

**Univerzita Palackého v Olomouci  
Cyrilometodějská teologická fakulta**

**Katedra křesťanské sociální práce**

*Charitativní a sociální práce*

Eva Ohnisková

*Případová konference jako nástroj sociálních  
pracovníků spolupracujících s ohroženými rodinami  
s dětmi*

Bakalářská práce

Vedoucí práce: Mgr. Pavlína Valouchová

**2014**

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

V Olomouci dne 3. 7. 2014

---

Eva Ohnisková

### **Poděkování**

Touto cestou bych chtěla poděkovat vedoucí mé bakalářské práce Mgr. Pavlíně Valouchové za její pomoc a užitečné připomínky při vedení této práce. Zároveň bych chtěla poděkovat všem respondentům, kteří mi byli ochotni poskytnout rozhovory a bez nichž by tato práce nemohla vzniknout. V neposlední řadě chci také poděkovat své rodině a přátelům, kteří při mně po celou dobu studia stáli a podporovali mě.

# Obsah

Úvod.....	6
I. Teoretická část .....	8
1 Sociální práce s ohroženou rodinou s dětmi .....	9
1.1 Sociální práce .....	9
1.2 Sociální pracovník.....	11
1.3 Cílová skupina ohrožená rodina s dětmi .....	11
2 Případová konference.....	13
2.1 Historie případové konference .....	14
2.2 Principy PK .....	15
2.3 Situace, kdy se svolává PK .....	17
2.4 Účastníci PK.....	18
2.5 Struktura PK.....	20
2.5.1 Příprava.....	21
2.5.2 Průběh.....	22
2.5.3 Výstup z PK – Individuální plán .....	23
2.6 Dokumenty PK.....	24
II. Empirická část.....	25
3 Metodologie výzkumu .....	26
3.1 Výzkumná otázka a cíle .....	26
3.2 Metoda sběru dat .....	26
3.3 Popis výzkumného souboru .....	27
3.4 Průběh výzkumu.....	28
3.5 Metoda zpracování dat .....	30
4 Interpretace dat.....	31
4.1 První setkání s metodou PK .....	31
4.2 Vlastní porozumění PK .....	33
4.3 Pracovní zkušenost s PK .....	35
4.4 Názor na PK .....	37
4.5 Předpoklady PK .....	41
4.6 Bariéry PK.....	43
4.7 Návrhy pracovníků na možnou inovaci v PK .....	47
4.8 Shrnutí.....	50

4.9 Diskuze.....	51
Závěr .....	53
Seznam zdrojů a literatury .....	55

## Úvod

Rodina je považována za základní stavební jednotku ve společnosti. Každý z nás byl dítětem a každý z nás má matku a otce, kteří jsou zodpovědní se o nás starat do naší plnoletosti. Ne každý z nás se ovšem narodil do úplné rodiny, ne každý z nás má oba rodiče a ne o každého z nás se rodiče starali pečlivě. Rodiče patří mezi osoby, které mají největší vliv na dítě, ne vždy ovšem volí správný způsob, jak své děti vychovávat. Některé děti jsou často svědky hádek mezi jejich rodiči nebo také jejich fyzického napadání. Další děti zase žijí v domácnosti, kde se spíše oni starají o své rodiče. Existuje řada různých problémů, které se v rodinách mohou vyskytovat. Pokud tyto problémy přerostou přes určitou hranici snášenlivosti a nijak se neřeší, je zapotřebí, aby někdo zasáhl a situaci změnil. Problémy v rodině mají vliv jak na rodiče, tak i na děti. Jednou z možností, jak se v takovýchto případech dá rodině a dětem pomoci je metoda Případové konference.

Ve své bakalářské práci se budu věnovat tématu Případová konference jako nástroj sociálních pracovníků spolupracujících s ohroženými rodinami s dětmi. Cílem této práce je pomocí kvalitativního výzkumu zjistit, zda sociální pracovníci, kteří spolupracují s ohroženými rodinami s dětmi, využívají metodu případové konference, a jak ji hodnotí. Užitečnost této práce vidím v tom, že získám praktické poznatky sociálních pracovníků, které jsou velmi cenné, a ze kterých se dá dále těžit a zdokonalovat tak metodu případových konferencí. To, že jsou některá fakta dána teoreticky, ještě neznamená, že jsou automaticky aplikována v praxi. Nejen sociální pracovníci, ale také studenti se mohou poučit a zaměřit se na rizikové partie při uskutečňování případových konferencí.

Tato bakalářská práce je rozdělena do dvou částí. První je teoretická část, kde popisují základní pojmy, které jsou s využíváním této metody spojené, dále popisují metodu případové konference. V druhé části, empirické, jsem se zaměřila na metodiku zkoumání, techniku sběru dat a operacionalizaci. Dále poukazuji na informace, které vplynuly z rozhovorů s jednotlivými sociálními pracovníky. Zjištěné informace následně vyhodnocuji a v závěru práce shrnuji, jakých výsledků jsem dosáhla touto prací. Součástí této práce je také shrnutí výsledků výzkumu a diskuze, kde se zamýšlím nad svým výzkumem.

Téma případových konferencí jsem si vybrala pro svoji bakalářskou práci, jelikož bych se ráda v budoucnosti zaměřila na cílovou skupinu rodiny s dětmi a zde

se tato metoda poměrně nově zavádí a využívá. Během svých praxí jsem se setkala s několika různými přístupy a metodami, jak pracovat s rodinami a dětmi. Jedna z metod, o které jsme se zmínili během výuky, byla právě případová konference. Když jsem se zamyslela, zda jsem něco takového viděla na vlastní oči během svých praxí, tak jsem si uvědomila, že nikoli. Poté, co se mi do rukou dostala kniha Případová konference od Bechyňové, jsem se o tuto metodu začala více zajímat. Touto knihou jsem prolistovala a uvědomila jsem si, že by mě osobně zajímalo více informací o této metodě a jejím užití v praxi. Sice se o této metodě píše ve více publikacích a dokonce byly také vypracovány absolventské, bakalářské a diplomové práce, ale jedná se o poměrně novou metodu a v praxi jsem ji osobně nezaznamenala. O to více rostl můj zájem, dozvědět se o ní více.

# I. Teoretická část



# 1 Sociální práce s ohroženou rodinou s dětmi

Přestože se tato práce zabývá spíše případovými konferencemi, považuji za důležité nastínit některé pojmy, se kterými v průběhu práce pracuji. Veškeré tyto pojmy se určitým způsobem vztahují k mému tématu práce. Je zapotřebí popsat nejen případovou konferenci, ale také sociální práci, pod kterou případová konference spadá a v jejíž oblasti se pohybujeme. Neméně důležité je popsat sociální pracovníky, kteří tuto metodu využívají a cílovou skupinu, pro kterou je tato metoda vhodná a na kterou jsem se ve své práci zaměřila. Popisují také sociální služby, které jsou poskytovány cílové skupině ohrožené rodiny s dětmi prostřednictvím různých zařízení sociálních služeb.

## 1.1 Sociální práce

Řekneme-li v dnešní době sociální práce, ne každý člověk si představí to samé. Existuje celá řada definování toho, co to ona sociální práce je. Tyto definice se často shodují v základních myšlenkách, ale některé často také postrádají důležité informace. Vybrala jsem pár autorů, kteří sociální práci popsali.

Navrátil popisuje postupný vývoj sociální práce v průběhu let. Počátky sociální práce řadí k počátkům samotnému lidskému bytí. Sociální práce, tak jak ji známe v dnešní době, se utvářela v průběhu 19. a 20. století. Za sociální práci označuje takové jednání, které podporuje sociální fungování klienta, který se nachází v problémové situaci, kdy často nenaplnuje své role ve společnosti. (dle Ohnisková, 2014, s. 22)

Řezníček (1994, s. 21) popisuje podobu sociální profese, kde jsou důležité tři předpoklady. Prvním z nich je, že sociální práce je profese, čili je definovaná určitým profesním sdružením. Druhým předpokladem jsou sociální zákony a legislativní opatření, které definují rámec sociální politiky státu. Posledním předpokladem je fakt, že sociální práce má své stanovy, provozní řády, zakládající listiny, organizační strukturu, způsob vedení a další opatření a dokumenty vymezující zařízení poskytující sociální práci. Má také stanovenou náplň práce jednotlivých pracovníků.

Další definice, kterou uvádí Matoušek, se naopak více zaměřuje na cíle sociální práce. „*Společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejichž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti aj.)*.“ (Matoušek, 2008, s. 202 - 203)

Dále existuje také navrhovaná celosvětová definice sociální práce, ze které vyplývá, že sociální práce je profese založená na praxi a zároveň na akademickém titulu. Tato profese prosazuje sociální změnu a rozvoj, sociální soudržnost neboli kohezi a také má zplnomocňovat a dávat lidem větší svobodu. Pro sociální práci jsou zásadní principy sociální spravedlnosti, lidských práv, kolektivní odpovědnosti a respektování rozdílnosti. Opírá se o teorie sociální práce, společenské vědy, humanitní a domorodé znalosti. Sociální práce se zabývá lidmi a má konstruovat řešení, která zvyšují blaho lidí a řeší lidské problémy.<sup>1</sup>

Od května roku 2012 je zpracováván návrh zákona o sociálních pracovnících a profesní komoře (profesní zákon sociálních pracovníků). Tento zákon by měl podpořit odbornost sociální práce a zvýšit tak prestiž sociální práce. Nemají se zde řešit problémy jednotlivých odvětví sociální práce. Na znění tohoto zákona se mohou podílet samotní sociální pracovníci. Mohou tak přispět svými poznámkami a zkušenostmi. Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen MPSV) vyzývá sociální pracovníky, aby se i oni zapojili do spoluvytváření tohoto zákona. Zdůrazňuje také, že primárním důvodem má být zkvalitnění sociální práce jako profese a ne zviditelnění jejich organizací či projektů atd.<sup>2</sup>

Jak si tedy můžeme povšimnout, zatím neexistuje jednotná definice sociální práce. Každý autor se zaměřuje na určitou oblast a od toho se také odvíjí jeho definování sociální práce. Jakmile v České republice vznikne navrhovaný zákon o sociálních pracovnících a profesní komoře bude sociální práce jednotně definována alespoň pro Českou republiku. Zda dojde ke globálnímu definování sociální práce je těžko posoudit. Vezmeme-li v úvahu kolik práce a úsilí dá zabrat definování sociální práce v desetimilionovém státě, kolik práce a úsilí by stálo definování sociální práce z celosvětového hlediska. A zda by se vůbec došlo k nějakému závěru, protože v každé zemi se na sociální práci nahlíží z jiného pohledu a sociální práce je poskytována odlišným způsobem. Jednotná definice sociální práce, která by byla uplatitelná kdekoliv ve světě, je krásná myšlenka, ale zatím je to stále něco nad čím můžeme jen polemizovat.

---

<sup>1</sup>IFSW (2014): Proposed Global Definition of the Social Work Profession [on-line]. Dostupné dne 24. 5. 2014 z <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>

<sup>2</sup>SOCIÁLNÍ PRÁCE / SOCIÁLNA PRÁCA (2014): Aktuality: Návrh profesního zákona sociálních pracovníků k připomínkám a stažení [on-line]. Dostupné dne 24. 5. 2014 z <http://www.socialniprace.cz/aktuality.php?clanek=90>

## 1.2 Sociální pracovník

Osobou pověřenou k výkonu profese sociální práce je sociální pracovník. Tato osoba musí mít určité znalosti a dovednosti, k tomu, aby mohla vykonávat tuto profesi. Výčet těchto požadavků na výkon profese sociálního pracovníka je uveden v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v §110. Shrnu-li tyto požadavky, musí mít osoba chtějící vykonávat tuto profesi odbornou způsobilost (vzdělání v oblasti sociální práce) a zdravotní způsobilost, musí být svéprávná a bezúhonná.

V zákoně o sociálních službách (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách §109) je přesně definováno, jaké činnosti vykonává sociální pracovník: „*Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.*“

Na závěr uvádím ještě jednu definici toho, kdo je to sociální pracovník. Podle mého názoru přesně vystihuje podstatu profese sociálního pracovníka. Tato definice není pouhým výčtem informací, ale ukrývá v sobě i hluboké myšlenky. „*Sociální pracovníci jsou agenti změny ve společnosti a v životech osob, rodin a společenství, jimž slouží. Sociální práce je vzájemně provázaný systém hodnot, teorie a praxe.*“ (Mezinárodní federace sociálních pracovníků, 2005)

## 1.3 Cílová skupina ohrožená rodina s dětmi

Tato práce je zaměřená na PK, které jsou uskutečňovány s cílovou skupinou ohrožené rodiny s dětmi. Proto nyní vydefinuji tuto cílovou skupinu, nastíním její důležitost ve vztahu k výchově dětí a také vztah státu k rodině.

Rodina v posledních letech prochází několika významnými změnami. Pojetí rodiny se obměňuje společně s tím, jako se mění doba. V současné době se čím dál tím častěji odstupuje od dříve tradiční formy rodiny, ve které jsou rodiče dětí manželé. V dnešní době se stává moderní pouhé soužití partnerů. Společně s tím ovšem vyvstává několik různých otázek a problémů. Týká se to nejen finančního zabezpečení rodiny, ale také prostředí, ve kterém jsou děti vychovávány. Prostředí, ve kterém si děti vytváří

základní hodnoty, vztah k odpovědnosti a povinnosti atd. Děti vnímají členy rodiny jako své vzory, které napodobují a snaží se být jako oni. Mluvíme-li o rodině, můžeme říci, že se jedná o sociální instituci, která ovlivňuje celkový psychosociální vývoj člověka. I když rodina může působit na okolí jako spořádaná a harmonická, nemusí tomu tak vždy být. Tyto skryté problémy v rodině mohou významně ovlivnit vývoj osobnosti dítěte. (Fischer, Škoda, 2009, s. 151 – 152)

Jednou ze státních složek je tzv. rodinná politika, která je zaměřená na podporu rodiny. Tato politika zasahuje do různých oblastí jako je např. školství, bydlení, zdravotnictví, trh práce a infrastruktura. Na druhou stranu se týká jednotlivců a záměrem státu je podpora autonomnosti rodin a jejich svobodné rozhodování. Rodinná politika tedy pouze podporuje rodinu v určitých směrech, ale nijak nezasahuje do života rodin. Rodinná politika by měla brát v potaz jednotlivá vývojová stádia rodiny a s tím spojené potřeby.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> MPSV: Rodina a ochrana práv dětí [on-line]. Dostupné dne 29. 6. 2014 z <http://www.mpsv.cz/cs/4>

## 2 Případová konference

V této kapitole se zaměřuji na případové konference z podrobnějšího hlediska. V jednotlivých podkapitolách se budu věnovat historii PK, principům PK, situacím, kdy se PK svolávají, dále také pojmenuji účastníky, kteří se na PK podílejí, popíši postup PK od samého počátku až k ukončení PK a také popíši, co je výstupem PK. Nejprve považuji ovšem za důležité vymezit, co to ona případová konference vlastně je.

*„Případová konference je plánované, koordinované a pevně strukturované pracovní setkání rodičů, dítěte a odborníků, kteří pracovali, pracují nebo budou pracovat s ohroženým dítětem, jeho rodiči, popř. i s členy širší rodiny.“* (Bechyňová, 2012, s. 14)

Matoušek a Pazlarová (2010, s. 169 – 170) popisují ve své knize případovou konferenci a její průběh. Tento text doplňuji o řadu praktických postřehů a doporučení, která vyplývají z jejich osobní zkušenosti s případovými konferencemi. Případovou konferenci stručně popisují následovně. V případové konferenci jde o to, že se v určité době na určitém místě setkají všichni účastníci. Tato konference trvá v rozmezí 90 – 120min a dochází k intenzivnímu kontaktu mezi účastníky. Na místě se vytváří individuální plán pomoci.

Matoušek (2008, s. 161) definuje případovou konferenci následovně: *„Porada věnovaná diskusi o případu, jíž se účastní členové rodiny, případně další blízcí lidé a zástupci institucí, které mají s klientovými problémy něco do činění.“*

PK je také popsána v Manuálu k případovým konferencím (MPSV, 2010, s. 5), kde krom výše zmíněných informací se také uvádí, že PK umožňuje, aby středem zájmu zůstalo dítě. Na tento fakt je kladen velký důraz. Jednotliví účastníci si mohou navzájem mezi sebou objasnit určité informace a dále mohou pracovat bez určitých předsudků a dalších zbytečných překážek.

Práce s ohroženou rodinou s dětmi je závislá na povaze životní situace, ve které se rodina nachází. Existuje řada různých subjektů, které rodině pomáhají zvládat těžkou situaci. Spolupráce těchto subjektů není dostatečně koordinovaná, přestože provázanost jednotlivých služeb je jeden z důležitých předpokladů k tomu, aby se podpořilo sociální fungování rodiny. Neexistuje žádný předpis, který by upravoval povinnost spolupráce mezi jednotlivými subjekty. (Nečekalová, 2012, s. 30 – 31)

Definice PK je několik, vybrala jsem ji pouze pár, abych nastínila jejich rozmanitost. V zásadě se shodují ve stejných informacích. Jde o určité setkání

odborníků a rodiny, kde se diskutuje o problémech této rodiny a kde se snaží dopátrat co nejlepšího řešení jejich situace. Ve středu zájmu by mělo stát dítě.

## 2.1 Historie případové konference

První známky popisu a podrobnějšího zaměření se na problematiku rodiny s dětmi se objevují v průběhu 60. let 20. století. Jednotlivé státy po zveřejnění různých statistik začaly poměrně rychle reagovat na tuto situaci změnou systému sociálního zabezpečení a ochrany dětí. Mimo různé lékařské definování ohrožení, zanedbávání atd., se lidé snažili přijít na příčinu. Nejdříve bylo toto chování rodičů posuzováno jako patologické, později se kladla vina na společnost. Nakonec se ovšem ustálil model, který propojuje jak individuální, tak i společenský vliv na chování rodičů ke svým dětem. Vznikají tedy nové tzv. eko-sociální teorie, které se zabývají biologickými dispozicemi dítěte, vlivem bližšího okolí, ale také širšího společenského zázemí. Eko-sociální teorie přinesly řadu nových technik a metod při práci s ohroženými rodinami a dětmi. Jednou z těchto metod je PK. Tato metoda byla postupně rozvíjena v různých státech a sociálních systémech, až došlo k obecnému vymezení, co to PK je. V PK jde o systémovou změnu, která pomáhá vybudovat či zlepšit vztah mezi členy rodiny a také mezi rodinami a systémem sociálně právní ochrany dětí. (MPSV, 2010, s. 6 – 8)

Bechyňová (2012, s. 9) uvádí, že se poprvé s případovou konferencí (dále jen PK) setkala v roce 1998, kdy měla možnost spolupracovat s americkými odborníky v rámci programu The Prevention of Child Abuse and Neglect. Jak sama zmiňuje, zpočátku si nedokázala příliš představit, jak konference může pomoci ohroženým dětem. Součástí programu, díky němuž se dozvěděla více o PK, bylo podávání zpráv, jak se jí daří aplikovat tuto metodu do praxe. Proto tedy začala dělat první kroky, které probíhaly, jak sama přiznává, metodou „pokusů a omylů“.

Dalším momentem, kdy se tématu PK začalo u nás mluvit, byl rok 2006. Bajer v roce 2006 uskutečnil rozhovor s ředitelkou odboru rodinné politiky a sociální práce, Mgr. Marksovou, ve kterém se věnovali mimo jiné i tématu případových konferencí. Redaktor se ptal, jaké aktivity se chystají do budoucnosti v oblasti sociálně právní ochrany dětí. Marksová na tuto otázku odpověděla, že se připravuje Metodika případových konferencí a následně vysvětlila a uvedla příklad toho, co to případová konference je. (Bajer, 2006, s. 12 - 14)

Díky novele z. 359/ 1999 Sb. O sociálně-právní ochraně dětí, která vstoupila v platnost 1. 1. 2013, by se měly v praxi vyskytovat PK stále častěji. Jedním z velkých propagátorů této metody je organizace Rozum a cit, která se společně s Ministerstvem práce a sociálních věcí podílela na vzniku Metodické příručky případových konferencí v roce 2011. Tato organizace pořádá ročně několik PK. Pořádá také vzdělávací semináře a kurzy, přednášky a výcviky. (Salačová, nedatováno)

Historie PK má hluboké kořeny a v současné době je její výkon v některých státech uzákoněn. V České republice je PK legislativně upravena. Záměrem do budoucna je podpora ve využívání PK a odbourání bariér bránících jejímu nevyužívání.

## **2.2 Principy PK**

Pokud chceme, aby PK byly nástrojem k pomoci rodině a dětem, musí být stanovené základní principy, které se budou dodržovat v průběhu PK. V Manuálu k případovým konferencím (MPSV, 2010, s. 9) se jedná o následující principy: koordinaci, zájem dítěte, individuální přístup, spolupráci, aktuálnost, důvěrnost, diskrétnost, bezpečí, objektivitu a efektivitu. Veškeré informace, které se probírají na PK a týkají se rodiny, jsou důvěrné a nesmí se poskytovat dalším osobám bez svolení samotné rodiny. Všichni účastníci podepisují slib mlčenlivosti. V průběhu PK se snažíme získat co nejvíce objektivní názory. Každý účastník PK má svůj subjektivní názor, od kterého by se měl oprostít. Tím, že stanovíme jednotný cíl, zajistíme také vyšší efektivitu pomoci. Pomocí PK je pomoc poskytovaná klientovi jasně koordinovaná. Každý člen zastává určitou funkci a plní určený kus práce. Cíl je jasně stanovený. Pomoc, která je poskytována slouží skutečným potřebám dítěte. Jednotliví účastníci PK mezi sebou spolupracují navzájem. Jedná o spolupráci mezi odborníky a rodiči, ale také o spolupráci odborníků mezi sebou. Musí se brát ohled na aktuální situaci rodiny a dítěte a také na jejich možnosti. Důležité je také to, aby se rodina cítila v bezpečí v průběhu PK.

Butler a Roberts (2004, s. 130 – 132) uvádí, že není důležité, kolik moci má sociální pracovník, nebo kdo všechno má určitou moc. Důležité je, jak tito lidé svoji moc používají. Ne vždy se setkáváme s případem, kdy je moc rovnoměrně rozdělena mezi pracovníka a klienta. V některých případech se o to ani neusiluje. Partnerství není formou utopie, ale může vytvářet otevřené a produktivní, nepopírané, neskrývané

mocenské rozdíly. Nicméně, stejně jako v případě všech dílčích řešení, partnerství může mít potenciál k vlastní kontradikci a může sloužit jako prostředek legitimizace existující mocenské struktury.

Bechyňová (2012, s. 19 - 32) mezi základní principy řadí respektování různorodosti rodin a jejich specifických potřeb. Lidé potřebují cítit, že jsou respektováni jako plnohodnotná lidská bytost. Pokud tento pocit nemají, začíná se vyskytovat celá řada problémů. Prohlubováním dovednosti respektovat druhé, se u nás posiluje zároveň také vlastnost nevytvářet si o lidech předsudky a nepovažovat práci s rodinami za stereotypní. Právě předsudek a stereotyp jsou další dva principy, které Bechyňová zdůrazňuje. Dalším principem je informovanost mezi jednotlivými účastníky. Účastníci si navzájem sdílejí informace, které jsou potřebné pro dosažení stanoveného cíle v PK. Dalším principem je spolupráce všech účastníků, která zajišťuje, že se každému účastníkovi poskytne prostor pro vyjádření se k situaci, že všichni účastníci jsou do PK zapojeni, rozumí problému a stanovenému cíli. Názory jednotlivých účastníků jsou brány vážně, nejsou nijak zpochybňovány či zamítány. Důležitý je zde také princip partnerství rodičů a odborníků, kdy je velice důležitá atmosféra na PK. Má se jednat o partnerský proces, ve kterém jde oběma stranám o to, aby bylo co nejlépe dosaženo stanoveného cíle. Důležitou roli ve vyhrocených situacích na PK hraje moderátor, který by měl obě strany uklidnit a odstranit tak hrozbu, která by mohla napáchat mnoho škod. Princip odpovědnosti a závazku jednotlivých účastníků dodržovat plán je jedním ze základních, jelikož se od něj odvíjí principy další. Čili každý účastník má stanovené úkoly, za jejich vykonávání je zodpovědný. Je důležité, aby účastníci dostali dostatečný čas pro výkon těchto úkolů. Dalším důležitým principem je stanovení struktury. Struktura by měla být pevně nastavená, má vymezený určitý časový úsek, obsah a cíle. Za dodržování struktury je odpovědný moderátor, který celou PK provází. Mezi jednotlivé části struktury patří: příprava, úvod, sdělení svolavatele k aktuální situaci, věcná a řízená diskuze, komplexní vyhodnocení, plánování a výstup, ověření a revize plánu, seznámení a spolupráce rodičů na výstupech, závěr. Mezi další důležité principy Bechyňová řadí: zaměření na reálnou změnu, účast odborníků z praxe na PK, nepopisovat selhání či chování rodičů, ale zaměření se na potřeby dětí, motivace a zplnomocňování rodičů a dětí.



### 2.3 Situace, kdy se svolává PK

Existuje řada situací, ve kterých se PK obvykle svolává. V následujících několika řádcích popisují, v jakých situacích tomu tak je. Ke každé situaci je uveden také příklad, aby byly situace lépe srozumitelné a pochopitelné.

Bechyňová (2012, s. 45 – 46) uvádí rozdělení situací, kdy je zapotřebí PK využít. První případ je: *„Dítě je doma u vlastní rodiny, situace není riziková, přímo neohrožuje vývoj a není nutný okamžitý zásah soudu.“* Jako příklad uvádí rodiče, kteří díky nedostatečné schopnosti hospodaření s financemi nedávají svému dítěti každý den teplé jídlo, ale nahrazují ho studeným. PK má pomoci vylepšit situaci v rodině tak, že s rodiči někdo probere otázky hospodaření a také důležitost potřeb dítěte. PK také s rodiči řeší případné dopady a snaží se, aby se podobné situace v budoucnosti už neopakovaly. Druhým případem je: *„Dítě je doma u vlastní rodiny, situace vykazuje rizika, ale aktuálně vývoj dítěte neohrožuje a není nutný okamžitý zásah soudu a odebrání dítěte z rodiny.“* Příkladem této situace je, když matka, která se doposud starala o své dítě, toto dítě jednoho dne opustí. O dítě se má postarat její otec, který má k dítěti velice dobrý vztah, ale bohužel nemá dostatečné dovednosti, aby se o dítě mohl dlouhodobě postarat. PK má tomuto muži pomoci v získání potřebných dovedností, zejména v oblasti poradenství, jak o dítě pečovat. Posledním případem je situace, kdy: *„Dítě je odebráno z rodiny a je svěřeno do péče instituce.“* Příkladem může být, když matka ponechá několikrát za měsíc dítě samotné doma přes noc z důvodu nočních pracovních směn. PK dopomůže matce uvědomit si důvody, proč jí bylo dítě odebráno. Společně vyhodnotí její aktuální situaci a naplánují určité kroky, aby mohla mít dítě zpátky u sebe. Pobyt dítěte v zařízení nemá být považováno jako omezení styku s matkou, právě naopak. Matka za dítětem do zařízení dochází a stále nese za dítě rodičovskou odpovědnost.

Další možné, ale poněkud odlišné vydefinování situací, kdy se případové konference svolávají, je uvedeno v manuálu k Případovým konferencím. Jedná se o situace:

- *„když je potřeba vyhodnotit situaci dítěte a získat informace z různých úhlů pohledu pro další práci*
- *když je potřeba sladit spolupráci v okolí dítěte, rozdělit odpovědnosti a koordinovat péči*

- *když je potřeba sjednotit postup všech zúčastněných a rychle koordinovat práci s dítětem v ohrožení a jeho okolím*
- *když je nutné přijmout zásadní rozhodnutí v životě dítěte, např. posuzování návrhu na předběžné opatření, odebrání dítěte z rodiny apod.“ (MPSV, 2010, s. 12).*

V zákoně o sociálně právní ochraně dětí (zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí §10 odst. 3e) je definováno, kdo je povinen uspořádat PK. S novelou tohoto zákona, která vešla v platnost 1. 1. 2013 má povinnost obecní úřad obce s rozšířenou povinností pořádat PK a to za účelem řešení konkrétních situací ohrožených dětí a jejich rodin. Musí spolupracovat s rodiči dítěte, popř. jinou osobou odpovědnou za výchovu dítěte a s dalšími přízvanými osobami. Nejčastěji se jedná o zástupce školských zařízení, poskytovatele zdravotnických a sociálních služeb, státní zástupce, orgány činné v sociální oblasti aj.

## 2.4 Účastníci PK

V této kapitole se věnuji osobám, které jsou přímo zúčastněné na PK. Každá PK je odlišná a závislá na konkrétním případě, proto se nedá s přesností stanovit nějaký jednotný seznam osob, podle kterého by se na každou PK tyto osoby musely dostavit. PK se zúčastňují osoby, které mají důležité informace k danému problému rodiny. Nyní se tedy pokusím vymezit možné účastníky PK.

Bechyňová (2012, s. 46) vyjmenovává několik účastníků, kteří se PK mohou účastnit. Patří mezi ně Orgán sociálně právní ochrany dětí (dále jen OSPOD), Nestátní neziskové organizace (dále jen NNO), pobytová zařízení, škola, ostatní školská zařízení, zdravotnická zařízení, soud, psycholog, terapeut a další odborníci.

**OSPOD** v rámci PK garantuje řádnou sociálně právní ochranu dítěte, která je v souladu se zákonem. Pokud se bavíme o **NNO**, máme na mysli organizace, se kterými rodina dříve spolupracovala, anebo se kterými je možné začít spolupráci. Organizace musí poskytovat buď činnosti sociálně právní ochrany dětí, nebo sociální služby pro rodiny. Pracovníci **pobytových zařízení** jsou na PK pozváni, pokud se v nich dítě či rodina nachází. Pobytovými zařízeními jsou dětská centra, dětské domovy, zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, azylový dům pro matky s dětmi, zařízení pro matky užívající návykové látky apod. Pracovníci v těchto

zařízeních rodinu znají a na PK mohou poskytnout cenné informace o rodině, které jiní pracovníci mít nemusejí, protože s rodinou nebývají tak často v kontaktu. Pracovníky tohoto typu zařízení můžeme na PK také pozvat za účelem navázání kontaktu s rodinou a připravení rodiny či dítěte na nástup do zařízení. Dalším účastníkem PK mohou být **školy**. Pod tento pojem spadají Mateřské školy, Základní školy a Speciální internátní mateřské školy. Pracovníci z těchto zařízení se mohou zúčastnit PK, ale musí podepsat stejně jako ostatní účastníci slib mlčenlivosti. Tímto se chce zamezit, aby se informace šířily dále po zařízení a dítě bylo nějakým způsobem znevýhodňováno. Do **ostatních školských zařízení** spadají pedagogicko-psychologické poradny, střediska výchovné péče, speciálně pedagogická centra atd. Pracovníci z těchto zařízení museli spolupracovat s rodinou anebo s ní spolupracovat teprve budou a na PK se bude projednávat docházení do těchto zařízení. Platí zde také podmínka mlčenlivosti. Na PK bývají pozváni také pracovníci **zdravotnických zařízení**. Těmito pracovníky jsou dětský lékař, praktický lékař, odborný lékař či zdravotní sestra. Pokud se lékař nemůže z nějakého důvodu PK zúčastnit, posílá místo sebe sestru. Pokud ani to není možné, zasílá zprávu o aktuálním zdravotním stavu dítěte. Tuto zprávu si může vyžádat pouze OSPOD. Důležitou součástí je písemné zbavení mlčenlivosti rodiče dítěte ke konkrétní PK. PK se mohou zúčastnit také pracovníci **soudu**, kteří přišli s rodinou do kontaktu. Existují ovšem dva druhy názorů na účast na PK. Jeden typ soudců se dostaví na PK a funguje tam v rámci pozorovatele. Do této doby rodinu znal jen na základě spisů, nyní má možnost rodinu poznat více. Druhý typ soudců pozvání na PK odmítne, protože nechtějí nijak narušovat princip nezávislosti. Důležitou roli sehrává na PK **psycholog**. Náhled, který odkrývá psycholog je často pro mnohé účastníky PK zcela nový a překvapivý. Psycholog může dopomoci objasnit spoustu zaobalených věcí, kterých si ostatní pracovníci nevšimli. **Terapeutové** se příliš nechtějí zúčastňovat PK. Tyto konference sebou totiž přináší celou řadu etických otázek. Terapeuti nechtějí ohrožovat vztah rodiny a dítěte k terapii. Zároveň ovšem chápou, že pracovníci z OSPOD potřebují mít určité informace o terapii, proto jsou v terapeutických kontraktech speciální ustanovení o poskytnutí informace pracovníkům OSPOD, zda se konkrétní osoby terapie účastní či nikoli. **Dalšími odborníky** jsou myšleny osoby, které jsou s rodinou určitým způsobem v kontaktu. Jedná se o členy komunit, policisty, pracovníky probační a mediační služby, trenéry atd. Tito odborníci mají za úkol nějakým způsobem podpořit rodinu. Účast těchto odborníků je pečlivě zvažována nejen vzhledem k jeho přínosu v dané situaci, ale také vzhledem v postavení k rodině

samotné. Pokud jsou tito odborníci pozváni a účastní se PK, musejí také podepisovat slib mlčenlivosti. (Bechyňová, 2012, s. 46)

Příručka k případovým konferencím (Rozum a cit, 2010, s. 13 - 16) definuje také jednotlivé role v PK. Osoba, která svolává PK a stanovuje cíl setkání, se nazývá svolavatel. Svolavatelem může být kdokoliv, kdo pracuje s ohroženou rodinou a považuje za důležité toto setkání uskutečnit a rodině tak pomoci. Další osobou působící na PK může být organizátor, který pomáhá svolavateli svolat jednotlivé účastníky, zorganizovat čas a místo setkání, připravuje různé podklady pro PK, zajišťuje facilitátora a má za úkol zajistit zápis z PK. Tato osoba by měla být zvenčí a neměla by být předtím jakkoliv v kontaktu s klientem. Velice důležitou roli v průběhu samotné PK hraje facilitátor (neboli moderátor) PK. Tato osoba by měla být nestranná, klienta by neměla znát, čili bude emočně nezainteresovaná. Role facilitátora je velice důležitá, protože tato osoba zodpovídá za průběh PK. Facilitátor stanovuje strukturu PK, zajišťuje bezpečné prostředí pro účastníky a plynulý průběh PK. Facilitátor musí dávat prostor hovořit jednotlivým účastníkům, musí také korigovat směr debaty, musí dbát na to, aby se účastníci postupnými kroky dobrali k určitému výsledku (cíli) PK. Takovou vizí do budoucnosti je, aby na každém úřadě byl minimálně jeden pracovník, který bude vyškolený facilitátor.

Dle mého názoru není důležité, aby se PK zúčastnil co největší počet osob. Důležité je, aby osoby, které se PK zúčastní, byli nějakým způsobem s rodinou či dětmi propojeni a měli určité informace vztahující se k řešenému problému. Každý z účastníků zná rodinu či dítě z jiného úhlu pohledu a může poskytnout informace, o kterých druzí neměli dříve ani tušení. Proto je multidisciplinarita týmu velice přínosným prvkem.

## **2.5 Struktura PK**

Představme si, že stojíme před problémem, který máme vyřešit. Nejprve je důležité sestavit si určitou osnovu, jak budeme krok po kroku postupovat, až dosáhneme námi zvoleného cíle. Přesně takovýto postup se používá také u metody PK. Je zapotřebí stanovit strukturu, kterou se budou účastníci PK řídit. V následujících podkapitolách popisují jednotlivé kroky postupu při uskutečňování PK.

## 2.5.1 Příprava

Příprava je první fází, při které svolavatel PK plánuje jednotlivé kroky PK, které jsou potřebné k realizaci PK. Svolavatel si může na pomoc přizvat další pracovníky. Příprava má 2 složky – obsahová stránka a organizační stránky. V rámci organizační stránky probíhá koordinační porada. Svolavatel musí mít na konci přípravy jasnou představu o tom, jak bude PK probíhat, kdo se jí zúčastní, kde bude PK probíhat, jak dlouho bude trvat a jaké jsou důvody svolání PK. Bývá prospěšné, když je sestavena škála otázek, které si v průběhu plnění odškrtnáme. Otázky mohou být např.: Je PK v této situaci vhodná? Za jakým účel PK svoláváme? Jaký bude cíl PK? Je dobré se na cíli předem domluvit s rodiči? Bude zapotřebí využít facilitátora? Po úspěšném zodpovězení otázek na obsahovou stránku, můžeme začít plánovat organizační stránku přípravy. V této oblasti se zajišťují potřebné věci jako: obvolání jednotlivých účastníků a pozvání je na PK, vyjednávání časových možností jednotlivců, zajištění moderátora, zajištění finančního ohodnocení účastníků, úprava prostorů pro hladký průběh PK, příprava občerstvení, příprava veškerých dokumentů a získávání podpisů účastníků PK, příprava nahrávacího zařízení atd. (Bechyňová, 2012, s. 65 - 66)

Cíl spolupráce má stanovovat klient ve spolupráci se sociálním pracovníkem OSPOD. Tento cíl by měl splňovat kritéria SMART (specifický, měřitelný, akceptovatelný, realizovatelný, termínovaný). PK by se měl zúčastnit sám klient (nebo jeho zákonný zástupce). Bez jeho účasti je PK neúplná a jedná se spíše o takové setkání odborníků. Nic se v tomto případě nevyřeší. (MPSV, 2010, s. 16 – 17)

V příručce k případovým konferencím (Rozum a cit, 2010, s. 17) je uveden základní okruh osob, o kterých se dá zvažovat, při rozesílání pozvánek na účast na PK:

- „svolavatel, organizátor, facilitátor, klíčový sociální pracovník
- členové úzké i širší rodiny
- pracovníci již zainteresovaných organizací nebo institucí“

Na PK se nemusí pozvat všichni odborníci, kteří nějakým způsobem spolupracují s klientem. Záleží tu na charakteru řešeného problému. Proto tedy budeme zvát jen pracovníky, kteří se nějakým způsobem tohoto problému dotýkají a kteří mohou svou účastí na PK nějak pomoci. (Baláž, 2011, s. 19 - 21)

Je také důležité stanovit si pevný čas, kdy se bude začínat a kdy naopak končit. Stanovit si, jak dlouho mají jednotlivé kroky PK trvat, je úkolem moderátora. Jeho

úkolem je v průběhu PK dávat lidem prostor k vyjádření, ale zároveň je usměrňovat a stále držet u tématu tak, aby účastníci nedobíhali do přílišných detailů. (Bechyňová, 2012, s. 77)

Místo setkání by se mělo nacházet na nějakém dostupném místě, tak aby nedělalo problém někomu z účastníků se dopravit. Místo by mělo být také bezpečné a mělo by zajišťovat dostatečné soukromí. Příklady některých možných míst k uspořádání PK jsou OSPOD, škola, poradna, ústavní zařízení atd. (MPSV, 2010, s. 18)

Cílem přípravy je zajistit facilitátora, který bude zaopatřovat průběh PK. Dále účast klienta nebo jeho zákonného zástupce. Snažíme se jednotlivé účastníky PK motivovat k lepším výkonům. Zjišťujeme veškeré potřebné informace o klientovi a také okolo klienta vytvoříme okruh osob (organizací), kteří klientovi nabízejí pomoc, která se vztahuje k jeho konkrétnímu problému. Pokud se někteří odborníci nemohou dostavit na PK, tak zajistíme doručení potřebným dokumentů. Zajistíme bezpečné prostředí pro klienta, tak aby členové PK nijak neohrožovali klienta. Cíl sestavujeme společně s klientem. (MPSV, 2010, s. 19)

### **2.5.2 Průběh**

Po důkladné přípravě se může uskutečnit samotná PK. Ještě předtím, než začne samotná PK, si musí moderátor udělat chvíli sám na sebe. Moderátor je velice důležitou osobou, díky své roli může velice ovlivnit průběh PK. Proto je důležité, aby byl sám moderátor vyrovnaný a klidný. Aby si uvědomoval své úspěchy, aby si zároveň uvědomoval svoji trému a udržoval ji v určitých mezích. Moderátor by neměl za každou cenu přemýšlet nad tím, aby podal fantastický výkon. Nikdo není dokonalý, drobná přeřeknutí se a tichá místa jsou tolerována. Je důležité, aby si moderátor stál za svým názorem a vysvětloval věci srozumitelně pro druhé. Energie, která z moderátora srší, má značný vliv na celou skupinu lidí. (Bechyňová, 2012, s. 87 – 89)

Moderátor přivítá členy PK, poděkuje všem za jejich účast a stručně nastíní cíl setkání. Účastníky seznámí s průběhem setkání a ujistí se, zda mají všichni dostatek času a PK bude moci proběhnout v předem domluveném čase. Společně s účastníky PK se facilitátor domluví na několika základních pravidlech a také do jednoho podepíše Prohlášení o mlčenlivosti. Následuje představení jednotlivých členů PK a také organizací, ve kterých pracují. Poté facilitátor opět zopakuje důvod a cíl setkání.

Následně je slovo předáno klientovi (nebo zákonnému zástupci), který představí svoji situaci a popíše, co očekává a čeho by chtěl docílit. Následuje část, ve které se mapuje současná situace a aktuální potřeby dítěte. V této části je nejdůležitější porozumět skutečnému jádru problému. Objasnit si situaci a shromáždit všechny podstatné informace. Ke slovu se dostávají všichni účastníci PK. Celou dobu pozorujeme klienta a posuzujeme, jak daleko ještě můžeme s dotazy zajít, abychom nijak neublížili klientovi. Na závěr ještě jednou zrekapitulujeme získané informace a přesvědčíme se o tom, že jsme jim rozuměli správně. Poté pokračujeme do další fáze, ve které se navrhuje možná řešení. Facilitátor podněcuje jednotlivé členy PK k vyslovení jejich vlastního názoru. Tato fáze se dá přirovnat k tzv. brainstormingu, kdy jednotliví členové týmu společně vymýšlejí různé způsoby řešení problémů. Facilitátor musí celou dobu dbát ovšem na to, aby byla atmosféra bezpečná a přátelská pro všechny členy. Dalším krokem je formulování jednotlivých úkolů a přidělení těchto úkolů jednotlivým členům PK. Stanoví se zdroje a způsob naplňování těchto úkolů. Zároveň se také domlouvá termín, do kdy by měly být zadané úkoly splněny. Při formulování úkolů musí být brán zřetel na schopnosti a možnosti klienta. Po vzájemné dohodě nad úkoly a cíli přichází zhodnocení setkání, kdy každý z účastníků vysloví svůj názor na toto setkání. Prostor dostává také klient a na závěr se k PK vyjádří facilitátor, všem zúčastněným poděkuje za setkání a vyjádří uznání, že se zúčastnili a byli aktivní. (MPSV, 2010, s. 20 - 21)

### **2.5.3 Výstup z PK – Individuální plán**

Individuální plánování je důležitou součástí procesu transformace sociálních služeb. Je zapotřebí zajistit potřeby klientů a na nich založit možnou podporu. V procesu transformace, kdy postupně dochází k deinstitucionalizaci (čili rušení ústavních zařízení) se mění přístup pracovníka ke klientovi. Národní centrum, které koordinuje transformaci, věnuje pozornost rozvoji sociálních služeb, které klienti potřebují. (Barochová, 2011, s. 6 - 8)

Výstupem z PK je vytvoření individuálního plánu klienta. Jedná se o shrnutí dohodnutých cílů a úkolů. V individuálním plánu jsou sepsány jednotlivé úkoly spolu s osobou, která má klientovi s daným problémem pomáhat a také je zde vymezené časové rozmezí, do kdy by se měli problémem zabývat. Jak už napovídá slovo individuální, jedná se o plán navržený přímo na určitou osobu, na její konkrétní požadavky a potřeby. Součástí individuálního plánu jsou základní informace o klientovi

(a jeho zákonném zástupci), seznam osob, se kterými klient spolupracuje (společně s kontakty na tyto osoby), popis aktuální situace rodiny a plánované cíle, informace o předávání zpětné vazby a o vyhodnocování, popř. termín příští PK (pokud je naplánovaná). (MPSV, 2010, s. 21)

Doláková popisuje individuální plán jako jednu ze základních metod systematické práce s klientem. Plán zpracovává klíčový pracovník a je zde možnost zapojení dalších subjektů. V individuálním plánu jsou zaznamenány stanovené cíle, konkrétní aktivity a zodpovědnost jednotlivých osob za plnění daných úkolů. (dle Kupková, 2011, s. 21)

## 2.6 Dokumenty PK

Manuál k případovým konferencím (MPSV, 2010, str. 14) uvádí řadu dokumentů, které jsou spojené s PK. Závěrem PK by mělo být stanovení **individuálního plánu** klienta. Tento dokument není ovšem jediný, se kterým se účastníci PK během setkání dostanou do kontaktu. Velice důležitým dokumentem je **Prohlášení o mlčenlivosti**, které musejí podepsat všichni účastníci PK hned na začátku setkání. Svým podpisem stvrzují, že veškeré informace, které zazníjí v průběhu PK, zůstanou pouze mezi účastníky PK a nebudou nijak ventilovány do vnějšího prostředí. Dalším důležitým dokumentem je dokument zvaný **Ochrana osobních údajů a předávání informací**. Tento dokument podepisuje samotný klient (nebo jeho zákonný zástupce) a svým podpisem stvrzuje, že je seznámen s rozsahem a obsahem informací, které se o jeho osobě sdělují na PK, a také je seznámen se všemi účastníky PK. Dalším dokumentem je **Souhlas se zpracováním osobních a citlivých údajů**, který podepisuje před zahájením PK zákonný zástupce dítěte (pokud je dítěti méně jak 15 let) nebo samotné dítě (pokud je mu nad 15 let). Svým podpisem osoba stvrzuje, že jsou seznámeni s tím, proč jsou informace získávány, jak se s nimi bude dále pracovat, jak dlouho budou tyto informace uchovávány a komu budou poskytovány. Během každé PK se vypracovává **zápis PK**, kde je uvedeno místo, datum, předmět setkání, údaje o účastnících PK (jméno, příjmení, instituce, kterou zastupují), popis průběhu PK, stanovení cíle a jednotlivých úkolů, jejich plnění je časově vymezené.



## II. Empirická část

### **3 Metodologie výzkumu**

V této části bakalářské práce popisují výzkumnou otázku a cíle výzkumu. Dále se věnují metodě sběru a zpracování dat. Součástí této kapitoly je také popis výzkumného vzorku a nastínění toho, jak výzkum probíhal od samého začátku.

#### **3.1 Výzkumná otázka a cíle**

Hlavní výzkumná otázka mé bakalářské práce zní: Jaké povědomí mají sociální pracovníci spolupracující s ohroženou rodinou o metodě případové konference, jak ji využívají a hodnotí? Záměrem empirické části práce bude naplnit následující cíle výzkumu:

- Zjistit, jaké mají informace o metodě případové konference.
- Zda se případové konference někdy během své praxe zúčastnili.
- Zjistit, jaké předpoklady a bariéry shledávají při využívání metody PK.
- Zjistit, jaké případné změny by ve spojitosti s touto metodou navrhovali.

#### **3.2 Metoda sběru dat**

Pro své téma jsem si vybrala kvalitativní výzkum. K tomu, abych respondenty mohla usměrňovat v tématu konverzace, ale zároveň abych jim mohla dát možnost rozvyprávět se, jsem zvolila polostrukturované interview. Tuto formu výzkumu shledávám nejvhodnější s ohledem k cíli mé bakalářské práce.

Kvalitativní výzkum má za cíl odkrýt význam informací, které jsou nám sdělovány. Za důležité je považováno porozumět sdělení a pokusit se nahlédnout do co nejvíce sfér problému, který zkoumáme. Úkolem kvalitativního výzkumu je vytvářet nové hypotézy, teorie a porozumění. (Disman, 2002, s. 285 - 286)

Hendl (2005, s. 50) ve své knize popisuje typický kvalitativní výzkum. Ten podle něj začíná výběrem výzkumného tématu a stanovením výzkumných otázek. Otázky může výzkumník v průběhu výzkumu pozměňovat a také doplňovat. Díky této vlastnosti je kvalitativní výzkum považován za pružný. V průběhu výzkumu nevznikají pouze další výzkumné otázky, ale také hypotézy a nové myšlenky, jak by se dále dalo ve výzkumu pokračovat jiným způsobem. Práci výzkumníka přirovnává k práci detektiva. Výzkumník hledá stále nové informace. Výzkumník je v terénu mezi lidmi, poznává nové lidi a dle svého uvážení se soustředí na určité jedince a informace, které

dle jeho názoru mohou co nejvíce osvětlit výzkumné otázky. Výzkumník sbírá data a zároveň je také analyzuje, aby závčas zjistil, zda data, která má jsou vhodná nebo jestli potřebuje data další. Kvalitativní výzkum je poměrně časově náročný, jelikož výzkumník se věnuje jednotlivým respondentům osobně.

### **Polostrukturované interview**

V polostrukturovaném interview si vytváříme určitý postup, okruh otázek, na které se budeme respondentů ptát. Tyto otázky se mohou v průběhu rozhovoru pozměňovat a také se může měnit doba tázání se na ně. Vše záleží na tom, jakým směrem se rozhovor ubírá. V této formě rozhovoru je vhodné použít tzv. upřesňování, což znamená, že se respondentů doptáváme na informace, které nám nejsou jasné. Tímto doptáváním se si ověřujeme, zda jsme otázkám správně porozuměli. Klademe doplňující otázky, díky nimž téma rozpracováváme více do detailu. V polostrukturovaném interview není definované tzv. jádro interview, což znamená, že nemáme předem stanovený počet otázek a časový limit, který musíme striktně dodržet. (Miovský, 2006, s. 162 - 163)

Řídila jsem se definováním polostrukturovaného interview a před tím, než jsem šla nahrávat rozhovory, jsem si sepsala seznam otázek, na který jsem se respondentů následně ptala. Pořadí otázek jsem u všech rozhovorů dodržela, ale v průběhu některých rozhovorů mi vyvstávaly otázky další. Stalo se také několikrát, že mi respondent poskytl odpověď na otázku dříve, než jsem se na ni zeptala. Seznam otázek předem připravených byl:

- Při jaké příležitosti jste se poprvé setkal/a s metodou PK?
- Jak byste mi ve zkratce vysvětlil/a, co to PK je?
- Jaké máte zkušenosti s využíváním této metody ve své profesi?
- Co si o využívání této metody myslíte?
- Jaké vidíte ve využívání této metody klady?
- Jaké vidíte ve využívání této metody zápory?
- Jaké případné změny byste v této metodě nebo v jejím využívání udělal/a?

### **3.3 Popis výzkumného souboru**

Výzkum jsem prováděla s pracovníky v několika zařízeních. Snažila jsem se obsáhnout jak zařízení státní, tak i nestátní. Mým cílem bylo najít respondenty

z různých typů zařízení, abych zjistila pokud možno co nejobektivnější informace. Podmínka pro tyto pracovníky ovšem byla stejná a to, aby všichni z nich pracovali s rodinami a dětmi.

Zvolila jsem si tedy metodu záměrného výběru, která je v kvalitativním výzkumu tou nejrozšířenější. V této metodě si výzkumník stanoví kritéria, která tito respondenti musejí splňovat a podle nich jsou následně oslovováni a zjišťuje se, zda by se na výzkumu chtěli podílet. (Miovský, 2006, s. 135)

Rozhovory mi poskytlo celkem 7 pracovníků z 6 zařízení. Veškerá tato zařízení se nachází v Olomouci. V rámci anonymity záměrně neuvádím ani jména pracovníků, ani instituce, ve kterých pracují. Bližší informace o respondentech uvádím v tabulce níže.

respondent	pohlaví	věk	vzdělání	délka zaměstnání v sociální práci
1	žena	39	SŠ	5 let
2	žena	45	VŠ	19 let
3	žena	31	VŠ	4,5 let
4	žena	41	VŠ	1 rok
5	muž	25	VŠ	4 roky
6	žena	26	VŠ	4 roky
7	žena	40	VŠ	9 let

*Tabulka: Informace o respondentech*

### 3.4 Průběh výzkumu

Na internetu jsem si nejdříve našla instituce, které spolupracují s ohroženými rodinami s dětmi. Následně jsem si dohledala kontakty na pracovníky z těchto institucí a napsala jim email, zda by bylo možné domluvit se na uskutečnění rozhovoru k mé bakalářské práci. Celkově jsem oslovila cca 30 zařízení v Olomouckém kraji. Z nich se mi ozvalo cca 12 z nich a z těchto 12 zařízení mi jich 6 napsalo, že nemají v zařízení sociální pracovníky, nemají čas nebo moji žádost jednoduše odmítli s tím, že nemají žádné zkušenosti s případovými konferencemi a tudíž mi nemají co říct. Do zbylých 6 zařízení jsem se po domluvě s pracovníky dostavila ve stanovený čas. Rozhovory probíhaly v průběhu března 2014 a trvaly v průměru 35min.

Naše setkání jsem začala tím, že jsem se představila a obeznámila pracovníky s tím, k čemu rozhovory potřebuji. Žádnému z pracovníků nevadilo, že si rozhovory budu nahrávat. Vysvětlila jsem jim, že nahrávku použiji pouze pro účely této práce

a rozhovory budou zcela anonymní. Chvillemi jsem ovšem cítila určité napětí díky diktafonu. Přeci jen se jedná o nahrané slovo, které už se později nedá vzít zpět. Po tomto seznámení jsme společně začali rozhovor na téma Případová konference jako nástroj sociálních pracovníků. Kladla jsem otázky a respondenti mi na ně odpovídali. Někdy si nebyli jistí mojí otázkou, proto jsem se pokusila otázku objasnit jinak zvolenými slovy. V průběhu rozhovoru mě napadalo spoustu dalších otázek, ale musela jsem dbát pozor na to, abych se stále držela tématu. Nastalo pár situací, kdy bylo v místnosti ticho, v tomto případě jsem se snažila respondentů dotázat na předešlou otázku jiným způsobem. Pokud ani tak nevěděli, jak odpovědět, nepůsobila jsem na ně nátlak a volně přešla na další otázku. Jakmile jsem vyčerpala svoje otázky, dala jsem prostor pracovníkům. Zeptala jsem se jich, zda je napadají nějaké informace, které by pro mne mohly být užitečné a zajímavé, a které by mi rádi sdělili. Většina respondentů mi v tomto momentu shrnula náš rozhovor a dodala své osobní názory k tématu. S respondenty jsem se domluvila také na možnosti dodatečného kontaktování v případě nějakých dalších otázek či nejasností. Všichni pracovníci do jednoho ke mně byli velice milí a laskaví. Respondentům jsem také slíbila, že výsledky tohoto výzkumu jim zašlu na email.

V průběhu rozhovorů s respondenty jsem sama na sobě vnímala chyby, které jsem dělala. Postupem času jsem se snažila tyto chyby eliminovat, ale přeci jen se to úplně nepodařilo. Měla jsem tendenci za respondenty věty doříkávat a skákat jim do řeči. Z některých respondentů jsem zpočátku cítila nervozitu, ta ale v průběhu rozhovoru takřka vymizela. S některými respondenty jsem po ukončení nahrávání rozhovoru také vedla rozhovor na téma sociální práce v jejich typu zařízení, což bylo pro mne jako studentku velice zajímavé. Vypozorovala jsem, že někteří respondenti zpočátku nevěděli, jak mají odpovídat, ale právě těmi doplňkovými otázkami jsem jim objasnila, na co se ptám. Jsem velice ráda, že jsem si zvolila různé typy zařízení, protože jsem dostala náhled z několika různých stran. Co je pro jednoho člověka zcela jasné a samozřejmé totiž neznamená, že je to takto jasné a samozřejmé pro někoho jiného. Každý má na určitou věc jiný pohled a jiný názor. Právě v tomto si myslím, že je tato práce výjimečná. Snaží se ukázat objektivní pohled na toto téma.

### **3.5 Metoda zpracování dat**

Když jsem šla rozhovory nahrávat, měla jsem v bloku připravené otázky, na které jsem se respondentů ptala. Do tohoto bloku jsem si v průběhu rozhovoru dělala také poznámky. Celý rozhovor jsem nahrávala, se svolením respondentů, na diktafon. Konkrétněji řečeno se jednalo o aplikaci Diktafon v mobilním telefonu. Dříve než jsem nahrávala rozhovory s respondenty, tak jsem se ujistila, že záznam z telefonu bude dostatečně kvalitní. Tento záznam jsem později přepisovala v podobě transkriptu do počítače. Jakmile jsem měla všechny rozhovory nahrané a přepsané, vytiskla jsem si je na papír a začala s kódováním textu. Z textu mi postupem času začaly vyplývat kategorie, které popisují v následující kapitole.

## 4 Interpretace dat

Pro analýzu jednotlivých rozhovorů jsem použila metodu otevřeného kódování. Tuto metodu popisuje ve své knize Hendl (2005, s. 247) jakožto odhalování určitých témat v datech. Výzkumník uplatňuje otevřené kódování, zatímco prochází daty. Během tohoto průběžného procházení textem výzkumník zaznamenává různá témata a přiřazuje jim určitá označení. Současně také čte své poznámky, které si poznamenal během rozhovorů s respondenty. Během detailního čtení textu si také uvědomuje kritická místa rozhovoru.

V předchozí kapitole jsem již nastínila, že v této části se budu věnovat jednotlivým kategoriím, které vyplynuly z textu. Následující kapitoly tedy představují jednotlivé kategorie. V posledních dvou kapitolách se věnuji shrnutí výzkumné části a diskuzi.

### 4.1 První setkání s metodou PK

Respondenti hovořili o svém prvním setkání s metodou PK různě. Odpovědi některých respondentů byly v podstatě totožné, s ohledem na konkrétní situaci a prostředí, ve kterém se nacházeli. Vyskytly se ovšem i odpovědi zcela odlišné od ostatních. Většina respondentů rozlišovala setkání s teoretickými znalostmi a setkání s PK v praxi.

Jako první setkání respondenti nejčastěji uváděli situaci, kdy se PK použila na konkrétním případě v praxi. Tuto praktickou zkušenost tedy vnímají oni sami jako své první setkání s PK, i když mi někteří z nich později během rozhovoru sdělili, že se vlastně s PK setkali ještě před tímto prvním setkáním v praxi.

*„No tak bylo to vlastně v případě dítěte, které tady bylo umístěné na pobytu. A vlastně jednali jsme na OSPODu tady v Olomouci vlastně o osudu té dívčiny, co tady byla umístěná.“* (respondent č. 3)

*„Asi v rámci, tak dva tři roky zpátky, když jsme.. Nebyla to přímo jako metoda případový konference, ale to, že jsme cítili jako tým potřebu zapojit jako další organizace, další lidi. OSPOD, školu, nějaký další neziskovky, vlastně který pracujou s tím klientem, protože nikdo fakticky nevěděl jako kdo se co děje. Takže to bylo asi jako úplně poprvý.“* (respondent č. 5)

*„S metodou jsem se setkala v rámci svojí práce a svých nějakých jako rodin, který jsem měla na starosti. Takže v rámci práce.“* (respondent č. 6)

Určité teoretické poznatky jednomu respondentovi poskytlo studium na vysoké škole. Tyto teoretické informace ovšem on sám považuje pouze za základ a ne za ono první setkání s metodou PK.

*„Dříve jsem o tady téhle formě vlastně řešení slyšela, ale jako kdy to bylo. Možná na škole, na vejšce. Ale jako takhle, kdy jsem opravdu si to vyzkoušela, tak to bylo až vlastně, to bylo až na konci loňského roku. Víceméně takovej ten teoretickej základ, jak to vypadá, ten jsem dostala ve škole, ale takovou tu reálnou představu jsem získala, až jsem se zúčastnila.“ (respondent č. 3)*

Další situací, kterou respondenti uvedli, byla účasti na vzdělávacím semináři/kurzu týkajícího se metody PK. Nutno podotknout, že tyto vzdělávací semináře/kurzy se od sebe liší, protože každý pořádala jiná organizace. Čili každý tento seminář mohl probíhat jiným způsobem a mohl také podávat odlišné informace.

*„Poprvé to bylo právě u příležitosti vzdělávacího semináře, který pro nás pořádal Rozum a cit, občanské sdružení. A ta nabídka přišla z jejich strany, jestli bychom se nechtěli něco víc dozvědět o facilitaci a případových konferencích.“ (respondent č. 2)*

*„No asi v rámci nějakých porad a supervizí, plus jako mám na to kurz asi rok a půl.“ (respondent č. 5)*

*„Ještě možná na nějakém semináři ještě, jo k tomu. Ale to bylo jen tak okrajově ty informace.“ (respondent č. 6)*

Dva respondenti uvedli, že se poprvé setkali s metodou PK až v rámci komunikace, či spolupráce, s jiným sociálním pracovníkem. Do této doby o metodě PK neměli žádné informace, ani zkušenosti s ní.

*„No, s kolegyní jsem se bavila, to asi ano. Ale jinak jako literaturu, že bych nějakou studovala nebo dokonce v praktickém jako životě, že bych byla byli jsme přizváni nebo nebo.. Tak to jsme, to jsem nikdy neslyšela.“ (respondent č. 4)*

*„Tak bylo to při konzultaci s kolegyní z jiné organizace, když jsem se snažila s ní jakoby telefonicky dopátrat jak by bylo možné nejlépe prostě pomoci klientce a celé její rodině. Tak jsme z těch možností, které jsme prostě tak jako mezi sebou prostě probíraly, jsme viděly, že by tam byla nejvhodnější tady v té rodině právě uskutečnit tu případovou konferenci.“ (respondent č. 7)*



Jeden respondent se s metodou PK poprvé setkal v situaci, kdy se o případových konferencích hovořilo ve spojitosti s legislativní úpravou v zákoně.

*„Tak úplně poprvé, když se to asi začalo řešit v zákoně. Začalo se řešit, že to začnou používat orgány sociálně právní ochrany dětí. A začalo se i u nás mluvit o tom, jestli budeme účastníky těch případových konferencí, jakým způsobem budeme do toho vstupovat, jaká bude naše role.“* (respondent č. 1)

Způsobu, jak se pracovníci mohou s metodou PK setkat je několik. Většina respondentů odlišovala setkání s touto metodou v praxi a čistě teoretické nabytí znalostí. Respondenti popsali, že se nejčastěji poprvé setkali s PK až v rámci své práce. Jeden z respondentů uvedl, že se poprvé setkal s metodou PK v situaci, kdy se řešilo její legislativní upravení v zákoně. Mezi další první setkání s touto metodou patří nabytí základních teoretických znalostí o metodě PK v rámci studia na vysoké škole, účast na vzdělávacím seminář/kurzu a v rámci spolupráce s jiným pracovníkem.

## **4.2 Vlastní porozumění PK**

Tato kategorie se věnuje tomu, jak jednotliví respondenti chápou a vnímají metodu PK. Respondenti jsou ovlivněni svými zkušenostmi a znalostmi, každá výpověď vypadala tedy trochu jinak. Z rozhovorů vyplynulo, že většina respondentů má obdobnou představu o tom, co to PK je. Objevily se ovšem i takové informace, které nejsou zcela pravdivé, spíše mylné. V následujících odstavcích uvedu a okomentuji výpovědi některých respondentů.

*„No případová konference je setkání vlastně všech zúčastněných stran, které mají jakoukoliv možnost vyjádřit se k situaci rodiny a především teda dětí, které v rodině jsou a které mají možnost jako nějakým způsobem nahlížet na fungování té rodiny a na ten problém, který ta rodina má. A je tam prostor pro hledání nějakých společných řešení a nějakých aktivních kroků, aby se ta situace té rodiny mohla zlepšit. A je to vlastně i prostor, především pro toho klienta, který má možnost mít zpětnou vazbu od všech těch účastníků. Má možnost říct zpětně názor všem těm účastníkům a není to vlastně takové o něm a bez něj. Celkově tím hlavním cílem by mělo být zlepšení situace rodiny a hledání a plánování nějakých řešení a kroků, které by mohly pomoci v té situaci.“* (respondent č. 1)

V tomto vysvětlení jsou uvedeny všechny důležité základní informace o PK a jde z něj rozpoznat, že respondent rozumí podstatě metody PK. Respondent hovoří o účastnících PK, popisuje, proč se PK svolávají, co je účelem PK a jaké jsou závěry. Respondent kladl velký důraz na zpětnou vazbu a zlepšení situace rodiny. Obdobně hovořili o PK další 3 respondenti.

*„Tak bych to asi vysvětlila jako takové setkání pracovníků, kteří nějakým způsobem jsou zapojení v tom jejich případě. A vlastně řeší se tam osud toho klienta, co s ním dál. Dávají se tam různé návrhy, jak v jakém případě postupovat. No, je to spíš, já bych řekla, že je to spíš takovej nástroj pro ty lidi. Aby si uvědomili, že ti pracovníci nejsou jakoby zaměřeni proti nim, ale že jim naopak chtějí pomoci. To si myslím, že by měl být hlavní účel té případové konference.“ (respondent č. 3)*

V tomto sdělení respondent zmiňuje, že hlavním účelem PK je klientovo uvědomění si, že pracovníci nejsou zaměřeni proti nim. S tímto tvrzením bych až tak nesouhlasila. Také by zde mohlo být lépe vysvětleno, že se jedná o řešení nějakého problému, který klient má a také plánování postupu, jak se tento problém bude řešit. Ne pouze podávání různých názorů. Vzhledem ke znalostem a zkušenostem respondenta bych očekávala, že jeho vysvětlení bude obsáhlejší a také přesnější. Z celkového rozhovoru ovšem lze poznat, že respondent má pravdivé informace o PK a tudíž při tomto popisu můžeme vzít v potaz určitou nervozitu, kterou jsem na respondentovi pozorovala během rozhovoru.

*„No takhle, i když to má zavádějící název. Hlavně ta konference, protože vlastně, když si představím pojem konference, tak si představím přednášejícího a halu posluchačů. Ale to první slovo je případová, takže to prostě je jako o případu. O nějakém případě konkrétním, do kterého jsou, když to tak lidově řeknu zapletené prostě ještě jiné organizace nebo jiné skupiny lidí, kteří by se mohli na nějakém případě právě podílet.“ (respondent č. 4)*

Tento popis je velice stručný a nepodává dostatek informací o samotné metodě PK. Respondent se zaměřil na popis, možná zavádějícího, slova konference, než-li na obsah této metody. Zde musíme brát v potaz nezkušenost respondenta s PK, která se odráží v popisu této metody. Respondent v průběhu rozhovoru ovšem projevuje snahu dozvědět se o metodě PK více informací a nebrání se možnému zapojení se do PK.

*„Tak já jsem to teda neabsolvovala, ale předpokládám, že se prostě sejde víc odborníků z různých organizací, kteří prostě mohou spolupracovat při pomoci jedné konkrétní rodině. Takže tím právě, že se takhle sejdou, z toho může vyjít úplně jakoby ten nejlepší a nejefektivnější výsledek. Zajímalo by mě, jestli prostě dají opravdu prostor taky té klientce, té matce. Jestli to neřeší o ní, bez ní. To fakt nevím. To říkám čistě teoreticky. Já si myslím, že by tam měl být opravdu zaznít pořádně ten hlas té klientky, co taky chce ona. Ne jenom co si myslí ty orgány. Kdo to využívá, jak to běží, kolikrát se to asi použije. To fakt nevím, protože u nás se to využívá.“ (respondent č. 7)*

V této výpovědi respondent uvádí, že metodu sám nikdy nevyužil a nezná podrobnější informace o metodě. Respondent pouze předpokládá. Místy správně (v tom, že se sejde více odborníků atd.), ale místy i mylně (např. neví, zda se PK účastní klienti).

Jak si můžeme povšimnout, vydefinování PK se liší. Výpovědi respondentů, které jsem neuvedla, byly téměř totožné s výpovědí respondentky č. 1. Na 2 respondentech, kteří nemají praktické zkušenosti s PK lze vyzorovat, že postrádají některé informace. Díky svému vzdělání a praxi v sociální práci ovšem dokáží často vydedukovat určité informace, ne vždy jsou ovšem správné. Zbylí respondenti PK chápou správně, tedy shodně s jejím vydefinováním.

### **4.3 Pracovní zkušenost s PK**

Respondenti mi sami během rozhovorů sdělili, jak a kdy se poprvé setkali s metodou PK (1. kategorie – První setkání s metodou PK), dále také popisovali své pracovní zkušenosti s touto metodou. Právě na toto téma se zaměřuje tato kategorie. V následujících několika odstavcích je popsáno, jaké zkušenosti s touto metodou získali během své praxe v sociální práci.

Následující 2 respondenti popisují své zkušenosti jako malé, při porovnání s ostatními respondenty, si můžeme ovšem povšimnout několika rozdílů. Lze tedy těžko posoudit, co znamená malé a velké zkušenosti. Každý člověk tomuto pojmu přikládá jinou váhu. Jeden bere 2 školení jako nedostatek zkušeností a pro druhého člověka je zase nedostatek zkušeností účast na 5 PK.

*„Zatím hodně malé. Zatím mám za sebou jenom dvě školení, kde jsem byla vlastně přímý účastníkem a kde jsem vlastně hrála modelovou situaci. A jednu přímou*

*zkušenost mám z účasti na případové konferenci, kterou pořádala orgán sociálně právní ochrany dětí, kde jsem byla jako sociální pracovnice, která s rodinou pracuje. Tak nějak trochu v roli obhájce rodiny.“ (respondent č. 1)*

*„Teď momentálně jezdím minimálně jednou za měsíc nebo dvakrát spíš na případovky různě, na OSPODy víceméně. No, zkušenosti zatím moc bohatý nemám. Byla jsem tak, já nevím, do desíti těch případových konferencí. Ale jako pro mě je to velice přínosná věc. Zatím to teda fakt hodnotím kladně.“ (respondent č. 3)*

Další respondenti se během rozhovoru zmínili, na rozdíl od ostatních respondentů, o pozici facilitátora, kterou buď někdy vykonávali, nebo plánují, že ji vykonávat budou. Jejich pracovní zkušenosti s PK jsou poměrně velké, jak vyplynulo z rozhovoru s nimi.

*„No já to mám trošičku rozpolcené. Rozpolcené v tom, že se ke mně donesly informace, že za předpokladu, že budeme mít za sebou i další pětidenní zdokonalovací výcvik facilitace, tak by bylo na místě, abychom těmi facilitátory byli. Mám se toho zúčastnit já a ještě mi dva kolegové... Jo, ty zkušenosti jsou určitě široké.. Zúčastnila jsem se tří případových konferencí. Jedné jsem byla přítomná přímo jako facilitátor a těch dvou dalších, tam jsem byla přítomná jako osoba, která se přišla podívat. Jo a na jedné jsem byla účastná jako přímý účastník, protože jsem s tou paní řešila její odvolací řízení a stížnosti na sociální pracovníky.“ (respondent č. 2)*

*„Já tam mám asi dvě roviny. Ad jedna je jako že jsme facilitátoři, že vlastně facilituju ty případovky. Ad dva, že vlastně to nějakým způsobem částečně vyvoláváme, ale nikdy jsme nebyli ti organizátoři jo.“ (respondent č. 5)*

Jedna respondentka popisuje takový jakoby vývoj PK u nás v ČR. Popisuje, že zpočátku byla ona (nebo její kolegové) tou hlavní osobou, která podněcovala ostatní pracovníky, aby se scházeli nad jednotlivými případy a řešili je společně. Bylo to ovšem časově náročné a ne všichni pracovníci byli ochotni se zúčastnit. Postupem času, jak se PK uzákonily, tak se PK svolávají čím dál tím častěji a stále více pracovníků je ochotno se do nich zapojit. S PK má poměrně velké zkušenosti, dle jejího vyprávění.

*„Od doby, kdy je případová konference uzákoněna, tak sociální pracovnice z odboru péče pro rodinu a dítě často svolávají případové konference. Dřív to bylo velmi zřídka a spíš ta iniciativa byla jako z mojí strany, nebo ze strany kolegů, kteří se chtěli vlastně nějak sejit a posunout se třeba v tom případě, když byli na mrtvým*

*bodě... Takže to jsem se vlastně prakticky s tím vůbec nesetkala. Až po tom co je to vlastně uzákoněný, tak je to skoro u každého případu, kde dojde k nějakému zakousnutí. Kde prostě ten sociální pracovník neví, jak dál. Nebo tak třeba hrozí jako ústavní výchova toho dítěte. Takže teď je to hodně často.“ (respondent č. 6)*

Následující 2 respondenti v praxi nemají žádné zkušenosti s pořádáním či účastí na PK. K pomoci klientům využívají jiných metod a prostředků.

*„Tak my to, my jsme to nevyužily v praxi, ale jako v rámci takového toho poradenství že opravdu si zavolám třeba na OSPOD, zavolám si třeba do pomoci pro dlužníky, zavolám si někde jinde atd. Takže vlastně nahradím ty ostatní spolupracující organizace tím, že si ty informace zjistím pro tu klienty sama.“ (respondent č. 7)*

*„Nemám žádné. Nepoužíváme ji. My spíš teda jako prostě ty klienty přijímáme s tím, že jim dodáváme jakoby kontakt na jiné organizace, na jiné služby. Případně ten kontakt s nimi domlouváme.“ (respondent č. 4)*

Ze 7 respondentů mi 2 sdělili, že se PK nikdy nezúčastnili. O PK vědí základní informace, ale nevyžívají je a odůvodňují to tím, že si vystačí na problémy klientů zatím sami. Ze zbylých 5 respondentů, kteří se PK osobně zúčastnili, nám 1 sdělil, že zkušenosti má bohaté a v současné době uvažuje nad možností být facilitátorem. Další respondent nám sdělil, že se pohybuje ve 2 rovinách. Jedna je facilitátor a druhá je pozice vyvolávajícího PK. Další respondentka velice oceňuje metodu PK, využívá ji a snaží se ji často i vyvolávat. Zbylí 2 respondenti považují své zkušenosti za malé, navzdory např. účasti na školeních, účasti na několika PK atd. Z průběhu rozhovorů šly z některých respondentů cítit určité obavy. Možná právě proto hodnotí někteří své zkušenosti jako malé, zatímco ve skutečnosti zkušenosti mají a odvádí dobrou práci.

#### **4.4 Názor na PK**

Každý zná rčení sto lidí, sto názorů. To samé platí o názoru mnou zvolených respondentů na PK. Každý člověk je jedinečná osobnost a utváří si své vlastní názory na věc. Lidé mohou být ovlivněni svými znalostmi a zkušenostmi, ale také druhými osobami, které mají zase své vlastní znalosti a zkušenosti. V této kategorii jsou shrnuty osobní názory a postoje vybraných respondentů na PK.

Respondenti hodnotí metodu PK velice kladně. Komentují ji slovy efektivní, přínosná, prospěšná, to nejlepší co může být pro rodinu s problémy atd. Ti, kteří měli možnost se některé zúčastnit, tak si ji vychvalují a nedělá jim problém se dalších PK účastnit.

*„Myslím si, že teď momentálně jako není nikdo schopnej nabídnout víc než tady tohle jo. Protože opravdu je tam čas, jsou tam osoby, který pomáhají, a to je asi takový nejdůležitější.“* (respondent č. 3)

*„Já mám případový konference hodně ráda. Myslím, že mají svůj smysl a jsou užitečný i pro tu rodinu zejména. Protože oni slyší v jeden moment od všech lidí, kteří nějakým způsobem s něma pracují nebo s dětma jejich, jak ta situace vypadá a jak to kdo vidí, co jim může nabídnout. Takže já tu metodu vnímám jako přínosnou a efektivní rozhodně.“* (respondent č. 6)

*„No já si myslím, že by byla hrozně dobrá. Pokud by ti pracovníci to nebrali fakt jako takovou, ne frázi, ale jako rutinu, ale chodili tam s tím zájmem jako opravdu pomoci, že se prostě trošku nasadí a byli tam opravdu ti specialisté z těch různých problematik, které zrovna potřebuje. Tak si myslím, že by to mohlo být velice prospěšné a asi to nejlepší.“* (respondent č. 7)

Jeden respondent poukázal na fakt, že při PK si účastníci mezi sebou osobně sdělují informace a vyhýbají se takto možnému nedorozumění. Pracovníci by měli přizpůsobit svůj projev sdělení těchto informací klientovi, tak aby se necítil nijak nepříjemně. Často se ovšem stává, že je situace na PK napjatá právě kvůli způsobu sdělení informací. Někteří lidé špatně snášejí přijímání skutečných faktů a následně se buď stáhnou sami do sebe, nebo se snaží bránit. Výhodou PK je právě ona možnost, kdy jsou všechny zainteresované osoby v případě na jednom místě a mohou si informace sdělit z očí do očí. Musí ovšem zvolit vhodnou cestu sdělení těchto informací.

*„No jako co se mi ještě na té případovce líbí, že i ti lidi se tam kolikrát nebojí říct hodně nepříjemný věci, který by si třeba nebyli schopni říct mezi sebou do očí.“* (respondent č. 3)

Někteří respondenti se také vyslovili k zaměření právě na tuto cílovou skupinu (ohrožené rodiny s dětmi) a významu přítomnosti dítěte na PK samotné. V některých

situacích se totiž děti neúčastní PK, i když by se účastnit mohli. Jedná se zejména o děti, kterým to umožňuje zdravotní a mentální stav. Lze se takto vyhnout situacím, kdy rodiče podávají dítěti zkreslené informace.

*„Já si myslím, že je to dobře zaměřené, pokud je to na rodiny s dětmi. Protože dítě samo o sobě sice je klientem, ale pořád je v podstatě pod vazbou zákonného zástupce. Vždycky všechny komunikace probíhají se zákonným zástupcem, bez zákonného zástupce to prostě jakoby nikde nejde. A to dítě samo nemá jakoby žádné kompetence, žádné pravomoce. Takže pokud je potřeba udělat nějaké změny v rodině, tak aby to ovlivnilo situaci toho dítěte, může to jít jedině přes ty rodiče. A dát jakoby náhled rodičům jinak, jakoby ze všech těch stran je opravdu v těch situacích někdy dost problematické.“* (respondent č. 1)

*„To dítě tam slyší prostě tu pravdu. To, co se opravdu řeší. Ne to, co mu bulíkujou rodiče. Takže pro něho je to taky velký přínos.“* (respondent č. 3)

*„Myslím si, že tohle je jako, podle mě jako asi nejlepší právě pro tudle cílovku. Myslím si, že to vždycky ten případ posune dál. Jo, poměrně dost.“* (respondent č. 5)

Respondenti se také zmínili o důležitosti formulování PK v zákoně. Předtím než byla PK ustanovena v zákoně, tak se PK využívaly prý minimálně a to je taky ten důvod, proč si s tím lidé nyní nevědí příliš rady a nemají tak dostatečné zkušenosti. Spousta pracovníků má obavy z účasti vůbec na první PK. V současné době, kdy jsou PK upraveny v zákoně, tak se této metody začíná využívat čím dál tím častěji a tím pádem nabývají také zkušenosti jednotlivých pracovníků.

*„Myslím si, že je tam ten strach z toho prvního, jak vůbec to dělat. Ale stačí, aby se opravdu zúčastnili jedné případové konference, která je vedena, a najednou zjistí, že ty jejich obavy byly naprosto bezdůvodné. Užitečnost případových konferencí je velmi vysoká v případě, že bude vůle a zájem tu techniku používat.“* (respondent č. 2)

*„Já si myslím, že to je hrozně velkej pokrok. Jo, že dřív ty sociální pracovnice třeba s náma zas až tak nespolupracovaly. Dítě u nás navštívily jednou za tři měsíce a to bylo všechno.“* (respondent č. 3)

*„Tím, jak jako ten zákon, jak je ta novela o sociálně právní ochraně, kde je jasně daný, že se prostě musí dělat ty případový konference, tak od té doby právě v práci s rodinami se tady toto hodně využívá. Jsem za to velmi ráda, že se to změnilo od té doby, co jsem jako nutila vlastně sociální pracovníky, abysme něco takového udělali.“* (respondent č. 6)

Respondenti zdůraznili, že díky PK si klienti mohou uvědomit, že existuje daleko více úhlů pohledu na daný problém a způsobů pomoci. A také, že jednotliví pracovníci se jim snaží pomoci a ne ublížit. Tím, že se klienti zúčastní PK, si mohou všimnout a uvědomit z kolika různých institucí k nim přichází pomoc a z kolika dalších by ještě přijít mohla. Zdůraznili také spolupráci jednotlivých pracovníků a návaznost služeb, což určitě prospěje klientům.

*„Vidím i třeba jako nejlepší fakt pozitivum, že ten rodič vidí, že se o něho zajímá tolik lidí. Že to řeší tolik lidí. A že tolik lidí jim chce pomoci. Ona vlastně naše organizace nabízí víc sociálních služeb, takže i třeba na té případovce se ukáže, že ta osoba je schopná ještě nebo může ještě využívat další návazné služby. Jo, já fakt vidím hlavně tu návaznost v tom.“* (respondent č. 3)

*„Myslím si, že to je výborná věc. Že člověk si tak nějak nehraje na vlastním písečku, ale může se prostě, může prostě využít té spolupráce jako takové. Prostě spolupracovat mezi těma jednotlivýma složkama, jednotlivýma skupinama. Myslím, že jo, že tomu fandím. Rodina, rodina má tolik funkcí, které můžou být narušené. Že právě tam těch případů, kdy se na tom jednom případě se řeší víc lidí, je určitě na místě.“* (respondent č. 4)

*„Celkově tam vidím aj jako pokrok prostě pro nás. Jo tam je hodně důležitý prostě to síťování a to že o sobě víme a že jako si nehrabe každéj na svojem písečku. Plus prostě tam ta práce s tím klientem se prostě posune potom dál.“* (respondent č. 5)

*„Já si myslím, že je to fajn. Stává se mi, že ten klient má různé informace ze školy, má různé informace z OSPODu, lékař se k tomu nevyjadřuje a on sám je třeba pod nějakým tlakem. Má něco zlepšit, ale není ta situace pro něj transparentní ze všech stran. A tohle to je prostor jednak pro jednotlivý strany, aby si mezi sebou vyměnily informace. Aby si je vyměnily vlastně v přítomnosti klienta a on slyšel, o co se jedná. Měl možnost se jakoby doptat na ty detaily.“* (respondent č. 1)

Shrnu-li názor respondentů na PK, tak převládá pozitivní hodnocení. PK shledávají jako velice přínosnou metodu, jak lze pomoci ohroženým rodinám s dětmi. Respondenti poznamenali důležitost účasti rodin a dětí na PK. Díky této účasti se stávají plnohodnotnými partnery v řešení jejich problému. Mohou vyjadřovat své názory a vnímat svůj problém z více úhlů pohledu. Zúčastní-li se PK také dítě, které je schopno vnímat smysl setkání, zamezí se tím možnému zkreslenému podání



informací dítěti rodiči. Dále také ocenili spolupráci mezi jednotlivými pracovníky a provázanost služeb. Klienti si, dle jejich názorů, mohou uvědomit, kolik osob se jim snaží pomoci problém vyřešit a případně kolik dalších osob by jim pomoci ještě dokázalo. Respondenti kladně vnímají postupný nárůst PK, který zapříčinilo legislativní upravení PK. Díky tomuto uzákonění PK se zvýší nejen počet PK, ale porostou také počty zkušených pracovníků, kteří se nebudou PK vyhýbat a obávat se své účasti na nich. Mnou oslovení respondenti jsou připraveni a ochotni se PK dále v budoucnosti zúčastňovat.

#### 4.5 Předpoklady PK

Z rozhovorů s jednotlivými klienty jsem zjistila jejich zkušenosti a názor na PK. V průběhu rozhovoru začaly postupně vyplývat také určité klady a zápory, které respondenti na metodě PK shledávají. Tato kategorie je zaměřená na pozitiva, která PK přináší. Respondenti hodnotí, co jim přijde jako užitečné a dobré. A také vyzdvihují určité skutečnosti nad druhými. Respondenti uvedli celkem 4 oblasti, které dle jejich názorů stojí za pozornost.

Prvním předpokladem, který respondenti vnímají je fakt, že klient, který se účastní PK, si může během tohoto setkání povšimnout, kolik různých stran je do řešení jeho problémů zapojených a chce mu pomoci. Tento fakt si uvědomuje nejen klient, ale také jednotliví pracovníci, kteří se PK účastní. Vzájemně si takto poskytnou informace o případu a mohou se k jednotlivým věcem ihned vyjádřit. Stejně jako klient. Nedochází tak pak ke komunikačnímu šumu.

*„To, že klient může mít všechny informace ze všech stran. Ostatní strany mají možnost vidět taky celou situaci a ne jenom kousek z té situace. Takže já si myslím že, pro to zajištění potřeb dětí, ta vazba na rodiče a ta možnost dát jim celkový náhled, i na potřeby dětí přes tu případovou konferenci, že to jakoby je dobrá propojenost.“*  
(respondent č. 1)

*„Vlastně tam se všichni sejdem, všichni řekneme svůj názor. A hrozně fajn je, jak každé jakoby nadhazuje nějaký řešení. A potom se teda ukazuje, jestli to bude nebo nebude fungovat. Jako fakt, vidím to jako veliký pozitivum.“* (respondent č. 3)

Za další klad považují respondenti tzv. síťování služeb neboli navazování kontaktů mezi jednotlivými organizacemi, které je velice důležité. Každá organizace je specifická ve způsobu poskytování pomoci. Zaměřuje se na určité části a věnuje se tak podrobně jednotlivým problémům. Kdyby existovala jedna velká organizace, která by poskytovala celkovou pomoc pro jakéhokoliv klienta, nebyla by tato pomoc příliš efektivní. Jednotlivé organizace o sobě navzájem mají povědomí a vědí tak, kam se mohou obrátit v případě, kdy si nebudou vědět oni sami rady.

*„Je to i síťování vlastně těch jednotlivých služeb. Dostávání se do nějakýho povědomí a celková jako spolupráce, což si myslím, že je ten smysl, kam by to mělo jít. A dál si myslím, že je to jako i nějaká profesionalizace té práce jako takový. Takže ve chvíli, kdy je jenom jedno centrum a musí dělat všechno, tak je to miň kvalitní práce než jsou jako ty centra specializovaný.“ (respondent č. 5)*

Jako jeden z možných kladů uvedl respondent také fakt, že díky PK se šetří finanční prostředky. Díky tomu, že se všichni pracovníci spolu s klientem setkají na jednom místě v jeden čas, ušetří se tak možné dohledávání a zjišťování různých informací. A vyhnou se také tomu, že s klientem pracují dva specialisté na jednom a tom samém problému. Veškeré postřehy a nápady si sdělují ihned na místě a všichni účastníci jsou v obraze, v jaké fázi se klient nachází.

*„Má to klady v tom, že prostě se šetří podle mě zdroje jo. Klasická naše rodina, jedna je u nás, je na OSPODu, potom chodí ještě do jedny neziskovky, má problémy ve škole, chodí k psychiatrovi, matka chodí k psychologovi. Jo takže vlastně šest odborníků se zabývá tím jako tou jednou rodinou. A nikdo vůbec nemá ánung, co se tam vlastně děje jo. A to šetření těch zdrojů je vlastně v tom, že když oni se všichni sejdou a řeknou si vlastně, co se tam teda vlastně děje, jak se s tím bude pokračovat. Potom jsou schopní zaměřit jako tu pozornost jako cíleně. A do té doby než by byla vlastně tahle ta konference, tak já vážně nevím, protože klientka mi to zamlží trošku. Nechce to říct, protože je jí to trapný, že chodí k psychologovi někde a tak. Takže jako je to úspora peněz.“ (respondent č. 5)*

První důležitou oblastí a předpokladem PK je, že si klient uvědomuje, kolik různých organizací a pracovníků je do řešení jeho problému zapojených. Nevnímá pracovníky jako své nepřátele, ale jako osoby, které se mu snaží pomoci odstranit problém. Dalším předpokladem je provázanost služeb, díky kterým se klientovi

poskytuje co nejkompexnější a co nejvíce individuální pomoc. Třetím předpokladem je obeznámení klienta s tím, co to PK vlastně je a také jeho zapojení při řešení problému. To je nesmírně důležité pro motivaci klienta a také pro navození pocitu bezpečí a spolupartnerství. Jako možný předpoklad jeden z respondentů uvedl, že je také šetření finančních prostředků. Díky skutečnosti, že se všichni zúčastnění sejdou v jeden čas na jednom místě, mohou si navzájem sdělit veškeré potřebné informace a rozdělit mezi sebe jednotlivé úkoly. Nenastane pak situace, kdy s klientem budou např. pracovat 2 různí pracovníci na totožném úkolu.

## 4.6 Bariéry PK

Stejně tak, jako respondenti komentovali kladné věci, které shledávají u PK, tak upozornili i na věci záporné. Právě těmito překážkami se zabývá tato kategorie. Za povšimnutí stojí fakt, že jakmile měli respondenti možnost rozhovořit se o záporech, byli sdílnější, než když měli možnost hovořit o kladech. Jestli za tím stojí to, že se jedná o „novější“ metodu, se kterou nemají příliš mnoho zkušeností a právě tato nezkušenost je zdrojem kritiky, můžeme pouze polemizovat. Jedna z respondentek se vyjádřila, že si netroufám jmenovat bariéry, které PK může přinášet, jelikož s PK nemá téměř žádné zkušenosti. Za problematické, uvádělo zbylých 6 respondentů, níže zmíněné oblasti.

Největší bariérou, kterou zmínilo 6 dotázaných respondentů, je časová náročnost. Ve smyslu jak dojíždění jednotlivých pracovníků, tak doby trvání sezení, ale i ve smyslu stanovení určité hodiny a dne. Respondenti také zmiňovali vytíženost pracovníků OSPOD. Jiní pracovníci zase nejsou spokojeni s určením doby, kdy se PK konají. Byla by pro ně schůdnější dopolední setkání, než-li odpolední či podvečerní. V tuto dobu se ovšem PK nemohou zúčastnit zase jiní pracovníci, kteří v dopoledních hodinách mají svoji praxi, ordinační hodiny či vyučování atd. Dát dohromady den a určitou hodinu setkání např. 8 lidí je často nadlidský úkon a právě díky tomuto faktu se konání PK časově zbytečně prodlužuje, což nejvíce pociťuje právě klient.

*„Jo a svolat takovouhle případovku, jako zorganizovat to, to není jen tam na ty dvě hodiny bejt. Jako to se prostě musí všechno propojit, domluvit, zablokovat. S těma klientama strávit jako poměrně hodně času. Takže takhle je to jako ekonomicky náročný, časově náročný i na pracovní prostě.“* (respondent č. 5)

*„Bývá to i časově náročné, protože to bývá i mimo pracovní dobu, co jsem se s tím jakoby setkala. Mám zase jakoby informace, že třeba pro pracovníky školství je to vyloženě jako nástavba, do které nejsou ochotní jakoby jít.“ (respondent č. 1)*

*„Vždycky by tam měla být vlastně nějaká úřednice OSPODu a možná, že se jí nechce prostě se takhle extrémně ještě nasazovat. Taký si myslím, že toho mají moc jo. Že toho mají fakt moc.“ (respondent č. 7)*

Druhou, často zmiňovanou bariérou, je nedostatek kvalitních facilitátorů, tedy osob, které vedou PK. Osoby, které vedou PK, jsou často nedostatečně proškolené a jde to poznat v průběhu PK. Někdy jsou na tyto pozici vsazováni pracovníci, kteří jsou určitým způsobem zaangažováni v případě, což také není příliš dobré. Na moji otázku, zda by byli respondenti ochotni být oni sami facilitátorem, kdyby měli možnost, mi většina z nich odpověděla, že ne. Někteří proto, že nemají zkušenosti s PK, a jiní si netroufají nést tak velkou zodpovědnost. Mezi respondenty jsou ovšem i pracovníci, kteří již facilitátory někdy v minulosti byli.

*„A ještě jako to, co už jsem zmiňovala, jako úskalí vidím i to, že by facilitátorem neměl být ten pracovník, který je přímo zaangažovaný na řešení případu. To znamená, že by to měla být osoba zvenčí.“ (respondent č. 2)*

*„Jo, jednou. To byla tragédie. To si vedla sama ta sociální pracovnice, takže to jenom jako říkám, že fakt je potřeba, aby to vedl někdo zkušeněj a někdo zvenčí. Kdo fakt má potuchy o, vůbec jako o vedení případových konferencí.“ (respondent č. 6)*

*„Že v současné chvíli není k dispozici tolik těch facilitátorů, kolik by bylo potřeba. Facilitátor umí jakoby ty lidi zkorigovat, vést je tam k tomu cíli, kterýho chceme dosáhnout. Ale právě vím, že na spoustě OSPODů tady s tímhle mají problém. Že třeba jako ty facilitátory nemají nebo oni jsou hodně časově vytíženi, takže je to problém je třeba sehnat. Jako myslím si, že jako kvalitních facilitátorů je nedostatek. Jo, protože se to prostě málo využívalo. Předtím se to vůbec nevyužívalo a myslím si, že nikdo nemá takový jako zkušenosti s tím, jak to vést.“ (respondent č. 3)*

Dva respondenti se zmínili o možnosti ohrožení klienta ze strany pracovníků. Pracovníci mohou zvolit nepřiměřený způsob sdělování informací a komunikace mezi sebou. Tento způsob může v klientovi vyvolat negativní emoce a následně i odmítavý přístup k řešení problému.

*„Ty záporny vidím právě v ohrožení toho klienta. Právě pod tlakem smřště, která se na něj může navalit na té případové konferenci. Mám to právě třeba jenom z té jedné modelové situace na školení, kdy jsme vyloženě řešili jakoby emoce. Kdy jeden z účastníků jakoby ty emoce tam hrál a přehrával a ta situace se vlastně pro toho klienta vůbec nestala bezpečnou. Naopak si připadal jakoby ohrožující, takže si myslím, že jako tam může nastat situace, která pro toho klienta není bezpečná. Pokud to není dobře ošetřeno.“ (respondent č. 1)*

*„Jako zápor bych viděla jedinej, že se tam ta pravda předkládá taková jako fakt odkrytá hodně. A že pro některý lidi to může být trošičku šokující nebo demotivující. Někteří rodiče opravdu reagují tak, že už se vůbec nesnaží. Že jakoby ztratí zájem o to tu situaci řešit.“ (respondent č. 3)*

Další problém může nastat v situaci, kdy je porušena mlčenlivost u některého z účastníků PK. Všichni účastníci musí na začátku setkání podepsat slib mlčenlivosti, nevylučují se ovšem situace, kdy se některý z pracovníků může prořknout v běžném životě a způsobit tak psychickou či fyzickou újmu na klientovi. Tuto skutečnost uvedli 2 respondenti.

*„Tak jako pokud jsou tam ožehavá témata, tak je možné jako, že ta témata se dostanou mezi lidi, kteří třeba obzvlášť na malých městech a na malých dědinách, ne vždycky dokáží jakoby ve své profesní cti udržet tu mlčenlivost. Není to výjimka, že se s tím člověk setká.“ (respondent č. 1)*

*„Pokud by to nepochopili některé instituce správně, tak by mohlo dojít k tomu, že by tam byl únik informací. A je opravdu potřeba, aby na tu povinnou mlčenlivost byl kladen hodně velký důraz, protože by to silně ovlivnilo důvěru toho klienta vůbec v realizaci jakýchkoliv dalších společných setkání.“ (respondent č. 2)*

Dva respondenti zmínili možný nezájem účastnit na setkání ze strany klientů nebo pracovníků. Jedna respondentka uvádí osobní zkušenost a druhá pouze odhaduje možnou bariéru, nemá totiž s PK zkušenost.

*„Já když jsem třeba dávala podnět na setkání více účastníků u jedné rodiny, tak v podstatě nebyl zájem. Když to mám říct na konkrétní případ, tak paní byla na azylovém domě a snažila jsem se sjednat setkání vlastně se sociálním pracovníkem z toho azylového domu, s OSPODem, případně se školou. Tak jednak klientka neměla*

*zájem o něco takového a třeba k té škole neměla vůbec zájem dávat a ani pro pracovníka toho azylového domu to nebylo příliš zajímavé to setkání.*“ (respondent č. 1)

*„Kdyby tam chodili takhle lidi jenom formálně a nějak aby si něco splnili a vlastně je to ta rodina nezajímala jo třeba, což teda si myslím, že může u těch zařízení jako státních klidně být. U neziskovek to nepředpokládám.*“ (respondent č. 7)

Jako možnou bariéru uvedli respondenti také strach z PK. Pracovníci mohou být nedostatečně informovaní o PK a tento fakt je může zastrašovat. Jak při pořádání PK, tak i při účasti na PK. Mohou se obávat, že nemají dostatečně velké zkušenosti a schopnosti, aby se této PK mohli zúčastnit. Někteří pracovníci mohou tuto metodu také zpochybňovat a podceňovat přípravu na PK.

*„Možná strach z toho, že se s tím nesetkali, že je to něco nového. Nezkušenost s tím vlastně, co to je za metodu. Jak může nebo k čemu nám může vůbec sloužit. A to, že to prostě musí nějakým způsobem jako vypadat.*“ (respondent č. 6)

*„Třeba ty hodně OSPOĎačky jako říkaj, že se toho bojí. Jako že neví. Že to jako bude agenda navíc a že se jim do toho nechce.*“ (respondent č. 5)

*„Připravenosti těch pracovníků, protože se stává, že ti pracovníci, kteří to svolávají, tak nejsou někdy vůbec připraveni. Takže jsou tam někdy takové zmatky.*“ (respondent č. 6)

Bariérou v uskutečňování PK může být, dle 2 respondentů, nedostatečné seznámení klientů s touto metodou. Klientům může být PK nabídnuta, oni ovšem mohou být zaskočeni a nerozumí tomu. Klienti si mnohdy nedokáží představit, proč je PK pro řešení jejich problému důležitá, co je její náplní, jakou roli by v ní hráli oni sami atd. Problémem je, že klienti nejsou dostatečně informováni o této metodě. Mnohdy je to vina pracovníků, kteří sami správně nedokáží popsat a vysvětlit klientům, co to ona PK vlastně je.

*„Myslím si, že ty rodiny často nevědí. Jako není jim dostatečně vysvětleno, co ta případová konference je a k čemu by měla směřovat. Myslím si, že z jejich strany tam můžou být i velké obavy a rozpaky. Když někdo řekne, no dobře, tak mi k tomu případu uspořádáme případovou konferenci, tak ten rodič může jako asi těžko vědět, co má být jako výstupem. Myslím si, že by bylo dobré, aby byli daleko víc informováni a věděli, co je čeká.*“ (respondent č. 2)

*„Klienti tomu nerozumí zpravidla, protože ty OSPOĎačky nebo OSPOĎáci, vlastně co to jako svolávají, tak jim to nedokážou nějak jako vysvětlit. A vlastně je to jenom jedno z mnoha dalších sezení akorát, že jich je tam strašně moc, těch lidí. Takže ti tomu nerozumí.“ (respondent č. 5)*

Respondenti (celkem jich bylo 6), kteří popisovali možné překážky spojené s metodou PK, uvedli celkem 7 problematických oblastí. Všech 6 respondentů se shodlo na časové náročnosti PK. Dalšími problematickými oblastmi jsou dle respondentů: nedostatek kvalitních facilitátorů, ohrožení klienta ze strany pracovníka (zejména jeho vystupování a nebrání zřetele vůči klientovi), porušení mlčenlivosti a únik informací, nezájem být zúčastněný na PK (jak klienti, tak i pracovníci), možný strach z PK způsobený nedostatečnou informovaností a nepřipraveností pracovníků, nedostatečné informování klienta o tom, co je to metoda PK.

#### **4.7 Návrhy pracovníků na možnou inovaci v PK**

Na závěr rozhovoru jsem dala respondentům možnost vyjádřit to, co by mi chtěli sdělit a co ještě nezaznělo. Někteří z nich uvedli, že by je zajímali některé informace, další naopak měli připomínky k určitým oblastem. Ptala jsem se jich, zda by udělali nějakou změnu celkově v metodě PK. Jestli shledávají místa, která jsou nedostatečně podložená. Nebo jestli jsou nějaké prostředky, které by jim osobně pomohly a usnadnily tuto metodu využívat.

Respondenti uvedli, že by uvítali nějakou publikaci, ve které by se mohli dočíst praktických připomínek jednotlivých pracovníků z průběhu PK. Publikaci, kde by se mohli dočíst, jak taková PK probíhá, která místa jsou riziková a je potřeba si na ně dát pozor. Nebo se zaměřit na příklady, které měly úspěch při PK.

*„Možná spíš kdyby se někde daly publikovat praktické zkušenosti, kde by byly popsány jakoby věci, které fungují, které je vhodné zahrnout. Tak zvané příklady dobré praxe. Nějaké prvky, které jakoby jsou osvědčené v práci s klientem a celkově v celém komplexu té případové konference. A zároveň kdyby se dalo už pracovat s tématy, která jsou naopak jakoby riziková pro tu případovou konferenci. Čemu se vyhnout, čemu se vyvarovat, na co by jako dávat pozor a co ošetřovat právě z role moderátora při pořádání případových konferencí.“ (respondent č. 1)*

*„No tak třeba informace o tom, jak je to úspěšné. Jestli to opravdu zaznamenává opravdu nějakou efektivnější pomoc. Jestli třeba už je zmapované, že tohle to vede vždycky k tomu cíli jako rychleji. A taky jak je právě to s tou rychlostí, jestli se taková případová konference je schopná se uskutečnit a svolat třeba brzy. To by mě docela zajímalo.“ (respondent č. 7)*

Další věc, kterou jeden z respondentů navrhoval, byla úprava formálnosti PK. Respondent by uvítal dodržování určitých pravidel, která by se týkala profesionality samotného setkání. Usuzuje tak, dle svých vlastních zkušeností, kde jak popisuje, probíhají PK velmi neformálně. Situaci popisuje jako „setkání se nad kávičkou“.

*„No já bych to udělala možná trošičku víc takový profesionální, protože mně to kolikrát připadne jak takový setkání nad kávičkou. Jo, že to není takový úplně oficiální setkání, že ti rodiče by si řekli, jo tak teďka už se tady všichni sešli a všichni se tváří prostě už trošičku přísně a teďka konečně někdo pro nás něco udělá jo. Fakt mně to připadne, že si tam přijdou fakt na kávičku někteří.“ (respondent č. 3)*

Dalším poznatkem bylo možné uspořádání konference, na které by se poskytovaly informace o PK. Tato konference, nebo setkání, by bylo přístupné nejen pro pracovníky působící v sociální sféře, ale také pro širší veřejnost. Lidé by se takto mohli o PK dozvědět více informací a nebyli by poté v budoucnosti překvapeni a zaskočení touto metodou. Tento návrh mi poskytli 3 respondenti.

*„Určitě by bylo fajn třeba i nějaké veřejnou, nějaká veřejná konference. Kde by se předaly nějaké informace. O tady těch možnostech. Mohly by to být konference i pro veřejnost, aby se s tím seznámili právě. Aby nebyli třeba zaskočení, že se pak jako něco děje. Určitě nějaké takové školení i probíhá jo, ale jen se ta informace k nám nedostala.“ (respondent č. 4)*

*„Myslím si, že by bylo fajn výhledově třeba až se to ještě víc zajede do té praxe, tak pokud by se udělala třeba taková nějaká já nevím, konference nebo něco podobného a tam by se to vlastně... Nebo já nevím jestli je to konference, prostě nějaký pracovní setkání.. Hele my to děláme takhle, tak nám to vyhovuje, k tomuhle tomu jsme si došli, jak to děláte vy.“ (respondent č. 5)*

*„Kdyby nám o tom povyprávěl někdo, kdo to opravdu už zažil. Kdo tím prošel a má nějakou zkušenost. To by bylo zajímavý. Někdo, kdo s tím má opravdu co největší*



*zkušenost v praxi. Zajímalo by mě docela se třeba nějak dozvědět to, co nevím.“*  
(respondent č. 7)

Jeden z respondentů navrhoval právní postih při neplnění povinností uložených v rámci PK. Respondent popisuje, že se stává, že klientům nabízejí různá řešení, do případu je zapojeno více lidí, časově je náročné naplánovat jednotlivé kroky a klienti tato řešení buď nevyužívají, nebo se s pracovníky dohodnou, ale následně úkoly často neplní.

*„Možná jenom takový jakoby věci z hlediska fakt pravomocí. Co všechno můžeme jakoby těm, třeba rodičům, nařídit nebo nabídnout. My jim nabízíme, ale oni to málo kdy využijí. Takže spíš jako fakt tohle. Jestli na té případové konferenci jestli je možný třeba, já nevím, nějaký právní postih, když nesplní to, co tam slíbili.“*  
(respondent č. 3)

Respondenti navrhli celkem 4 možné inovace v rámci metody PK. První z nich bylo vydání publikace, která by zahrnovala důležité poznatky pracovníků z praxe. Tato publikace v českém jazyce již existuje, jedná se o publikaci od Bechyňové, Případová konference (podnázev je Praktický průvodce pro práci s ohroženou rodinou). Dalším poznatkem byla úprava formálnosti PK. To, jak bude PK probíhat, záleží na tom, jak ji vedou jednotliví facilitátoři a jak s nimi pracovníci a klienti spolupracují. Není přímo definováno, jak přesně se mají jednotliví účastníci chovat, co smějí a co nikoliv. Třetím poznatkem bylo uspořádání nějakého setkání, na kterém by zkušení pracovníci sdíleli své zkušenosti jak s pracovníky, tak i s širokou veřejností. Nutno podotknout, že takovéto konference již probíhají a pracovníci o nich neměli zřejmě dostatek informací. Zajisté by bylo vhodné, aby tato setkání probíhala opakovaně v určitých intervalech. Byl by zde viditelný jasný vývoj, který se v metodě PK neustále děje. Posledním podnětem ke změně byla možná právní úprava postihu při neplnění předem dohodnutých cílů v rámci PK. O této možnosti je těžké diskutovat, jelikož na jednu stranu by to bylo vedlo k zrychlení dosahování stanovených cílů. Na straně druhé by to bylo omezování svobody klienta. Tuto připomínku si netroufám posuzovat.

## 4.8 Shrnutí

V interpretaci dat z textu vyplynulo celkem 7 kategorií: První setkání s metodou PK, Vlastní porozumění PK, Pracovní zkušenost s PK, Názor na PK, Předpoklady PK, Bariéry PK, Návrhy pracovníků na možnou inovaci v PK. Jednotlivé kategorie v sobě ukrývají odpovědi na stanovenou výzkumnou otázku. Tato otázka se skládala z dílčích cílů a ty byly dle mého názoru naplněny.

Prvním cílem bylo zjistit, jaké mají pracovníci informace o metodě PK. Dostalo se mi vysvětlení, že většina respondentů se s metodou setkala až v rámci praxe, čili za chodu. Řada respondentů prošla různými vzdělávacími kurzy, jeden z respondentů se s touto metodou setkal již v rámci studia na vysoké škole, další respondent se poprvé o metodě dozvěděl v souvislosti s legislativní úpravou, dva respondenti se o této metodě dozvěděli až díky spolupráci s jiným pracovníkem. Respondenti mi popisovali, jak tato metoda probíhá, co všechno obnáší, na koho je zaměřená atd. Z jejich popisu bylo patrné, že mají o této metodě minimálně základní potřebné znalosti. Na 2 respondentech byly patrné nedostatečné znalosti této metody, sami ovšem přiznali, že v praxi se s touto metodou nesetkali.

Dalším cílem bylo zjistit, zda se PK někdy během své praxe zúčastnili. Odpověď na tento cíl vyplynula z dříve položených otázek. Čili 5 respondentů se PK zúčastnilo a mají určité zkušenosti s PK. A 2 respondenti se PK nikdy nezúčastnili a mají o ní pouze určité povědomí.

Třetím cílem bylo zjistit, jaké předpoklady a bariéry shledávají respondenti ve využívání PK. Nejprve jsem se respondentů ptala, jaké kladné věci vidí ve spojitosti s PK. Respondenti shledali za kladné následující: povědomí klienta o počtu zapojených organizací a pracovníků do řešení jeho problémů a vnímání těchto pracovníků jako osoby pomáhající, ne nepřátele. Dalším kladem bylo síťování služeb a poskytnutí tak co nejvíce individuální pomoci. Respondenti označili za velký klad také fakt, kdy je klient součástí týmu a cítí se být rovnocenným partnerem při řešení svých problémů a má jasné ponětí o tom, co to PK je a proč se využívá pro řešení právě jeho problému. Poslední předpoklad uvedl jeden respondent ten, že se určitým způsobem šetří finanční prostředky. Když jsem se respondentů ptala na překážky, které vnímají ve spojitosti s metodou PK, tak mi jeden respondent sdělil, že kvůli své nedostatečné praxi, nedokáže posoudit, jaké by se zde mohly vyskytovat překážky. Na tuto otázku mi tedy odpovídalo pouze 6 respondentů a uvedli 7 problematických oblastí, mezi které patří:

časová náročnost, nedostatek kvalitních facilitátorů, ohrožení klienta ze strany pracovníka, porušení slibu mlčenlivosti, nezájem na účasti PK, strach z PK způsobený nedostatečnou informovaností a nepřípravou pracovníků, nedostatečné informování klienta o metodě PK. K tomuto cíli se dají rovněž přiřadit informace zjištěné v kategorii Názor na PK, kde se rovněž dozvídáme, jak jednotliví respondenti tuto metodu hodnotí.

Posledním cílem bylo zjistit, jaké případné změny by ve spojitosti s touto metodou navrhovali. Respondenti uvedli 4 možné návrhy. Vydání publikace s praktickými poznatky zkušených pracovníků, úprava formálnosti PK, uspořádání setkání nejen pro pracovníky, ale také pro širší veřejnost a posledním návrhem byl právní postih při neplnění předem dohodnutých úkolů.

## 4.9 Diskuze

Hlavní výzkumná otázka této práce zněla: Jaké povědomí mají sociální pracovníci spolupracující s cílovou skupinou rodiny s dětmi o metodě případové konference, jak ji využívají a hodnotí? Zvolila jsem si také dílčí cíle, které si myslím, že se mi podařilo splnit a tudíž výzkumnou otázku zodpovědět.

Na téma případových konferencí bylo vypracováno již několik prací. Z některých těchto prací jsem čerpala inspiraci, zdroje a také jsem některé části parafrázovala. Nenašla jsem ovšem práci, která by byla specifická jako je ta moje. Má práce je zaměřená na konkrétní metodu sociální práce, konkrétní cílovou skupinu a také na konkrétní oblast.

Ve svém výzkumu shledávám několik různých slabých stránek. Nejprve bych ráda uvedla, že jsem si vybrala poměrně široký záběr tématu. Posuzovat jak velké jsou znalosti pracovníků nelze příliš dobře během 35min rozhovoru. Jak tuto metodu pracovníci využívají, mi mohou sdělit, ovšem bylo by lepší s pracovníky strávit určitý čas a pozorovat je přímo v praxi. Pro kvalitativní výzkum jsem si vybrala celkem 7 respondentů, což bylo také náročnější na zpracování. Určité riziko vidím také v tom, že se jedná o mnou prováděný 2. kvalitativní výzkum, čili zkušeností nemám příliš a práce není dostatečně propracovaná, jak by zřejmě měla být. Mohou se zde vyskytovat určité mezery a nedostatky. Za další chybu považuji také mé pozdní oslovení jednotlivých respondentů k účasti na výzkumu. Někteří z nich se mi neozvali zpátky a jiní se ozvali příliš pozdě. Zbytečně jsem si tedy přidělala starosti, že nebudu mít

dostatečný výzkumný vzorek a díky této skutečnosti jsem také musela odložit odevzdání své bakalářské práce.

Tato práce by si zajisté zasloužila širší rozpracování, jedná se o téma poměrně aktuální a v dnešní době často diskutovatelné. Práce by musela být ovšem zaměřená na menší počet cílů, o to více do hloubky by mohla být poté propracovaná. Určitě by také bylo dobré oslovit větší počet respondentů a zjistit tak informace z více úhlů pohledu. Moje práce je zaměřena pouze na 7 pracovníků z města Olomouce. Zajímavé a užitečné by také mohlo být zaměření této práce ne na pracovníky, ale na uživatele služeb pro rodiny s dětmi. Jak oni vidí metodu PK, zda s ní mají nějaké zkušenosti, jak tuto metodu hodnotí, čím jim tato metoda přispěla a v čem naopak ublížila. V tomto případě by bylo nejspíše lepší využít kvantitativní výzkum a respondentů se ptát pomocí dotazníků.

## Závěr

Cílem mé bakalářské práce bylo za pomoci kvalitativního empirického šetření zjistit, zda sociální pracovníci spolupracující s cílovou skupinou ohrožené rodiny s dětmi, využívají metodu případové konference, a jak tuto metodu hodnotí. Hlavní výzkumná otázka zněla: Jaké povědomí mají sociální pracovníci spolupracující s cílovou skupinou ohrožené rodiny s dětmi o metodě případové konference, jak ji využívají a hodnotí?

V teoretické části práce jsem se nejdříve věnovala vymezení pojmů spojených s tématem mé bakalářské práce. Prvně jsem nastínila základní informace o sociální práci, sociálních pracovnících a o ohrožené rodině s dětmi. Následující kapitola se věnuje případovým konferencím. V jednotlivých kapitolách se zaměřuji na historii PK, principy PK, situaci, kdy se svolává, účastníky PK, strukturu a dokumentům spojených s PK. V empirické části práce nejdříve popisuji metodiku výzkumu a následně se věnuji interpretaci dat, shrnutí a diskuzi. Kvalitativní výzkum jsem realizovala pomocí polostrukturovaných rozhovorů se 7 sociálními pracovníky, kteří pracují s cílovou skupinou ohrožené rodiny s dětmi. Rozhovory jsem nahrávala na diktafon a posléze jsem je přepisovala do podoby transkriptu. Z textu postupně začaly vyplývat jednotlivé kategorie, které jsem následně kódovala. Jedná se o následující kategorie: První setkání s metodou PK, Vlastní porozumění PK, Pracovní zkušenost s PK, Názor na PK, Předpoklady PK, Bariéry PK, Návrhy pracovníků na možnou inovaci v PK. V jednotlivých kategoriích se vyskytují informace, které mi poskytli pracovníci a které se určitým způsobem dotýkají podobného tématu. Jedná se o vlastní názory, domněnky a doporučení pracovníků. Informace jsou tedy subjektivně zbarvené a nejedná se o jakýsi objektivní náhled na současnou situaci.

Za pomoci kvalitativního výzkumu jsem zjistila, že většina respondentů se v minulosti PK zúčastnila a kromě této praktické zkušenosti mají také určité teoretické znalosti, které získali buďto díky studiu na VŠ, vzdělávacímu semináři, konzultaci s jiným pracovníkem nebo v rámci legislativní úpravy PK. Respondenti hodnotí tuto metodu velice kladně a v budoucnosti se rádi PK zase zúčastní. Metodu hodnotí jako velice efektivní. Pouze 2 respondenti nemají doposud praktickou zkušenost s PK a jejich teoretické znalosti jsou na základní úrovni, v některých oblastech mají značné nedostatky. Respondenti hodnotí jako přínosné zapojení klienta do řešení jeho

problému, síťování služeb, povědomí klienta o počtu zapojených organizací, vnímání pracovníků jako osoby pomáhající, ne jako nepřátele. Respondenti označili za velký klad to, že je klient součástí týmu a cítí se být rovnocenným partnerem při řešení svých problémů a má jasné ponětí o tom, co to PK je a proč se využívá pro řešení právě jeho problému. Poslední předpoklad, který byl zmíněn, byl fakt, že se určitým způsobem šetří finanční prostředky. Za bariéry 6 respondentů shledalo: časovou náročnost, nedostatek kvalitních facilitátorů, ohrožení klienta ze strany pracovníka, porušení slibu mlčenlivosti, nezájem na účasti PK, strach z PK způsobený nedostatečnou informovaností a nepřipraveností pracovníků, nedostatečné informování klienta o metodě PK. Jeden respondent sdělil, že kvůli své nedostatečné praxi, nedokáže a netroufne si posoudit, jaké by se zde mohly vyskytovat překážky. Respondenti také uvedli 4 možné návrhy změn v PK a těmi jsou: vydání publikace s praktickými poznatky zkušených pracovníků, úprava formálnosti PK, uspořádání setkání nejen pro pracovníky, ale také pro širší veřejnost a posledním návrhem byl právní postih při neplnění předem dohodnutých úkolů. Nutno podotknout, že publikace s praktickými poznatky ohledně PK již existuje, stejně tak se pořádají různé školení a setkání o PK. Témata úpravy formálnosti a možnosti právního postihu při neplnění dohodnutých úkolů jsou vhodná k prodiskutování a zamyšlení se nad současným stavem a jeho případnou změnou.

Využití této práce shledávám vhodné k zamyšlení se nad současnou situací využívání případových konferencí, k jejich zdokonalování a také šíření informací o této metodě. Díky tomuto výzkumu jsem mohla sesbírat velice cenné informace o případových konferencích a těmi jsou praktické poznatky sociálních pracovníků, kteří s ohroženými rodinami pracují. Za pomocí těchto poznatků si můžeme porovnat, jak by případové konference měly vypadat a jak ve skutečnosti vypadají. Jak případové konference působí na pracovníky a jak je tyto pracovníci hodnotí. Díky jejich zkušenostem se můžeme zaměřit na slabší stránky a naopak zase posílit stránky silné. Tuto bakalářskou práci po domluvě zasílám také všem zúčastněným respondentům jakožto zpětnou vazbu a jakési shrnutí zjištěných informací. Doufám, že práce poslouží nejen samotným pracovníkům, ale také širší veřejnosti, jako určitý nástin stavu současných případových konferencí v Olomouci.

## Seznam zdrojů a literatury

- Bajer, P. (2006). MPSV připravuje metodiku řešení sporných kauz za účasti všech zainteresovaných stran. *Sociální práce / Sociálna práca*, č. 1, s. 12 -14.
- Barochová, E. (2011). Individuální plánování jako nástroj v procesu přeměny sociálních služeb. *Sociální práce / Sociálna práca*, č. 3, s. 6 – 8.
- Baláž, R. (2011). Sociálně právní ochrana je především o hledání cesty. *Sociální práce / Sociálna práca*, č. 2, s. 19 – 21.
- Bechyňová, V. (2012). *Případová konference*. Praha: Portál.
- Butler, I., Roberts, G. (2004). *Social work with children and families: Getting into practice*. London: Jessica Kingsley Publishers Ltd.
- Disman, M. (2002). *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum.
- Fischer, S., Škoda, J. (2009). *Sociální patologie*. Praha: Grada Publishing, a.s.
- Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál.
- IFSW (2014): Proposed Global Definition of the Social Work Profession [on-line]. Dostupné dne 24. 5. 2014 z <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>
- Kupková, J. (2011). *Případová konference jako nástroj sociální práce* (bakalářská práce). Olomouc: Univerzita Palackého.
- Matoušek, O., Pazlarová, H. (2010). *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny*. Praha: Portál.
- Matoušek, O. (2003). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.
- Matoušek, O. (2008). *Slovník sociální práce*. Praha: Portál.
- Mezinárodní federace sociálních pracovníků (2005): Definice sociální práce [on-line]. Dostupné dne 22. 5. 2014 z <http://socialnirevue.cz/item/definice-socialni-prace>
- Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada publishing, a.s.

- MPSV (2013): Aktivita k podpoře rodiny [on-line]. Dostupné dne 22. 5. 2014 z <http://www.mpsv.cz/cs/14471>
- MPSV (2010): Manuál k případovým konferencím [on-line]. Dostupné dne 20. 5. 2014 z <http://www.mpsv.cz/files/clanky/13087/manual.pdf>
- Nečekalová, I. (2012). *Využití případových konferencí při sociální práci na SPOD* (diplomová práce). Brno: Masarykova univerzita.
- Ohnisková, E. (2014). *Motivace sociálních pracovníků v Azylovém domě pro matky s dětmi* (absolventská práce). Olomouc: CARITAS - VOŠs.
- Rozum a cit (2010): Na jedné lodi, aneb jak uspořádat případovou konferenci v oblasti péče o ohrožené děti [on-line]. Dostupné dne 26. 6. 2014 z [http://www.rozumacit.cz/sites/default/files/Methodika\\_pripadovych\\_konferenci\\_0.pdf](http://www.rozumacit.cz/sites/default/files/Methodika_pripadovych_konferenci_0.pdf)
- Řezníček, I. (1994). *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství.
- Salačová, L. (nedatováno): Případová konference - pomoc nebo komplikace? [on-line]. Dostupné dne 29. 6. 2014 z <http://www.cijedite.cz/?nav=temata/pripadove-konference.html&comment=68>
- SOCIÁLNÍ PRÁCE / SOCIÁLNA PRÁCA (2014): Aktuality: Návrh profesního zákona sociálních pracovníků k připomínkám a stažení [on-line]. Dostupné dne 24. 5. 2014 z <http://www.socialniprace.cz/aktuality.php?clanek=90>
- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně - právní ochraně dětí, dostupné z <http://www.podnikatel.cz/zakony/zakon-o-socialne-pravni-ochrane-deti/uplne/> [cit. 24. 5. 2014].
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, dostupné z [http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/108\\_2006\\_280414.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/108_2006_280414.pdf) [cit. 24. 5. 2014].