencí.

Dílčí cíl 2.: Zjistit, v čem sociální pracovníci OSPODu spatřují pozitiva této spolupráce.

Dílčí cíl 3.: Zjistit, kde naopak vidí sociální pracovníci OSPODu překážky ve vzájemné spolupráci.

Záměrem této práce je podrobněji popsat celkovou spolupráci odborných účastníků případových konferencí a zjistit, jaká doporučení pro zlepšení spolupráce navrhnou sociální pracovníci OSPOD.

6 Použité metody

V této kapitole popíši, jaké metody jsem zvolila pro získání, zaznamenání a zpracování dat.

6.1 Kvalitativní výzkum

Ve své bakalářské práci jsem pro výzkum zvolila kvalitativní metodu. Cílem kvalitativního výzkumu je dle Dismana (2000: 287-291) vytváření nových hypotéz, porozumění a teorie. Kvalitativní výzkum začínáme pozorováním a sběrem dat, ve kterých pak hledáme struktury, pravidelnosti, které v nich jsou. Tento druh výzkumu nám pomáhá hlavně v tom, abychom porozuměli pozorované realitě. Hendl (2016: 46) uvádí, že typicky: „kvalitativní výzkumník vybírá na začátku výzkumu téma a určí základní výzkumné otázky. Otázky může modifikovat nebo doplňovat v průběhu výzkumu, během sběru dat a analýzy dat.“

Mezi techniky sběru informací v kvalitativním výzkumu patří např. zúčastněné pozorování, nestandardizovaný rozhovor či analýza osobních dokumentů. (Disman 2000: 298)

Na mém kvalitativním výzkumu se podílely 3 respondentky. Data jsem sesbírala v průběhu ledna tohoto roku. Rozhovory jsem dělala s pracovnicemi stejného pracoviště. Rozhovory probíhaly tedy na pracovišti respondentek, v jedné ze zasedacích místností. Po každém provedeném rozhovoru jsem některé otázky na základě odpovědí respondentky upravila podle toho, co jsem se od dané respondentky dověděla. Také, čím víc jsem se do dané problematiky dostávala a lépe ji rozuměla, mohla jsem i otázky pokládat v takovém pořadí, aby na sebe logicky navazovaly.

6.2 Záměrný výběr souboru respondentů výzkumného šetření

Jde o nepravděpodobnostní, **záměrný výběr**, nazývaný **výběr úsudkem (účelový)**. Používá se pro nevelký výběr, je tedy často používán v kvalitativních výzkumech. Výzkumník, který zná danou problematiku, si sám vybírá jednotky do svého výzkumu. (Reichel 2009: 83) Účastníci jsou vybírání na základě určitých vlastností, takže vyhledáváme jenom ty jedince, které danou podmínku určité vlastnosti splňují. (Mioviský 2006:135)

V rámci této metody si můžeme ještě vybrat z několika dalších strategií. Pro svou bakalářskou práci jsem zvolila metodu **prostého (účelového) záměrného výběru**. Dle Miovského (2006: 136) je tato strategie nejjednodušší variantou metody záměrného výběru, a volíme si ji tehdy, když nepotřebujeme velký výběrový soubor a lidé ze souboru jsou snadno dostupní. Dále podle autora jde o metodu, kdy „bez uplatnění dalších specifických metod či strategií vybíráme mezi potenciálními účastníky výzkumu (tj. účastníky splňujícími určité kritérium nebo soubor kritérií) toho, který je pro účast ve výzkumu vhodný a současně s ní také souhlasí.“ (Miovský 2006: 136) Na základě tohoto jsem do výzkumu vybrala respondentky, které splňovaly základní kritéria, kterými byly:

1. kritérium: osoby pracující jako sociální pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí, který pořádá případové konference;

2. kritérium: tyto osoby se už případové konference někdy účastnily.

Vybrala jsem si tedy pracoviště OSPODu, které reagovalo kladně na mou žádost o provedení výzkumu pro mou bakalářskou práci, a všechny respondentky s rozhovory souhlasily. Pro zachování anonymity respondentek neuvádím název města, jen kraj, ve kterém se nachází. Jde tedy o Moravskoslezský kraj, jak jsem již výše uváděla. Také počet respondentek nebyl velký (3), jelikož další možné respondentky z daného pracoviště se pro svou pracovní vytíženost nemohly zúčastnit.

6.3 Polostrukturovaný rozhovor

Polostrukturovaný rozhovor (nebo také polostrukturované interview, částečně řízený rozhovor aj.) je charakteristický tím, že výzkumník má určitý soubor otázek či témat, které respondentovi pokládá bez předem určeného pořadí. Otázky je možné modifikovat, ale položeny by měly být všechny. U tohoto rozhovoru je také možné pokládat i doplňující otázky. Výhodou polostrukturovaného rozhovoru je tedy určitá volnost v pokládání otázek a komunikaci s respondentem, a také alespoň minimální míra formalizace rozhovoru, která nám pak dále pomáhá v třídění a vyhodnocování údajů. (Reichel 2009: 111-113)

Vybrala jsem si tento typ rozhovoru, jelikož jsem případové konference znala jenom z teoretické části, a proto určitá volnost v kladení otázek byla pro mě nezbytná, abych mohla dobře poznat i praktickou stránku případových konferencí a dále různé aspekty spolupráce odborníků během PK. Měla jsem sestavený okruh otázek, které jsem

pak respondentkám pokládala v různém pořadí podle toho, kam nás momentálně rozhovor zavedl. Sestavené otázky jsem položila všem respondentkám ale jinak formulované, a dále jsem k těmto otázkám pokládala i doplňující otázky. Všechny respondentky odpověděly na každou mou otázku, neměly problém říct svůj názor na vše, co mě zajímalo. Celkově hodnotím přístup respondentek velmi pozitivně. I přes pracovní vytíženost a ohraničený čas, který mi mohly věnovat, byly všechny respondentky velmi vstřícné, odpovědně se ujaly svého úkolu. Rozhovory byly dlouhé od 30 do 40 minut podle toho, jak dlouho se daná respondentka mohla zdržet.

6.4 Zpracování informací získaných výzkumným šetřením

Pro zaznamenání dat jsem zvolila audiozáznam, tedy zvukový záznam rozhovorů. Rozhovory byly nahrávány na diktafon v mobilním telefonu, po dřívějším schválení každou z respondentek. Tento typ zaznamenávání dat je dle Miovského (2006: 197) vhodný zvláště proto, že si nemusíme dělat poznámky (děláme si jenom osobní poznámky), a také nám zachová charakteristiky mluveného hlasu, jakými jsou např. síla hlasu, různé jiné zvuky, vady řeči, pomlky. Při tom je záznam nestranný a zachovává autenticitu rozhovoru.

Na začátku každého rozhovoru jsem respondentkám vysvětlila, že si rozhovor nahrávám pro možnost zpracování získaných dat, a když s nahráváním souhlasily, dala jsem jim k podpisu i Informovaný souhlas účastnic rozhovoru s nahráváním. Samozřejmě jsem všechny respondentky také informovala o anonymitě poskytovaných rozhovorů a jejich dalším zpracování a využitím. Respondentky souhlasily s tím, že si rozhovory přepíší pro další potřeby jejich zpracování, a pořízené záznamy uschovám jen pro nezbytně nutnou dobu, potřebnou k dopsání a odevzdání této bakalářské práce. Žádná z účastnic nejevila jakékoli známky nesouhlasu či nelibosti.

Mobilní telefon, na který jsem rozhovory nahrávala, jsem dle instrukcí Miovského (2006: 198) umístila na bok stolu, aby neležel mezi mnou a respondentkou a nedošlo tedy k narušení kontaktu. Mobil jsem navíc měla v obalu, který alespoň z části zakrýval fakt, že je rozhovor nahráván.

Audiozáznam jsem následně přepsala do textové podoby, což se nazývá **transkripcí**. Nelze přepsat a zaznamenat vše, dochází tedy k první redukci dat. (Miovský 2006: 206) Pro minimalizování svého vlivu při transkripčním procesu, který by mohl

narušit autentičnost záznamu, jsem využila jedné z technik, kterou popisuje Miovský. (2006: 206-207) Jde o techniku, kdy si opakovaným posloucháním záznamu kontrolujeme svůj přepis, a to nejlépe po nějaké době od jeho provedení. Transkripce jsem tedy kontrolovala po každém přepsaném rozhovoru, a dále ještě po pár dnech od přepisu.

Pro další zpracování plné transkripce záznamů rozhovorů jsem zvolila **redukcí prvního řádu**, která má za cíl převést transkripci do plynulejší podoby, což nám usnadní další analýzu textu. Tuto techniku používáme zvláště tehdy, kdy nám jde o obsah celého rozhovoru a ne o jeho dílčí projevy mluveného slova (např. pauzy, zvuky). Vynecháváme tedy ty části věty, které nejsou pro nás podstatné, nenesou žádnou užitečnou informaci (např. zvuky, slova tvořící tzv. slovní vatu). (Miovský 2006: 209-210)

Dále jsem zvolila techniku **kódování dat**, kdy jsem prvotní data převedla to datových jednotek, kterým jsem následně přiřadila názvy. Následně jsem použila pro snadnější orientaci v textu techniku **barvení textu**, kde jsem každému ze svých třech cílů přiřadila jednu barvu. (Miovský 2006: 210-211)

6.5 Etika výzkumu

„Dobrý výzkumník jedná v souladu s morálními zásadami. Je poctivý sám k sobě i k lidem okolo.“ (Baláž 2011: 6)

U kvalitativního výzkumu je důležité zabývat se také jeho etickou stránkou. Pro pochopení této problematiky jsem si přečetla kapitolu v knize Miovského (2006), která se věnuje etice výzkumu. Po jejím přečtení jsem pochopila, že výzkumník se může snadno nalézt v situaci, kdy je potřeba zvážit, zda se chová eticky nebo už překročil její hranice. Takovou situaci může být např. výzkumníkovo narušení soukromí účastníku výzkumu. Jelikož jsem chtěla rozhovory nahrávat na mobilní telefon, připravila jsem si tedy informovaný souhlas, do kterého jsem mimo jiné zahrnula i informace o zachování anonymity respondentek (klíč mám uschován jenom já). Všem respondentkám jsem vysvětlila, čeho se můj výzkum týká a co je jejím účelu. Informovala jsem je také o možnosti neodpovídat na otázky, které by jim byly nepříjemné, či o možnosti ukončit rozhovor kdykoli budou cítit, že již nechtějí nadále pokračovat.

V této práci i v transkripcích rozhovorů jsem místo jména přiřadila respondentkám číslo, které zachovává jejich anonymitu.

6.6 Výzkumný soubor

Soubor respondentů výzkumného šetření tvoří ženy, sociální pracovníce OSPODu, ve věku od 38 do 49 let. Každá z respondentek se účastní případových konferencí již od roku 2013 a běžně spolupracuje s jejími odbornými účastníky.

7 Analýza informací získaných polostrukturovanými rozhovory

Analýzu získaných dat jsem provedla na základě analytických postupů zakotvené teorie, které slouží spíše k vytváření nové teorie než k ověřování staré. V zakotvené teorii je možno vybírat ze tří hlavních typů kódování, které však mají umělé vytvořené hranice, a tedy můžeme nevědomě přecházet od jednoho typu ke druhému. (Strauss, Corbin 1999: 39-40) Já jsem zvolila **otevřené** a **axiální kódování**.

7.1 Otevřené kódování

„Otevřené kódování je část analýzy, která se zabývá označováním a kategorizací pojmů pomocí pečlivého studia údajů.“ (Strauss, Corbin 1999: 43) Při další práci s transkripcemi jsem tedy na základě poznatků Strausse, Corbina (1999) a Miovského (2006) tvořila kategorie a podkategorie (subkategorie) pro jevy, jež měly něco společného (určité společné vlastnosti), a přiřadila jim názvy. Díky tomu se text stal zase o něco přehlednější.

7.2 Axiální kódování

Axiální kódování je soubor postupů, jež navazují na předchozí otevřené kódování. V této fázi mezi vytvořenými kategoriemi tvoříme spojení (vazby), zaměřujeme se na kontext. Popisujeme vztahy mezi subkategoriemi a kategoriemi, zaměřujeme se jak na podobnosti, tak i na rozdíly mezi kategoriemi a uvnitř kategorií. (Miovský 2006: 229-230)

8 Výsledky výzkumu

Od začátku byl pro mě tento výzkum velkou výzvou. Nebylo snadné najít pracoviště OSPODu, které by přijalo nabídku účasti na výzkumných rozhovorech. Jako určitý nedostatek mé práce tedy hodnotím malé zastoupení zkoumaného vzorku. Vyhodnocení jednotlivých odpovědí popisují v této kapitole.

8.1 Jak sociální pracovníci OSPODu vnímají spolupráci s jinými odborníky během případových konferencí

K tomuto obecnějšímu cíli jsem zahrнула okruhy, které jsem pojmenovala **Účastníci, Hodnocení odborné spolupráce pracovníky OSPODu, Celkový přínos PK.**

8.1.1 Účastníci

Respondentky často jmenovaly, kteří z odborníků **se nejčastěji účastní** případových konferencí. Patří mezi ně **sociální pracovníci, pracovníci škol** (výchovní poradce, třídní učitel), **pěstouni, doprovázející organizace** (jednalo se o respondentky č.1, 2, 3). PK se zúčastnila také **dětská lékařka a učitelka ze školky** (respondentka č. 3)

„Jako zveme si kolikrát z té školy že tu je jako víc osob. Je tady třeba výchovní poradce nebo třídní učitel jo, jako abychom ty informace měli jako nějakým způsobem ucelené a aby i ta škola měla informace jo, aby si z toho opravdu jako něco odnesli a potom si nějakým způsobem neprotiřekli.“ (respondentka č.1)

„Jestli máme dítě v dětském domově tak já si zvu ještě i sociální pracovníci z dětského domova, rodiče, nebo jestli jsou děti v pěstounské péči na přechodnou dobu, tak si zvu tu pěstounku na přechodnou dobu, tu doprovázející organizaci. Jestli ještě rodina je s nějakou další organizací, např. Sluníčko nebo je tam problém s drogama, s alkoholem, tak Modrý kříž. To je všechno podle dané situace. (...)Měla jsem tam aji dětskou lékařku, učitelku ze školky.“ (respondentka č.3)

Účastní se i pracovníci různých organizací, jako jsou střediska výchovné péče, centrum pro rodinu s dětmi, dětský diagnostický ústav, dětský domov (takto se vyjádřily

respondentky č.1 a 2). Pozván bývá i Modrý kříž, když se v dané rodině objevuje problém s drogami či alkoholem (respondentka č. 3)

„Jo takže většinou jako fakt chodí spíš to středisko výchovné péče, chodí centrum pro rodinu s dětma, lidi z výchovných zařízení ať je to jakoby dětský diagnostický ústav, výchovný ústav, dětský domov. Ti chodí jako pravidelně.“ (respondentka č.1)

Podle respondentky č.1 se **výjimečně** účastní také **policisté**. Oproti tomu případových konferencí se **spíše neúčastní pracovníci soudu a státního zastupitelstva** nebo **psychologové** (respondentka č. 1, 2).

„... chodí ještě k tomu lidi z policie výjimečně, občas nějaká městská policie, ale to je také spíš jako výjimkou. Kolegyně tady měla, pozvala jakoby lidi od soudu, ale ti nepřišli. Vymluvili se na nějakou pracovní zaneprázdněnost a nebo, že je to prostě, že stejně se ta věc bude projednávat soudem, takže je to zbytečné pro ně. Já jsem pozvala paní ze státního zastupitelstva. Taky se mi jakože vyjádřila, že je to úplně jakoby zbytečné, že ta věc se stejně bude projednávat, takže jakože časově nebyl dostatek prostoru na to.“ (respondentka č.1)

„Problém je asi na straně psychologů, kteří jsou časově hodně vytiženi, takže ti se nám toho neúčastní, ti většinou posílají jenom zprávy. Ale jinak tu jsou doprovázející organizace, pěstouni, nebo většinou učitelé nebo to..., to ano.“ (respondentka č. 2)

Respondentky také zmiňovaly, že **odborní účastníci jsou na každé PK jiní**, nebo jsou to jiní pracovníci stejné organizace (toto uvedly respondentky č. 1 a 2)

„... my tady jako máme přes 50 000 lidí, a tím pádem máme jako poměrně hodně škol, hodně lékařů jo, takže se to střídá. Jako často nám třeba chodí... máme jedno středisko výchovné péče, jsou tam dva pracovníci, tak tihle lidi se prostě jakoby střídají jakoby častěji jo.“ (respondentka č. 1)

„Takže spíš jde o ty stejné organizace a třeba jen ten člen konkrétní je jiný.“ (respondentka č. 2)

Všechny respondentky uváděly, že PK se ve většině případů chtějí účastnit i **rodiče**.

„Pozýváme je vždycky, jo jako prozatím se mi nestalo, že by nepřišli. Jo jakože se jim to vysvětlí, že je to důležité pro ně, že je to důležité pro to dítě. Vysvětlí se

jim jakoby ten účel a prostě přijdou. Tam spíše je ten problém, že mně se třeba konkrétně stalo, že nepřišel člověk, který jakoby je druh matky. Byl to dlouholetý druh, a ten se mi prostě odmítl zúčastnit z takových jakoby osobních důvodů.“
(respondentka č. 1)

„Ted' jsem měla jednu PK včera a matka nepřišla. Ale zas je faktem, že věčně nevím, kde matka vlastně bydlí. (...) Ale většinou rodiče přijdou.“ (respondentka č. 2)

8.1.2 Hodnocení odborné spolupráce pracovníky OSPODu

Respondentky hodnotily vzájemnou spolupráci spíše **kladně**. Zmiňovaly hlavně **ochotu** odborníků zúčastnit se případových konferencí (toto uvedly respondentky č. 1, 2, 3), **aktivní spolupráci** (respondentka č. 2, 3).

„Jsou ostatní odborníci ochotni se zúčastnit?“

„Já myslím, že vesměs jo, že s tím není problém...“ (respondentka č. 1)

„Já hodnotím zatím dobře. Co jsem měla PK tak zatím všichni jakoby aktivně spolupracovali“ (respondentka č. 2)

„Je to taková jakoby možnost, že se konečně sejdeme a vyřídíme si ty věci.“
(respondentka č. 1)

„Já mám tu zkušenost, že ti odborníci jsou ochotni přijít sem. Převážně zavolám..., převážně já to dělám tak, že telefonicky si je pozvu a potom ještě písemnou pozvánku pošlu. Takže vždycky si to telefonicky ověřím, jestli budou ochotni si udělat čas, protože jde o to to organizačně nějak doladit.“
(respondentka č. 3)

Velmi pozitivně byl oceněn **zájem** odborníků podílet se na vzájemné spolupráci a na celkovém tom procesu pomoci rodině (respondentky č. 1, 2). Odborníci, kteří s rodinou již pracují, mají **zájem zúčastnit se a podílet se hledání řešení** jejich situace.

„... prostě jako mně se tak jako nestalo, aby se někdo s těch lidí s takových těch, kteří se bezprostředně kolem toho děcka jakoby točí, aby odřekli svojí účast.“ (respondentka č. 1)

„Ono jako většinou mi to přijde, že opravdu, pokud se tady domluvíme, tak ty školy se snaží to nějakým způsobem to jakoby dodržovat. V těch výchovných zařízeních též jako.“ (respondentka č. 1)

„Když je ten zájem, tak oni opravdu jakoby chtějí většinou ti odborníci, takže oni opravdu hledají tu cestu jak tu sem přijít.“ (respondentka č. 2)

„... během případovek nejsou problémy, spolupracují všichni, mají prostě zájem, aby to nějak mohlo jít dál, aby to nějak fungovalo a najít prostě to řešení opravdu co nejlepší.“ (respondentka č. 2)

8.1.3 Celkový přínos případových konferencí

Z výpovědí respondentek č.2 a 3 se dalo vytušit jejich **hodnocení celkového přínosu** případových konferencí jak **pro odborníky**, tak i **rodiny**. **Možnost sejít se a hledat řešení v multidisciplinárním týmu** byla účastnicemi hodnocena jako **velký plus**, který často **usnadňuje výměnu informací**, nutí odborníky opravdu **spolupracovat na problému, konzultovat a sdělovat si své názory a zkušenosti**, vnímat i **neverbální projevy** ostatních účastníků.

„Ono to vážně dělá hodně, když si s těmi odborníky můžete opravdu promluvit, vyslechnout si je, a oni zas vás. Po telefonu nebo mailem to není ono jo, tam nevidíte jak se třeba tváří, jak reagují... A tak jako se sejdem, a teď máme ten daný čas a víme, že je třeba na tom řešení spolupracovat, jinak ta rodina odejde jakoby s ničím jo... A to jako nechceme že.“ (respondentka č. 2)

„Když víte, nebo máte tu představu o tom, jak ti odborníci s tou rodinou pracují, a třeba to všem na té případovce i vysvětlí, tak zas víte víc o tom, jak dále pracovat a jaké možnosti můžete využít.“ (respondentka č. 3)

Respondentka č. 2 dále vnímala jako **měřítko přínosu PK** i samotnou **účast rodičů**.

„Třeba ta včerejší případovka byla opravdu jenom splnění formality. (...) Je to zbytečné, když tam není ten rodič, ten oponent jakoby.“

8.2 V čem sociální pracovníci OSPODu spatřují pozitiva této spolupráce

Z výpovědí respondentek bylo možno i k tomuto cíli určit společná témata, která se často opakovala. Nazvala jsem je **Komunikace mezi odborníky, Důvěra, Společný cíl**.

8.2.1 Komunikace mezi odborníky

Komunikaci jsem zařadila mezi klady spolupráce, jelikož všechny respondentky ji označily za **dobře fungující**. Ocenily hlavně to, jak funguje **výměna informací** mezi odborníky (respondentky č. 2, 3). Respondentka č. 3 považuje tuto skutečnost za **jeden ze znaků profesionality** odborníků v týmu.

„Podle mě, tak co se týče jako komunikace, tak vše funguje dobře. Jsem jako spokojená.“ (respondentka č. 1)

„No jako nemám s tím zatím problém. Když potřebuji zprávičku, tak si ji vyžádám a není jako problém jo. Nikdy se mi nestalo, že by mi jako někdo z těch odborníků něco nechtěl sdělit, nebo něco zatajil, jo. To ne, to spíš je problém s rodiči. Ti nám často lžou.“ (respondentka č. 2)

„Tím, že jsme všichni profesionálové, tak i ta komunikace a celkově všechno by mělo být na takové úrovni. Což si myslím, že se nám většinou daří no.“ (respondentka č. 3)

8.2.2 Důvěra

Z výpovědí respondentek vyplynulo, že i když se členové týmu obměňují a tedy se na případové konferenci potkávají většinou odborníci, kteří se neznají, nemají problém s navázáním důvěry. Respondentky nepovažovaly za obtíž navázat v týmu **důvěru** (respondentky č. 1, 2, 3) a **pozitivní atmosféru** (respondentka č. 3). Respondentka č. 1 vidí **základy důvěry i v již několikaleté tradici pořádání PK**.

„Když se tedy ten tým mění, je těžké navázat tu důvěru ve spolupráci?“

„Jako mně to nepřijde. Že už jako ty případovky mají nějakou tu tradici, že to je už od toho roku 2014 asi, a ti lidi prostě vědí, do čeho jdou. A samozřejmě se

každému jakoby vysvětlí, že je to případovka jako jo, už před tou případovou konferencí čeho chceme dosáhnout, kam to teda jako směřuje...“ (respondentka č. 1)

„Většinou tady všichni o sobě už víme jo. Ta důvěra mezi těmi profesionály je úplně bezproblémová.“ (respondentka č. 2)

Z rozhovoru s respondentkou č. 1 také vyplynulo, že jisté problémy s důvěrou spatřuje **ve spolupráci s rodiči**, kteří často mají **předsudky** nebo **nejsou ochotni spolupracovat**. Společná práce pak nevede požadovaným směrem, a pro ostatní členy týmu není jednoduché rodiče do spolupráce nějak motivovat.

„Jako horší je, když opravdu ti lidi jako nemají takovou tu důvěru, nebo si říkají, že už jsou předem tak jakoby nastavení, že se nechtějí toho nějakým způsobem jakoby účastnit, nebo si tam říct prostě na rovinu všechno. V podstatě se na něčem domluvíme, ale ti lidi si jdou jakoby svojí cestou jo, jakože to potom nemá smysl jo.“

8.2.3 Společný cíl

Z rozhovorů vyplynulo, že velkým motivačním prvkem v týmu je **společný cíl**, kterým je podpořit rodinu v jejich těžké situaci. Odborníci se snaží mít na zřeteli, že jde hlavně o to, **nabídnou rodině či dítěti smysluplnou potřebnou pomoc**, která by odpovídala jejím skutečným potřebám (respondentky č. 1 a 2).

„A přijde mi třeba, že ti lidi z těch škol jako jsou zvyklí, že tam mají toho žáka, jako ať je to to děcko jakoby jiného etnika jo, jakoby jsou na něho zvyklí jo, na projevy toho dítěte, jsou zvyklí na tu širší rodinu, protože už jakoby spolupracujou, takže vidí ten smysl v tom se účastnit té případovky, kde mají i ti další lidi za cíl s nima pracovat jo, pomoci jim.“ (respondentka č. 1)

8.3 Kde naopak pracovníci OSPODu vidí překážky ve vzájemné spolupráci

Přestože respondentky celkově hodnotily spolupráci velmi kladně, v jejich výpovědích bylo možno vytušit i jistá úskalí. I zde jsem tedy tyto problémy zařadila do těchto okruhů: **Organizační úskalí, Předsudky a očekávání odborníků, Srdce na dlani, Rodiče, Návazné služby.**

8.3.1 Organizační úskalí

Jako jednu z organizačních překážek vidí respondentky v procesu svolávání všech odborníků na PK. Dle nich je často obtížné zvolit **termín**, který by všem zúčastněným vyhovoval (respondentky č. 1, 2).

„Ono je spíš problém ty lidi jako svolat tak, abychom se všichni strefili do stejného termínu. Ano, jakože organizačně je to problém jo. Protože u nás tu případovku... vesměs se toho účastní vedoucí z našeho oddělení, a to buďto jako v roli facilitátora a nebo jakože v roli že tam je u toho jakoby účastná, a teďkom jako trefit se do toho termínu aby to pasovalo zároveň jakoby vedoucí, a aby to pasovalo jako těm všem okolo, tak to je celkem problém.“ (respondentka č. 1)

„Tak je to asi dycky komplikovanější skloubit jeden termín pro spoustu lidí...“ (respondentka č. 2)

Z rozhovoru s respondentkou č. 1 také vyplynulo, že někdy je problém domluvit se s **učiteli**, jelikož se **neradi účastní PK mimo pracovní dobu**.

„Jo třeba konkrétně školy mají takové ty specifika, oni neradi ...učitel chodí pracovní dobu od do, a nemají rádi třeba případovky ve tři hodiny, ve čtyři hodiny. Mimo pracovní dobu. Ale je to strašně individuální. Není učitel jako učitel.“ (respondentka č. 1)

Respondentka č. 2 vidí překážku **v času**, který je vymezen pro případovou konferenci.

„Jako ono nejhorší je, že si tady pozvete 8 lidí a jste ohraničení časem. A musíte k něčemu dojít že.“

8.3.2 Předsudky a očekávání odborníků

U rozhovoru s respondentkou č. 1 vyšlo najevo, že vidí někdy **problém u škol**. Škola může mít **předsudky** ohledně žáka, s kterým jsou již několik let potíže. Nebo mají vysoká očekávání, kdy očekávají, že se žák po PK úplně změní, a jsou pak rozčarování, když se tak nestane.

„Jako můžou být samozřejmě i předsudky z té školy, protože když třeba škola má děcko, které už tam je jakoby 8 let jo, a spolupráce s tou rodinou je nedostatečná, jo tak prostě my neočekáváme jakoby zázraky jako po té případovce, jako že se to změní, ale ta škola někdy má ta očekávání jakoby nastavené příliš vysoko.“

8.3.3 Srdce na dlani

Respondentka č. 2 spatřuje úskalí **v přístupu některých organizací** při práci s rodinami. Stává se, že daná organizace chce rodině pomoci za každou cenu, tak, že přehlédne některé zjevné nedostatky u rodičů, což rodinu v konečném důsledku nikde dál neposune.

„Spíš někdy já osobně cítím, že některé organizace mají takové to srdce na dlani. Že to je někdy spíš možná jako velký problém. Že oni nabízejí určité služby, ale jdou do toho s takovým jakože zachráníme celý svět a všechny a všechno. To je strašně špatně. A ono se právě někdy právě s těmito odborníky špatně spolupracuje (nebudu je jmenovat). Že oni nemají takový ten reálný nadhled, ani na ty rodiče.“

„A jak tedy potom s těmi organizacemi dále na tom jejich přístupu pracujete?“

„Na tom se nedá dále pracovat, to je prostě jejich přístup, jejich nějaká filozofie a s tím my se zase jako musíme porvat, protože my třeba známe zas ty rodiče z úplně jiného úhlu pohledu... Chybí mi možná právě v naší zemi jako nějaké hodně dobré služby tady na tyhle ty věci. Jako na jednu stranu jsem spokojená, snaží se, ale některé věci...chybí no.“

8.3.4 Rodiče

Podle výpovědí respondentek, bývají rodiče často velmi **emotivní** (dle respondentek č. 1, 3) a dochází i k **hádkám mezi rodinnými příslušníky** (respondentka

č. 1). Tyhle problémy znesnadňují plynulý průběh PK, jelikož rodiče také **přerušují ostatní účastníky nebo reagují bez toho, aby vyčkali, až dostanou slovo** (respondentka č. 3). K tomu se váže i již výše zmíněná **nedůvěra rodičů** vůči odborníkům.

„Tam třeba dojde k tomu, že se pohádají ti rodinní příslušníci nebo je to takové jakby hodně emotivní.“ (respondentka č. 1)

„Když se jako někdy rodiče začnou hádat během té případovky, tak to je zas určité zdržení, které jako musíme řešit že. Často se tak dostaneme za ten smysl té případovky, když tam třeba ti rodiče na sebe křičí a třeba se z něčeho navzájem obviňují. To jim zase musíme připomenout, proč tam jsou.“ (respondentka č. 3)

„Občas rodiče skáčou do řeči...chtějí hned reagovat...“ (respondentka č. 3)

Negativně byla také hodnocena **aktivita rodičů** během pořádání PK (dle popisu respondentky č. 3) a také během **další spolupráce na dohodnutých cílech**.

„No z mého pohledu jsou rodiče, kteří odkývnou všechno, co se tam naplánuje, aby vlastně se docílilo toho, co oni chtějí. No...že by byli aktivní...moc bych neřekla.“

„Jo, protože oni slíbí něco, že třeba budou spolupracovat se Sluníčkem nebo tím Modrým křížem, a stejně tam dojdou jednou a další spolupráce už není.“

Z rozhovoru s respondentkou č. 1 vyplynulo, že by mohlo být **důvodem selhávání rodiny** i to, že se během PK **nastavily cíle vysoko**, nebo **očekávání odborníků byla neúměrná** daným možnostem rodiny.

„Tam spíše by mohla selhávat ta rodina jo. A teďkom jako otázka, jestli jsme prostě nenastavili jakoby nějaké příliš vysoké cíle, nebo máme příliš vysoká očekávání, která ta rodina prostě není schopná splnit, a nebo se ta rodina k tomu staví jakoby negativně.“

8.3.5 Návazné služby

Respondentky č. 2 a 3 spatřují velký **problém v nedostatku navazujících služeb**, které by rodině **dlouhodobě pomáhaly plnit cíle**, které se na PK vytvoří. Z rozhovoru vyšlo najevo, že služby, které máme a které se rodinám věnují, **neposkytují péči dlouhodobě**, což je u většiny rodin zásadní pro její rozvoj v požadovaném směru. Je potřeba **dlouhodobého doučování dětí**, jejich **vedení k zodpovědnosti** v

každodenních povinnostech, jelikož **rodiče nemají dostatečné kompetence**, aby k tomu svoje děti vedli (toto uvedla respondentka č. 2).

„Jak říkám, je tady nedostatek služeb. Na to složení obyvatelstva, na ty problémy, které se tu vyskytují, potřebujeme mnohem víc služeb. Jak říkám, to co je, funguje dobře, ale pro nás je to nedostačující, protože ty problémy, které v těch rodinách jsou, nám tyto služby nejsou schopný pokrýt. Tak ono, byť ty případovky končí dobře, domluvíme se, tak víme, že v podstatě to stejně úplně nevyřeší ten problém v té rodině.“ (respondentka č. 2)

„Jaké služby byste tedy potřebovali?“

„My potřebujeme víc služby do rodiny. Víc té asistence, která by se jim věnovala. Tady třeba sociální asistence, která je, to jsou takové jako ...Řekněme si to takhle. Je nějaká rodina, která je dlouhodobě dysfunkční, a nám nestačí, že oni tam zajdou jakoby na tři měsíce, nějaká spolupráce, která nebude trvalého rázu. My potřebujeme, aby to v těch některých rodinách bylo trvalejšího rázu. Ty rodiče nemají kapacitu na to, a nemají ty kompetence a nikdo jim je už nezvýší. To je krutý fakt. Aby v té rodině byla ta systematická spolupráce, aby se doučovaly děti, to je absolutní problém to doučování. Jestli to máme někam posunout, tak jako ty děti musí mít někoho za sebou, kdo je bude trošku tlačit. A rodiče to nejsou, oni to neumí a nemají na to ani kompetence, vědomosti ani zkušenosti, nikdo je to nenaučil, a jak říkám, už je to nikdo nenaučí. Takže tady taková služba, která by se opravdu systematicky mohla věnovat dětem dlouhodobě, a docházet do té rodiny, učit se s nima, dohlížet na přípravu. Tohle je třeba velký problém. A bez toho se to neposune ty rodiny.“ (respondentka č. 2)

„Na rodinu není čas. Takže případovka krásná věc, ale potřebovalo by to mít i to zázemí, ty další služby.“ (respondentka č. 2)

Respondentka č. 3 také ještě zmiňuje, že je potřeba **pomocť rodinám s hospodařením**, ke kterému jim chybí kompetence a nebo **doprovodit je tam kde potřebují**, když toho sami nejsou schopni. Také zmiňuje **pomocť s vedením domácnosti nebo s rodičovskými kompetencemi**, které chybí některým matkám s miminky.

„Neposkytují nám také ty služby, které my bychom potřebovali. Tady nám to chybí. Služby, které ty organizace nedělají. Třeba to doučování, nebo máme velký problém s hospodařením, že rodiče neumějí hospodařit, tak ať si s nima sednou a

hospodaří, aby měli ty kompetence taky. Protože ti rodiče nám tu řeknou cokoliv, ale oni nám třeba lžou a tak aby to někdo ověřil, aby potom nedošlo k tomu, že se musí z bytu odstěhovat... Někteří rodiče nejsou schopni někam dojít, tak jich tam doprovodit... pomoci s domácností. Některé maminy zas nemají ty rodičovské kompetence, takže jak s mimínkem zacházet, co by všechno měly dělat.“

9 Shrnutí výsledků, diskuse

V této kapitole popíši, jak jsem naplnila výzkumné cíle a jaké nové poznatky jsem díky výzkumu zjistila.

1. dílčí cíl: Zjistit, jak sociální pracovníci OSPODu hodnotí spolupráci s jinými odborníky během případových konferencí.

Z výzkumu vyplynulo, s kterými **odbornými účastníky** se sociální pracovnice OSPODu setkávají během PK, a tedy s nimi spolupracují. Patří mezi ně **sociální pracovníci, pracovníci škol** (výchovný poradce, třídní učitel), **pěstouni, doprovázející organizace**. U respondentky č. 3 byla účastná i **dětská lékařka** a **učitelka ze školky**.

Účastní se i pracovníci různých organizací, jako jsou **střediska výchovné péče, centrum pro rodinu s dětmi, dětský diagnostický ústav, dětský domov**. Když byl v rodině problém s drogami či alkoholem, pozvala si respondentka č. 3 Modrý kříž.

Výjimečně se účastní také **policisté**. Oproti tomu se případových konferencí spíše neúčastní **pracovníci soudu a státního zastupitelstva** nebo **psychologové**, kteří často jako důvod odmítnutí uvádějí nedostatek času. Soudci také zdůvodňují svou neúčast tím, že případ budou stejně projednávat, a s účastníky se tedy setká.

Z výzkumu také vyplynulo, že odborní **účastníci jsou na každé PK jiní**, nebo jsou to jiní pracovníci stejné organizace. Multidisciplinární tým se tedy obměňuje, odborní účastníci se ve většině případů neznají.

Dále výzkum ukázal, že případových konferencí mají zájem se účastnit také **rodiče**, i když, jak z výzkumu vyplynulo, často jejich chování narušuje průběh celé případové konference. Nicméně respondentkou č. 2 jsou vnímány jako **důležití členové týmu**, kteří vystupují v roli oponenta pro ostatní odborníky.

Co se týče **vzájemné spolupráce mezi odborníky** během PK, tak ta byla respondentkami velmi kladně hodnocena. Zmíněná byla hlavně **ochota** odborníků zúčastnit se případových konferencí, **aktivní spolupráce**. S tím se také vázal respondentkami **pozitivně oceněn zájem** odborníků podílet se na vzájemné spolupráci a na celkovém procesu pomoci rodině. Dalším přínosem spolupráce se ukázala možnost **sdílet své názory, informace, nápady** v tváři v tvář, kdy i **neverbální projevy** účastníků jsou důležité.

2. dílčí cíl: Zjistit, v čem sociální pracovníci OSPODu spatřují pozitiva této spolupráce.

Z výzkumu vyplynulo, že **komunikace** je respondentkami hodnocena jako **pozitivum** ve vzájemné spolupráci. Důvodem je hlavně dobře fungující výměna informací, profesionální přístup odborníků ke sdílení toho, co kdo ví, a také snaha udržet komunikaci v týmu na profesionální úrovni.

Výzkum také ukázal, že i když se členové týmu mění, nemají problém s navázáním **důvěry**. Důvěra a atmosféra mezi odborníky v multidisciplinárním týmu byly tedy hodnoceny pozitivně. Respondentka č. 1 spatřovala již **několikaletou tradici v pořádání PK** jako jeden z pilířů, na kterém tým staví vzájemnou důvěru.

Z výzkumu také vyplynulo, že jisté problémy s důvěrou jsou viděny **ve spolupráci odborníku s rodiči**, kteří často mají **předsudky** nebo **nejsou ochotni spolupracovat**. Rodiče mají často svůj názor na věc a mají problém přijmout návrhy odborníků.

3. dílčí cíl: Zjistit, kde naopak vidí sociální pracovníci OSPODu překážky ve vzájemné spolupráci.

Problém viděly respondentky v organizaci PK, kdy je obtížné vybrat **termín**, který by vyhovoval všem zúčastněným. Učitelé se neochotně účastní PK mimo svou pracovní dobu. Respondentka č. 2 negativně hodnotila **časové omezení** pořádaných PK, které je často nedostačující pro domluvení a vypracování nových postupů a cílů jak pomoci rodině.

Z rozhovorů s respondentkou č. 1 vyplynulo, že spatřuje někdy **problém v přístupu škol**. U problémových žáků buďto **nevěří v polepšení či změnu** jeho chování nebo naopak **mají přehnaná očekávání** po pořádané PK.

Respondentka č. 2 vnímala negativně **přístup některých organizací** k práci s rodinou, zvláště s rodiči. Často nevnímají skutečné špatné návyky a chování rodičů, a snaží se jim vyjít co nejvíce vstříc, nabídnout pomoc za každou cenu, což rodiče často zneužívají. Chybí jim tedy reálný náhled na situaci těchto rodičů a neposkytují tedy adekvátní služby, které ta rodina potřebuje.

Ačkoli se to netýká přímo spolupráce odborníků, z rozhovorů vyplynulo, že respondentky často **negativně hodnotí přístup rodičů k vzájemné spolupráci s odborníky během PK**. Jejich chování označovaly za někdy velmi emotivní, které vedlo i k hádkám, a to hlavně mezi rodinnými příslušníky. Také často nevhodně přerušují výpovědi jiných účastníků, mají problém vyčkat, až dostanou slovo, čímž narušují průběh PK. Respondentka č. 1 připustila možnost, že **důvodem selhávání rodin** v práci nad dohodnutými cíli mohou být **vysoko nastavené cíle a požadavky**, které rodina nemá kapacitu splnit.

Z výzkumu vyplynulo, že respondentky také **negativně hodnotily aktivitu rodičů** během PK a také jejich **neochotu pracovat na domluvených cílech**. Často se nesnaží svou situaci s odborníky aktivně řešit, svým chováním narušují průběh PK.

Další zajímavostí, která z výzkumu vyplynula, bylo zjištění respondentek (č. 2 a 3), že k následné práci s rodinou po případových konferencích chybí **navazující služby**, které by rodině **dlouhodobě pomáhaly plnit cíle**, které se na PK vytvoří. Z rozhovoru vyšlo najevo, že služby, které máme a které se rodinám věnují, **neposkytují péči dlouhodobě**, což je u většiny rodin zásadní pro její rozvoj v požadovaném směru. Dle respondentek chybí hlavně **dlouhodobé doučování dětí, vedení dětí k zodpovědnosti** v každodenních povinnostech. **Rodiče nemají často kompetence**, aby k tomu svoje děti vedli a byli pro ně vzorem v těchto věcech. Je proto potřeba takové služby, která by se rodině dlouhodobě mohla věnovat a s rodinou pracovat na tom, aby děti dostávaly potřebnou podporu.

Respondentka č. 3 také viděla nedostatky v pomoci rodině s jejich **problémy s hospodařením či potřebou doprovodu**. Také zmiňuje nedostatečnou **pomoc s naučením některých rodičů jak vést domácnost nebo s rodičovskými kompetencemi**, které chybí některým matkám.

Závěr

V této kapitole se pokusím porovnat výsledky výzkumu s literaturou, kterou jsem k tomuto tématu představila v teoretické části. Představuji zde i své vlastní postřehy a návrhy na další možné využití tohoto výzkumu.

Ve své práci jsem popisovala, co rozumíme pod pojmem pomáhající profese, zabývala jsem se také Orgánem sociálně-právní ochrany dětí a jeho sociálními pracovníky. Ve třetí kapitole je charakterizována případová konference. Ve čtvrté kapitole jsem se zabývala multidisciplinárním spoluprací a multidisciplinárním týmem. V empirické části jsem popsala postupy výzkumného šetření. V úvodu stanovené cíle se mi podařilo naplnit. Na základě odpovědí respondentek jsem našla odpovědi na všechny mnou definované výzkumné cíle.

Zde bych ještě jednou chtěla připomenout, co bylo cílem mé práce. Pomocí kvalitativního výzkumu jsem se snažila zjistit, **jak sociální pracovníci OSPODu vnímají spolupráci s jinými odborníky během případových konferencí, v čem spatřují pozitiva této spolupráce, a kde naopak vidí překážky ve vzájemné spolupráci.**

Data jsem sesbírala pomocí polostrukturovaných rozhovorů, které jsem následně přepsala do textové podoby. S transkripcí jsem následně pracovala pomocí otevřeného a axiálního kódování, která jsou součástí zakotvené teorie. Výsledky analýzy jsem rozdělila k třem cílům, které jsem si definovala.

Výsledky výzkumu přiřazené k prvnímu cíli poukazovaly na to, že vzájemná spolupráce odborníků během PK je sociálními pracovníky OSPODu hodnocena velmi pozitivně. Bylo by zajímavé zjistit, zda i v jiných městech to vnímají podobně, popřípadě jaká úskalí se u nich objevují. Mě osobně překvapilo, že sociální pracovníce opravdu neshledaly větší problémy ve spolupráci s dalšími odborníky. Díky tomuto vstřícnému přístupu odborníků, vnímaly všechny respondentky případové konference jako užitečné. Ocenily hlavně možnost sejít se se všemi účastníky najednou a spolu si vyměnit informace, podílet se společně na řešení. To, co v jisté míře negativně ovlivňuje tuto spolupráci, je dle respondentek přístup rodičů, kteří se sice chtějí účastnit případové konference, ale během ní nejsou často přínosným článkem celého týmu.

Co se týče druhého cíle, tedy pozitiv spolupráce, přiřadila jsem zde komunikaci, důvěru a přínos PK, jelikož tyto okruhy všechny respondentky ohodnotily kladně. Jak jsem již psala v teoretické části, Kolajová (2006) spatřuje otevřenou komunikaci, naslouchání, toleranci a možnost říct svůj názor za znaky efektivní týmové spolupráce. Zařazuje k nim i důvěru v týmu. Dle mého názoru tyto pozitiva pramení hlavně z toho, že případové konference se již pořádají několik let. Ve školách a organizacích jsou již s touto formou pomoci rodině, a s jejím průběhem, seznámení. Vědí tedy, co mohou očekávat, znají problémy té rodiny a můžou říct názor na danou situaci ze svého pohledu. Nicméně patrná nedůvěra v členy týmu vycházela ze strany rodičů, což Hellebrandová řadí mezi bariéry, jež ztěžují či znemožňují spolupráci. Z nedůvěry pak často pramení i nevhodné chování rodičů během PK. Pokud je to dále spojeno i s neochotou rodičů v dodržování domluvených postupů a cílů, jsou spolupráce odborníků a celkový přínos PK pro rodinu značně znehodnocené. Možným řešením by mohla být respondentkami zatím postrádaná služba, která by s rodinou úzce spolupracovala, a dohlížela tak i na dodržování cílů PK. Mělo by se jednat spíše o dlouhodobou spolupráci, přizpůsobenou potřebám konkrétní rodiny. Tuto chybějící službu jsem zařadila do negativ spolupráce, jelikož z výpovědí respondentek vyplývalo, že tento fakt má dle jejich názoru velký vliv na vnímání odborníky smysluplnosti dohodnutých výstupů na PK.

K překážkám vzájemné spolupráce jsem zařadila organizační problémy, časově omezenou dobu PK, nadměrná očekávání škol, přístup rodičů, a již zmíněný nedostatek navazujících služeb. Tyto překážky v různé míře negativně ovlivňují pořádané případové konference. Problém s dohodnutím se na vhodném termínu PK tady bude zřejmě vždy, jelikož počet účastníků na to má rozhodující vliv. Skloubit tedy program všech tak, aby se našel vhodný termín pro všechny, je jedním z úskalí, jaké PK přirozeně provází. Co se týče očekávání škol od PK, bylo by možná vhodné více s učiteli i řediteli škol hovořit o tom, co mohou či nemohou očekávat od konkrétního dítěte a řešení situace jeho rodiny. Přístup rodičů a jejich nedůvěru by bylo možné řešit např. účastí psychologů na PK, kdy by jejich cílem bylo rozpoznávat možné příčiny neochoty rodičů spolupracovat, či příčiny jejich nedůvěry apod. Dalším řešením by mohla být i celkově větší osvěta, informovanost veřejnosti o přínosech případových konferencí pro rodinu, dítě.

Výsledky této práce by mohly posloužit jako určitá zpětná vazba sociálních pracovníků OSPODu k pořádaným případovým konferencím. Výsledky této bakalářské práce by také mohly posloužit jako impuls k dalšímu rozšíření nabízených sociálních

služeb, které by více podpořily rodinu v jejich dlouhodobých potřebách a cílech. V neposlední řadě, mohou sloužit jako příklad toho, že i v početném týmu různých odborníků může fungovat spolupráce na profesionální úrovni.

Použitá literatura

- Baláž R. 2011. „Hans Selye: Co dělá dobrého výzkumníka“. *Sociální práce/Sociální práce*. 1(11): 6
- Bechyňová V. 2012. *Případové konference*. Praha: Portál.
- Bechyňová V., Konvičková M. 2008. *Sanace rodiny*. Praha: Portál.
- Disman M. 2011. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum.
- Géringová J. 2011. *Pomáhající profese – tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. TRITON.
- Hanušová J., Hellebrandová K. 2006. *Interdisciplinární spolupráce*. Vzdělávací institut ochrany dětí.
- Hartl P. 2004. *Stručný psychologický slovník*. Praha: Portál.
- Hendl J. 2016. *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál.
- Janebová R. 2011. „Spolupráce organizací v oblasti sanace rodiny“. *Sociální práce/Sociální práce*. 2(11): 17-19. Dostupné z: http://www.socialniprace.cz/soubory/sp2_2011_web-140320151012.pdf
- Jankovský J. 2003. *Etika pro pomáhající profese*, TRITON.
- Johnová M. 2011. „Individuální plánování – utajovaná síla sociální práce“. *Sociální práce/Sociální práce*. 3(11): 5. Dostupné z: http://www.socialniprace.cz/soubory/sp3_2011_web-140320151102.pdf
- Kolajová L. 2006. *Týmová spolupráce*. Grada Publishing, a.s.
- Kopřiva K. 2013. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál,
- Matoušek O. a kol. 2013. *Encyklopedie sociální práce*, Praha: Portál.
- Matoušek O., Pazlarová H. 2016. *Státní orgány sociálněprávní ochrany dětí: dobrá praxe z pohledu rodin a pracovníků*. Praha: Univerzita Karlova v Praze.
- Matoušková I., Vrabcová D. 2015. „Vhodné podmínky pro fungování multidisciplinárních týmů“. *Sešit sociální práce: Sociální pracovník v multidisciplinárním týmu*. 3(15): 20-27. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/23240/3ssp.pdf>

Miovský M. 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Grada Publishing, a.s.

Pemová T., Ptáček R. 2012. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*. Grada Publishing, a.s.

Plamínek J. 2009. *Týmová spolupráce a hodnocení lidí*. Grada Publishing, a.s.

Reichel J. 2009. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Grada Publishing, a.s.

Solářová H. 2013. *Case management aneb případové konference v praxi*. Benepal, a.s.

Dostupné z: http://www.benepal.cz/files/project_4_file/CASE-MANAGEMENT.PDF

Strauss A. L., Corbin J. M. 1999. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Boskovice: Albert

Úlehla I. 2005. *Umění pomáhat*. Praha: Sociologické nakladatelství.

Internetové zdroje

MPSV. *Manuál k případovým konferencím* [online]. 2014 [cit. 15.2.2017]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/13087/manual.pdf>

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-359#cast2> [cit. 20.11.2016]

Přílohy

Seznam výzkumných otázek:

1. Jak hodnotíte vzájemnou spolupráci všech odborníků během procesu svolávání PK?
2. Pracujete zpravidla se stejnými členy týmu?
3. Jak byste charakterizovala komunikaci s ostatními odborníky v týmu?
4. Jak byste naproti tomu charakterizovala komunikaci s rodiči a dětmi?
5. Je, dle Vašeho názoru, mezi členy týmu důvěra?
6. Jsou podle Vás někteří z odborných účastníků aktivní více a jiní méně během PK?
7. Mají rodiče zájem se účastnit PK?
8. Jaká pozitiva spatřujete ve vzájemné spolupráci s odborníky během PK?
9. Jaká úskalí spatřujete ve spolupráci s dalšími odborníky během PK?