

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

*Charitativní a sociální práce*

Andrea Coufalová, DiS.

*Případová konference jako nástroj při práci s ohroženými  
děťmi a rodinami*

Bakalářská práce

vedoucí práce: Mgr. Pavlína Jurníčková, Ph.D.

2022

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

V Olomouci dne 7. 7. 2022

.....

Andrea Coufalová

Touto cestou bych chtěla poděkovat mé vedoucí práce Mgr. Pavlíně Jurníčkové, Ph.D. za odborné vedení bakalářské práce. Především za cenné rady, podporu a konzultace, které mi během psaní práce poskytovala. 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
1 SOCIÁLNÍ PRÁCE S RODINOU .....	8
1.1 Rodina .....	8
1.2 Ohrožené dítě a jeho potřeby .....	9
1.3 Sanace rodiny .....	10
1.4 Teorie a metody užívané při práci s rodinou.....	12
2 PŘÍPADOVÁ KONFERENCE.....	14
2.1 Historický kontext případových konferencí.....	14
2.2 Definice případové konference .....	14
2.3 Typy případových konferencí .....	16
2.4 Kdy svolat případovou konferenci .....	17
3 PŘÍPRAVA PŘÍPADOVÉ KONFERENCE .....	20
3.1 Příprava případové konference .....	20
3.2 Sociálně-právní ochrana dětí (SPOD).....	21
3.3 Role jednotlivých účastníků.....	21
4 REALIZACE PŘÍPADOVÉ KONFERENCE .....	26
4.1 Průběh .....	26
4.2 Rizikové situace případové konference .....	27
4.3 Přínosy případové konference.....	29
4.4 Shrnutí teoretické části .....	29
VÝZKUMNÁ ČÁST.....	31
5 METODOLOGIE VÝZKUMU.....	31
5.1 Cíl práce a výzkumná otázka .....	31
5.2 Volba metodologie .....	31
5.3 Metoda sběru dat.....	32

5.4	Etika výzkumu .....	33
5.5	Výzkumný vzorek .....	33
5.6	Fixace dat .....	34
5.7	Metoda analýzy dat .....	35
5.8	Limity výzkumu .....	35
6	ANALÝZA A INTERPRETACE ZÍSKANÝCH DAT .....	37
6.1	Setkání s metodou případové konference .....	37
6.2	Účastníci případových konferencí.....	39
6.3	Průběh případové konference.....	43
6.4	Přínosy a rizika případové konference.....	45
6.5	Návrhy na zlepšení či inovaci v případových konferencích .....	48
6.6	Diskuze.....	49
	ZÁVĚR .....	52
	BIBLIOGRAFICKÝ SEZNAM .....	54
	SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK.....	57
	SEZNAM PŘÍLOH.....	58
	Příloha č. 1 .....	59
	ANOTACE .....	60

## ÚVOD

V práci se zabývám sociální prací s rodinou a to konkrétně jednou z metod, kterou je případová konference. Existují různé další metody, jako je například mediace, rodinná či interaktivní případová konference. Nabídka sociálních služeb pro rodinu je také velmi pestrá a dokáže jim pomoci s různými typy problémů. Rodina je klíčová pro ovlivňování dalšího rozvoje dítěte a to jak v pozitivním, tak i v negativním smyslu. Proto si myslím, že je důležité, aby byla rodině poskytnuta dostatečná podpora a pomoc v situacích, kdy si nedokáže poradit sama. Případové konference jsou zakotveny od roku 2013 v zákoně o sociálně-právní ochraně dětí, tudíž je zde stanoveno, v jakých případech je nutné konferenci svolat. Tato metoda by měla zefektivnit práci, díky ní by měli najít sociální pracovníci řešení, jak minimalizovat nebo odstranit negativní jevy v rodině, které mohou ohrožovat dítě. Řešení hledají společně s dalšími odborníky na setkání. K této metodě mě přivedla absolvovaná praxe v rámci studia, kde jsem se dozvěděla více. Motivací pro zpracování se stal zejména rozhovor s pracovníci na praxi o tom, že jsou případové konference špatně využívány, nejsou respektovány její zásady a principy a pro rodiny to bývá mnohdy traumatizující zážitek. Natolik mne nadchla, že jsem se o ní chtěla dozvědět více a zmapovat její využívání v praxi. Velmi mě mrzí, že jsem i přes velkou snahu neměla možnost se žádné případové konference zúčastnit, na druhou stranu tomu i rozumím, protože se jedná se o soukromou a citlivou věc pro rodinu a nebylo by vhodné se jí účastnit jako cizí osoba.

Práce je rozdělená do dvou částí a to na teoretickou a výzkumnou. V rámci teoretické části se zabývám základními pojmy důležitými pro celou práci, konkrétně ohroženým dítětem a jeho potřebami, sanací rodiny a zmínila jsem i teorie a metody, které se mohou využít při práci s rodinou. V další části nalezneme něco málo k historii, definici případové konference, také její typy a případy, kdy je případová konference svolávána. Ve třetí kapitole je představena příprava na setkání, role jednotlivých účastníků a zmínka o orgánu sociálně- právní ochrany dětí, který bývá nejčastěji svolavatelem. Čtvrtá kapitola se zabývá již realizací celého setkání, průběhem a nastínila jsem i přínosy a rizika, které může případová konference mít.

Jedná se o empirickou práci s kvalitativní strategií. Data byla získávána za pomoci polostrukturovaných rozhovorů se 6 respondentkami. Pátá kapitola popisuje cíl práce, kterým je zjistit, jak sociální pracovníci hodnotí metodu případové konference při práci s ohroženými dětmi a rodinami. Pro zpracování dat bylo použito otevřené kódování.

Poslední kapitola představuje analýzu a interpretaci získaných dat z výzkumu, která je rozdělena do 5 oblastí. Závěrem celé kapitoly se stala diskuze nad zjištěnými výsledky.

# 1 SOCIÁLNÍ PRÁCE S RODINOU

Na úvod považuji za velmi důležité vymezit základní pojmy, se kterými budu pracovat v první kapitole své bakalářské práce. Budu vymezovat pojmy rodina, sanace rodiny. Také se zmíním o ohroženém dítěti a jeho potřebách a na závěr uvedu teorie a metody, se kterými je možné pracovat s rodinou.

## 1.1 Rodina

Existuje mnoho definic rodiny napříč různými etapami vývoje, kterým toto společenství prochází. Rodinu lze považovat za nejstarší společenskou skupinu či společenství, spojené různými vnitřními i vnějšími vztahy, funkcemi a činnostmi. Ty zabezpečují potřeby svých členů a celé společnosti zároveň (Vrtišková, 2011, s. 106).

Společným jmenovatelem různých definic rodin je poskytování péče, ochrany, jistoty, podpory. Jedná se o systém vztahů a vazeb mezigenerační a vnitrogenerační solidarity. Matoušek (1993, s. 6) říká: „Rodina je prvním a dosti závazným modelem ve společnosti s jakým se dítě setkává. Formuje jeho osobnostní vývoj i postoj ke všem dalším skupinám. Rodina se snaží formovat dítě podle svého hodnotového schématu, podle vlastní tradice. Rodinné normy se vždycky nějak odchyľují od norem ve společnosti průměrných.“

Rodinný systém má samozřejmě své funkce zachycující v dané době to, co od ní společnost očekává. V rodině dochází k reprodukci nových jedinců, jsou zde vychovávání (socializování), zabezpečování po stránce materiální i duševní. Základní funkce rodiny Kraus (2008, s. 78-80) rozdělil takto:

- Biologicko-reprodukční: má význam jak pro společnost, tak pro jedince, kteří rodinu tvoří. „Má-li společnost zabezpečit perspektivy svého rozvoje, potřebuje stabilní reprodukční základnu. Proto je také v jejím zájmu, aby se rodil takový počet dětí, které tyto perspektivy naplní“ (Kraus, 2008, s. 79).
- Sociálně ekonomická: rodinu chápeme jako významný prvek v rozvoji ekonomického systému společnosti. Jednotliví členové rodiny se pak zapojují do výrobní a nevýrobní sféry při výkonu svého povolání, ale rodina jako celek se stává spotřebitelem, na němž je trh závislý.
- Ochranná funkce: tato funkce zahrnuje ochranu zdraví dětí a ochranu před sociálně-patologickými jevy. Rodiče jsou povinni starat se o děti, jejich výživu, bydlení, ošacení, v neposlední řadě zabezpečit péči v případě nemoci.



- Sociálně-výchovná funkce: ústřední úlohou této funkce je připravit děti a mladistvé na vstup do praktického života. „Dítě od narození a po celou dobu života v rodině přijímá velmi široké spektrum nejrůznějších informací a aktivně je zpracovává v souladu se svými přirozenými vlohami, biologickými a psychickými potřebami, se svými zkušenostmi, ale i s hodnotovými orientacemi s vzory, jimiž jsou pro dítě především rodiče a starší sourozenci“ (Kraus, 2008, s. 80). Podle toho, jak rodina zvládá tyto funkce naplňovat, což je v jejím významu zásadní hovoříme o rodině funkční (plní své funkce), afunkční (ve které občas dochází k poruchám fungování, ale ty nenarušují vážněji život rodiny) a dysfunkční (selhává natolik, že poruchy vážněji narušují socializační proces dítěte (Kraus, Poláčková, 2001, s. 80).

Rodina je jednou z hlavních institucí, které mají vliv na utváření hodnot a postojů, také by měla vytvářet podnětné prostředí pro všechny její členy, dále rozvíjet a pomáhat v různých aspektech života. Rodina znamená domov. Je to místo, kde nás přijímají takové, jací jsme, nemusíme nic předstírat. Význam rodiny pro dítě je obrovský, nejen pro jeho vývoj. Dítě může vyrůst ve zdravou osobnost díky stálému, citově příznivému a vřelému prostředí v rodině. Pokud není vhodné a rodiče nemají dostatečné kompetence k výchově, nastupují sociální služby, aby pomohly. Rodina může spolupracovat například s neziskovými organizacemi a dalšími odborníky, kteří jim pomohou získat a naučit se potřebným dovednostem. Osoby, které spolupracují s rodinou, se stanou účastníky případové konference, na které je práce zaměřena.

## **1.2 Ohrožené dítě a jeho potřeby**

Jak již název práce zmiňuje, soustředím se na případové konference hlavně ve vztahu k ohroženým dětem a jejich rodinám. Proto považuji za důležité zařadit do teoretické části kapitoly ohrožené dítě pro krátké vydefinování.

Pod pojmem „ohrožené dítě“ je možné rozumět dítě, jehož život nebo zdraví jsou nějakým způsobem ohroženy. Běžně používaná definice zdraví WHO říká: „zdraví není jen absencí nemoci, ale je to komplexní stav tělesné, duševní a sociální pohody“. Vždy, když je ohroženo zdraví nebo dokonce život dítěte projevuje se toto ohrožení i tím, že nejsou naplňovány některé základní životní potřeby dítěte. Ohrožené dítě bývá vlivem takových událostí traumatizováno a téměř vždy deprivováno – právě pro nedostatečné naplňování základních životních potřeb.

Při posouzení ohroženého dítěte a jeho potřeb se jedná o velmi komplexní problematiku. Jako důležité se zde jeví pracovat s širším spektrem odborníků, jako multidisciplinární tým. Dítě, stejně tak jako dospělý je bio, psycho, sociální a spirituální individualitou a je potřeba brát zřetel na všechny zmíněné oblasti – posuzuje se tudíž ze zdravotního, psychologického a v neposlední řadě i sociálního či sociálně-právního hlediska. Odborník, který se dítěti věnuje, by měl zahrnout do posouzení mikro sociální systém dítěte (jeho rodinu případně jiné významné osoby, k nimž má silný vztah), dále je důležité se zaměřit i na mezo sociální systém (kam může patřit škola, sousedé, skupiny vrstevníků; posouzení silných a slabých stránek), v neposlední řadě i makro systém a všechny jeho zdroje, možnosti a omezení, které jsou s tím spojené. Jako vhodný nástroj pro toto mapování se jeví genogram či ekomapa (Matoušek, 2003, s. 203).

Mezi základní biologické potřeby můžeme zařadit čistý vzduch, čistá voda, správná strava, stálé bydlení. Do psychických potřeb řadíme: *potřebu stimulace* – dítě vyhledává vnější podněty se světem, které pomáhají rozvíjet jazykové dovednosti a posilují sebekontrolu (Train, 1997, s. 66). Matoušek (2003, s. 210-215) dále zmiňuje potřebu „*smysluplného světa*“ – potřeba naučit se rozlišovat a rozumět světu kolem sebe. Další je *potřeba jistoty a bezpečí* – dítě má potřebu citového vztahu k dospělému, vztah musí být vzájemný, hluboký, láskyplný a trvalý. Následuje *potřeba identity* – vlastní místo ve společnosti a autonomie vlastní osobnosti. Poslední je to potřeba *životní perspektivy* – tzv. potřeba otevřené budoucnosti, kde bude moct realizovat své možnosti a cíle. Do sociálních potřeb můžeme řadit sociální dovednosti, zvládání stresových situací či vzory pravidel v chování. Mezi duchovní potřeby patří potřeba přiměřeného sebepojetí, hierarchie životních hodnot či rodinná konstelace.

### **1.3 Sanace rodiny**

Jedním ze základních znaků sanace rodiny je realizace případových konferencí. Nahromadění problémů rodinám ztěžuje pečovat o děti. Právě proto přichází na řadu sanace rodiny, která je jedním z nástrojů, jak těmto rodinám mohou sociální pracovníci pomoci překonat potíže, které mají. „Sanace rodiny je soubor opatření sociálně-právní ochrany, sociálních služeb a dalších opatření a programů, které jsou poskytovány nebo ukládány převážně rodičům dítěte a dítěti, jehož sociální, biologický a psychologický vývoj je ohrožen. Základním principem je podpora dítěte prostřednictvím pomoci jeho rodině. Cílem sanace rodiny je předcházet, zmírnit nebo eliminovat příčiny ohrožení dítěte a poskytnout

rodičům i dítěti pomoc a podporu k zachování celé rodiny, k odvrácení možnosti odebrání dítěte do zařízení pro výkon ústavní výchovy, nebo k umožnění jeho návratu z některého z těchto zařízení zpět domů“ (Bechyňová, Konvičková, 2008, s. 18).

Sanaci rodiny realizuje multidisciplinární tým odborníků, kteří spolupracují s dítětem a jeho rodinou. Rodiče i dítě jsou vnímáni jako partneři členů týmu. Činnost daného týmu je průběžně koordinována, plánována a vyhodnocována. Nejčastějším koordinátorem je pracovníce sociálně-právní ochrany dětí. Tým je tvořen odborníky, se kterými je rodina v úzkém kontaktu a mohou tudíž přispět ke snížení míry zanedbávání dítěte v rodině (Bechyňová, 2012, s. 12).

Sanací rodiny rozumíme aktivity, které směřují k zachování nebo obnovení funkcí rodiny v domácnosti klientů za přítomnosti a pomoci profesionálních sociálních pracovníků. Je to specifický typ sociální práce s cílovou skupinou ohrožených rodin, ve kterých jsou děti zanedbávány, a zároveň se zde vyskytuje mnoho obtížně řešitelných problémů. Sanaci považujeme za nástroj pro změnu v rodině s ohroženým dítětem (Knausová, 2011, s. 69).

Sanace spadá do mezinárodního kontextu sociálně – právní ochrany dětí. Problematiku sanace můžeme nalézt v rozsáhlé novele č. 134/2006 Sb. (jedná se o novelizaci zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí). Můžeme ji také najít v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který ji řadí do oddílu Sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi (Knausová, 2011, s. 69-70).

Terénní sociální pracovníci mluví o sanaci jako o možnosti sociální práce, o ozdravování poměrů v ohrožené rodině. Je to proces, který má stanovený průběh, možnosti, ale i limity. Na základě jejich praktických zkušeností považují za sanaci především tzv. ozdravení rodinného prostředí, což znamená lepší a zdravější poměry v rodinách, funkčnost rodiny a optimální podmínky pro život v dané rodině, ze kterých nemusí být dítě odebíráno do ústavního zařízení (Knausová, 2011, s. 73).

Existuje mnoho faktorů, jejichž vzájemné působení ovlivňuje míru ohrožení dítěte v rodině. S těmito faktory musíme pracovat již od začátku a brát je v potaz při sestavování tzv. sanačního plánu. Mezi tyto faktory můžeme zařadit rizikové faktory rodiny – rodiče žili v dětství v dysfunkční rodině, některé z dětí mají odebrané mimo rodinu, zneužívali návykové látky, nízké vzdělání rodičů, jsou dlouhodobě nezaměstnaní, mají problém s financemi. Jako další se musíme zabývat rizikovými faktory prostředí, kde dítě žije – důležité je, aby měla rodina kde bydlet. A jedním z posledních faktorů je aktuální sociální situace rodiny – zde vidíme za nutné posoudit úroveň rozvoje dítěte a jeho situaci v širším

sociálním prostředí, zaměřujeme se na fyzické zdraví, psychosociální rozvoj dítěte a jeho kvalitu vztahů v rodině (Bechyňová, Konvičková, 2008, s. 19-20).

#### 1.4 Teorie a metody užívané při práci s rodinou

Sociální práci je možno rozdělit na mikro úroveň, střední úroveň a makro úroveň. Kdy práci s rodinou a malými skupinami řadíme do střední úrovně. Podle Matouška (2003, s. 14) „práce s rodinou může mít podobu úžeji zaměřených aktivit organizovaných pro jednu rodinu nebo skupinu rodin (poradenství rodinám v rozvodu, osvětové programy pro rodiče, jejichž děti experimentují s drogami); jindy se jedná o rodinnou terapii, jejíž cíle jsou obecnější: zlepšit fungování rodiny, vyjasnit rodinnou komunikaci.“ Postavení sociální práce s rodinou nebylo vždy jednoznačné díky jejímu nedostatečnému teoretickému ukotvení. Sociální práce s rodinou byla chápána jako součást individuální sociální práce, byla také řazena pod sociální práci se skupinou. Do 60. let minulého stol. bylo na rodinu nahlíženo jako na specifickou malou skupinu (Yanca, Johnson, 2008, s. 153-180).

SP s rodinou se velmi často váže s ekologickou teorií a také s rodinnou terapií (Hartman, 1993, s. 5). **Rodinná terapie** je zaměřená na způsob interakce v rodině, někdy také na motivy a očekávání členů rodiny. „Cílem je dosáhnout jasného komunikování, jasné definice rolí jednotlivců a jasných hranic mezi jednotlivci a jinými subsystemy rodiny“ (Matoušek, 2008, s. 185). A druhá teorie, se kterou je sociální práce s rodinou spojována je **ekologická**, ta je „unikátní v tom, že člověka nestaví do opozice proti jeho sociálnímu prostředí, ale vidí ho jako součást prostředí“ (Matoušek, 2013, s. 74).

**Systémové myšlení** pojímá rodinu v kontextu časovém, ale i prostorovém, kde jsou systémy, subsystemy a jejich hranice. Subsystemy jsou kupříkladu rodičovský, sourozenecký a manželský, který je považován za nejdůležitější. Tyto subsystemy jsou v neustálém pohybu a v různém vývoji. Rodinné systémy jsou organizačně složité, vytváří spletité sítě propojených vztahů, tyto vztahy se ovlivňují, tudíž je možnost přistupovat k rodině z různých hledisek. Tyto systémy jsou také otevřené a jsou schopny změny, zároveň se také vyvíjejí a mění na základě podnětů, které na ně působí. Aby mohla rodina fungovat, musí být stanovené hranice mezi již zmíněnými subsystemy. Ideálně by měly být pevné, jasně vymezené, ale v případě potřeby pozměnitelné, tedy flexibilní (Sobotková, 2012, s. 24-28).

**Systemická terapie** rozumí rodině jako uzavřenému systému, zaměřuje se na interakční vzorce chování a zkoumá možnosti. Vychází z předpokladu, že pomáhající pracovník je

součástí systému a pozoruje interakce v rodině, přičemž se zabývá současností, současným stavem rodiny (Kratochvíl, 2017, s. 266). Systemický přístup přinesl uvažování o systémech, dále také reflektování různých perspektiv. Různé postupy k tomu, aby získal rozmanité popisy problémů. Také se snaží o otevřenost různým pohledům – neutralita, otevřenost, zvědavost. V neposlední řadě zjišťovat nejen to, co se děje – názory, přesvědčení jednotlivých členů rodiny, ale také jaké to má důsledky a význam pro každého z účastníků (Gjuričová, Kubička, 2009, s. 20-29).

**Přístup orientovaný na řešení** poskytuje rámec pro zvládání praktických problémů. V rámci tohoto přístupu je sociální pracovník nápomocen klientovi ve výběru a rozhodování, jaké úkoly chce plnit. Klient musí být schopen takové rozhodnutí učinit. Role klienta je aktivní a podílí se na všem, co se mezi nimi odehrává. Prakticky je možné tento přístup využít při řešení interpersonálních problémů, když má klient problémy s formálními organizacemi, při potížích s chováním či v naplňování rolí (Navrátil dle Matoušek, 2001, s. 231-233).

**Na rodinu zaměřená služba**, kterou popisuje Berg (2013, s. 16-19) věří, že nejlepší cestou k poskytnutí pomoci dítěti je podpora a posílení rodiny jako celku. Tato služba využívá základních znalostí a dovedností z rodinné terapie, kterou jsem popisovala výše. Využívají se zdroje rodiny společně s formálními i neformálními sítěmi z širšího prostředí. Cílem je, aby byla rodina posílena a mohla dětem vytvářet bezpečné a láskyplné prostředí, ale zároveň si při tom zachovala jedinečné kulturní a další charakteristiky.

Poslední metodou, o které se chci zmínit, je **krizová intervence**. Protože se zabývám ohroženými dětmi a rodinami, mohou se kdykoliv ocitnout v akutní krizi, kterou bude potřeba řešit. A to v průběhu celého života, ale i v rámci případové konference je může cokoliv zaskočit a nebudou schopni situaci sami zvládnout. „Krizová intervence je specializovaná pomoc osobám, které se ocitly v krizi“ (Špatenková, 2017, s. 42). Pomoc může být praktická, psychologická, zdravotní, sociální či právní. V praxi se to děje především v poskytování emocionální opory, bezpečí, ventilací emocí, dodáním naděje či vytvořením plánu pomoci (Špatenková, 2017, s. 42-46).

## **2 PŘÍPADOVÁ KONFERENCE**

### **2.1 Historický kontext případových konferencí**

Bechyňová (2012, s. 9) se zmiňuje, že pojem případové konference (PK) poprvé slyšela v roce 1998, kdy spolupracovala s americkými odborníky v rámci programu The Prevention of Child Abuse and Neglect.

Problematika spojená se špatným zacházením dětí či dysfunkcí rodin se začala objevovat již v 60. letech 20. století. Státy na tuto problematiku reagovaly aktivitami, které směřovaly ve prospěch včasné identifikace ohrožených dětí a tvorbě účinných intervenčních strategií. Velká pozornost byla věnována také snaze vysvětlit příčiny nevhodné či nedostatečné péče o děti ze strany rodičů. Postupem času vznikaly různé druhy teorií, které se zaměřovaly na sledování vzájemných vlivů biologických dispozic dítěte, primárního výchovného prostředí a také širšího společenského zázemí. Na jejímž základě vznikly všechny moderní systémy sociálně-právní ochrany dětí. Jedna z technik jsou právě případové konference, které se postupně vyvíjely, až vznikly základní pravidla a postupy (MPSV, 2011, s. 6-8 [online]).

Pojem případové konference můžeme také nalézt v zákoně č. 359/1999 Sb., zákona o sociálně-právní ochraně dětí, v části třetí opatření sociálně-právní ochrany, § 10. Jednou z povinností obecního úřadu s rozšířenou působností je: „pořádat případové konference pro řešení konkrétních situací ohrožených dětí a jejich rodin, a to ve spolupráci s rodiči a jinou osobou odpovědnou za výchovu dítěte, dalšími přizvanými osobami, zejména zástupci škol, školských zařízení, zařízení poskytovatelů zdravotních služeb, orgánů činných v sociální oblasti, orgánů policie, státních zástupců, odborných pracovníků v oblasti náhradní rodinné péče, poskytovatelů sociálních služeb a pověřených osob.“

### **2.2 Definice případové konference**

Případovou konferenci označujeme jako jednu z tradičních metod sociální práce s rodinou, které jsou využívány například pracovníky OSPOD. Další metody při práci s rodinou jsou rodinné konference a interaktivní případové konference, které mají své specifika a pracují s rodinou odlišně. V publikaci Sanace rodiny od Bechyňové (2011, s. 89) je uvedena definice případové konference takto: „je společné setkání pomáhajících pracovníků, kteří hledají a navrhuji optimální řešení konkrétní situace rodiny. V současné praxi se případové konference příliš nevyužívají.“ To si troufám říci, že už dnes neplatí, protože v zákoně je

ukotvena povinnosti případové konference pořádat pro obecní úřady s rozšířenou působností, jak zmiňuji v předchozí podkapitole. Praxe je dnes už jiná, případové konference jsou využívány hojně. Orgán sociálně-právní ochrany dítěte je povinen uspořádat případovou konferenci vždy před podáním návrhu soudu na některé z opatření, kterým se zasahuje do rodičovské odpovědnosti rodičů nebo kterým se dítě svěřuje do náhradní péče, s výjimkou, kdy je uspořádání PK fakticky nemožné nebo zjevně neúčelné.

Coordinating Comprehensive Care for Children [online] definuje případovou konferenci jako plánované setkání, na kterém se sejdou různí aktéři, kteří mohou hrát roli při podpoře zranitelných dětí, anebo rodin s takovými dětmi. Na setkání diskutují o obavách a problémech, kterým zúčastnění čelí. Toto setkání umožňuje každému z aktérů přinést vlastní pohled na případ a přijít s návrhy řešení, které jsou založeny na nejlepším zájmu dítěte. Organizace Rozum a Cit v publikaci Na jedné lodi od Hrdinové (2010, s. 6) uvádí shodnou definici jako MPSV ve svém Manuálu k PK vydaném v roce 2011. „Případová konference je plánované a koordinované společné setkání klienta, jeho rodiny a všech, kteří pro ně představují, nebo mohou představovat podpůrnou síť. Cílem setkání je výměna informací, zhodnocení situace dítěte a jeho rodiny, hledání optimálního řešení a plánování společného postupu, který povede k naplňování potřeb dítěte. Výstupem je individuální plán péče.“ (MPSV, 2011, s. 9 [online]). Poslední definici uvádí Pemová a Ptáček dle (Metodické doporučení MPSV, s. 80) ve své knize následovně: „Případová konference je odborná diskuze zainteresovaných subjektů nad konkrétním případem ohroženého dítěte nebo jeho rodiny.“

Pokud má být případová konference skutečným a účinným nástrojem pomoci dítěti a rodině, existují základní principy, které by měly být dodržovány. Tyto principy obsahují konkrétní hodnoty, které jsou zásadní a určující pro celý proces PK. Pomáhají například vytvářet atmosféru bezpečí či dobré podmínky pro spolupráci a plánování nejlepšího možného řešení. Také podněcují k tomu, aby dodržovali všichni přítomní vytvořený týmový plán a byli odpovědní (Bechyňová, 2012, s. 19).

- Zájem dítěte a individuální přístup: na prvním místě je vždy zájem dítěte a jeho potřeby, pomoc a podpora směřují ke skutečným potřebám dítěte a je brán ohled na aktuální situaci a možnosti, respektuje se individuální situace jednotlivého dítěte
- Aktuálnost a objektivnost: vždy se vychází z aktuálního životního stavu dítěte (vyhýbat se řešení na základě nepotvrzených informací)

- Přirozené podpůrné prostředí: vždy je respektována přirozená rodinná vztahová síť, snaha vyřešit situaci za pomoci běžně dostupných služeb, také snaha o to, aby pomoc přicházela od rodiny, blízkého okolí či od služeb v daném regionu
- Podpora samostatnosti klienta a zaměření na jeho silné stránky
- Důvěrnost, diskrétnost a bezpečí: je zachována mlčenlivost, citlivé údaje jsou sdělovány s ohledem na jejich potřebnost. Bezpečí můžeme také podpořit zajištěním nezávislého facilitátora
- Respekt a partnerství: celá rodina i dítě se považují za rovnocenné partnery ve všech fázích. Jednak v jednání, ale i v tvorbě plánu
- Srozumitelnost a transparentnost: všichni zúčastnění mají dostatek informací o tom, co to je PK, jak probíhá a jsou na ni připraveni. Odborníci používají jednoduchý neodborný jazyk.
- PK pouze jako jedna z variant řešení: pracovník zvažuje, která metoda je nejvhodnější pro práci s rodinou
- Spolupráce: je zajišťována například tak, že každý z účastníků má stejnou příležitost vyjádřit se k probíraným tématům, názory všech jsou akceptovány (Hrdinová a kol., 2010, s. 11-12 [online])

### 2.3 Typy případových konferencí

Bechyňová (2012, s. 33-43) ve své publikaci jako jediná zmiňuje několik druhů případových konferencí. V ostatních publikacích jsem se setkala pouze s klasickou PK a žádná další dělení jsem nenašla. Je možné svolávat různé druhy PK, přičemž jejich struktura je stejná, ale odlišují se dle situace dítěte, rodiny a cíle.

#### **Klasická PK**

Autorka ji považuje za nejčastější typ případové konference. Dělí ji na 3 části a těmi jsou úvodní PK, průběžná PK a závěrečná PK. V úvodní jde o první setkání rodičů a dítěte s odborníky, kteří s rodinou pracují. V této fázi jsou vytvořeny první verze cílů za pomoci komplexního vyhodnocení dítěte a rodiny. V následující průběžné fázi jde o další společné setkání zainteresovaných osob a je monitorována situace rodiny a také jsou vyhodnocovány jednotlivé kroky k plánu, na kterém se shodli. Je zde možnost získat různé informace o dítěti a jeho celém systému právě prostřednictvím multidisciplinární spolupráce. Jako poslední



fázi klasické PK autorka uvádí závěrečnou, která bývá posledním společným setkáním všech účastníků. Probírá se zde zejména vyhodnocení, plán péče či případné další cíle.

### **Urgentní PK**

Tato případová konference je svolávána, pokud jsou potřeby dítěte ohroženy, ale v rodině existují zdroje, díky kterým ho není nutné okamžitě odebrat. Také hrozí v blízké době zanedbání potřeb dítěte a jeho situace vyžaduje okamžité poskytnutí služeb celé rodině. Svolání takové PK bývá ve lhůtě 3-4 pracovních dnů od zjištění rizikové situace v rodině. Je hodně pravděpodobné, že se nebudou moct všichni odborníci dostavit a v takové situaci je možné požádat o telefonickou konzultaci v době PK.

### **Motivační PK**

Cílem je najít způsoby motivace rodičů a dítěte, aby se zabránilo vzniku dalších problémů. Také přispívá k přehlednějšímu postupu či způsobu komunikace s rodinou. Důležitou podmínkou pro realizaci motivační případové konference je záruka pocitu bezpečí všech zúčastněných.

### **Metodická PK**

Tento typ PK může svolat nadřízený metodický orgán, což může být například magistrát či krajský úřad. Spoluprací s metodikem může rozšířit spektrum názorů a také prohloubit a zdokonalit dovednosti sociálních pracovníků. U této PK nejsou rodiče zpravidla přítomni. Velmi podobné metodické PK je **expertní**, která je svolávána v obzvláště komplikovaných situacích, kdy je zapotřebí rada odborníků, například soudních znalců.

V praxi jsem se nesešla s těmito typy, většina pracovníků zná jen klasickou případovou konferenci, kterou realizují. Je ovšem možné, že si pouze nejsou vědomi specifických názvů a dělení a v některých případech je použijí.

## **2.4 Kdy svolat případovou konferenci**

Případová konference je vhodná pro řadu případů ohroženého dítěte a jeho rodiny. Ideální je použít případovou konferenci jako preventivní nástroj při práci s rodinou. Případové setkání v oblasti sociálně-právní ochrany dětí může svolat například klíčový pracovník dítěte, ale dát impulz k takové akci může každý, kdo je s dítětem v kontaktu a nazná, že je důležité koordinovat pomoc, služby či podporu (MPSV, 2011, s. 12 [online]).

Svolat případovou konferenci je vhodné když je potřeba vyhodnotit situaci rodiny a míru ohrožení dítěte, také když potřebujeme získat informace z více stran a získat také

různé úhly pohledu na daný případ. PK by měla být svolána vždy, když existuje vysoká míra ohrožení dítěte v rodině. V neposlední řadě také, když je potřeba udělat nějaké zásadní rozhodnutí v životě dítěte a jeho rodiny, to může být konkrétně tehdy, kdy se musí rozhodnout, jak zajistit bezpečí dítěte. Povinnost, kdy je nutné PK udělat stanovuje zákon.

Jsou zde také 3 nejdůležitější situace, kdy případovou konferenci nerealizovat. První z nich je, když dítě či rodiče vyloženě nesouhlasí s realizací a odmítají spolupracovat. Taková PK by byla velmi neefektivní a zbytečná. Další situací je ta, kdy by realizace mohla klienty jakýmkoliv způsobem poškodit a to samozřejmě nechceme a není to jejím cílem. Na to bychom si měli dávat velký pozor a vždy mít odůvodněné situace, proč PK budeme realizovat. A třetí situace je ta, kdy existuje vhodnější nástroj podpory klienta, než je právě případová konference (IQ Roma servis, 2019, s. 8-11).

Před tím, než uvažujeme o svolání případové konference, je vždycky důležité si připomenout základní specifika a principy. Musíme se zamyslet nad tím, jakou motivaci pro svolání PK máme. Přemýšlejme nad tím, co je pro dítě či rodinu nejdůležitější, jaké jsou jeho potřeby a co by bylo vhodné udělat, aby tyto potřeby byly naplněny. Musíme zvážit, zda je vhodné načasování pro tuto metodu. S rodinou a dítětem bychom měli především mluvit upřímně, srozumitelně a efektivně o tom, co potřebuje, jak mu můžeme pomoci, vysvětlit případná specifika PK, její rizika i přínosy.

Financování případových konferencí se za posledních několik let změnilo a je zde vidět posun v tom smyslu, jakým způsobem jsou případové konference pořádané, což velmi souvisí s financemi. Dnešní praxe je na tom tak, že pracovníci OSPODu si ve většině případů objednávají externí facilitátory, protože jsou si vědomi toho, jaké z toho plynou výhody. O tomto tématu se zmíním ještě později v následujících kapitolách. Tuto službu je možné hradit z prostředků na výkon sociálně-právní ochrany dětí. Nejen facilitaci případové konference je možné hradit z těchto prostředků, ale také přípravu a celou organizaci, která je také velmi klíčová pro efektivní PK. Mnohdy se stávalo a děje se to i nyní, že přípravu PK si provádí pracovníci OSPOD sami. Mnohem výhodnější je objednat si externího organizátora PK, který je nezávislý a zkušenější. Je možné ho zaplatit z dotací na výkon SPOD nebo je možné využít například nabídku spolupracující nestatní neziskové organizace, která se organizací PK živí a zaplatí ji z projektu. Zkušenost, kterou mají pracovníci z IQ Roma servisu je taková, že pracovníci si objednávají organizaci PK v případě, kdy je narušen vztah a důvěra mezi pracovníkem OSPOD a rodiči – v takové situaci by rodič nemusel souhlasit s PK vůbec. Může nastat také situace, že pracovník nemá na organizaci kapacitu, čas či prostor, ale chce případovou konferenci zrealizovat, protože

vyhodnotí případ jako vhodný pro realizaci a příprava je jednou z hlavních částí PK. Musí jí projít všichni účastníci, musí být důkladně seznámeni se vším, co bude následovat, a také na ni navazuje zdárný průběh celé PK (IQ Roma servis, 2019, s. 11-14).

## **3 PŘÍPRAVA PŘÍPADOVÉ KONFERENCE**

### **3.1 Příprava případové konference**

Případové konference jsou, jak jsem již výše zmínila jeden z nástrojů sociálně-právní ochrany dětí. Tento nástroj může být ku prospěchu, ale může napáchat i škody, pokud není správně zorganizovaný a připravený.

Počátečním bodem je důkladná příprava celého setkání. Jedná se o naplánování činností a kroků případové konference dle zadavatele a potřeb všech účastníků, přičemž by se mělo hledět na potřeby dítěte a přípravu všech účastníků. Je zásadní vědět, proč je PK svolávána, právě těmito důvody jsem je již věnovala v kapitole 2.4, proto je zde znovu nebudu jmenovat. Při přípravě by se mělo zvažovat, kdo na jednání bude přizván, kde se bude konat či jak dlouho potrvá. Ještě před svoláním musí být předem stanovený cíl PK. Cíl musí být srozumitelný a klient se s ním musí ztotožnit. Musí být sdělen již při pozvání všem účastníkům, také se opětovně sděluje na začátku, případně i v průběhu konání případové konference. Cíl je vlastně to nejdůležitější, facilitátor vede celý průběh k jeho naplnění (Solařová, 2013, s. 15-16 [online]).

Je kladen důraz také na přípravu PK dle potřeb účastníků, organizátor s nimi dojednává termín a také vhodné místo k uskutečnění a sděluje jim průměrnou délku, která zpravidla trvá 2-2,5 hodiny. Účastníci by měli být v rovnoměrném rozložení – dávat pozor na převahu odborníků. Dohromady by účastníků nemělo být více jak 12, aby měli prostor k vyjádření všichni a byla PK efektivní. Potřeby účastníků jsou různé a zjišťují se i obavy, které je mohou trápit, je dobré mít připravená opatření pro zmírnění obav a to prostřednictvím podpůrných osob či pravidel setkání. Velkou roli hraje specifická příprava dítěte s využitím vhodných technik či pomůcek, jako jsou hry, kresby či profily dítěte, které jsou zaměřené na potřeby dítěte, ale i na jeho silné a slabé stránky. Pomocí těchto technik je možné nastítnit průběh setkání, aby si dítě dovedlo lépe představit, co ho čeká. Příprava také obsahuje zajištění vhodných prostor a vybavení pro facilitátora, také je možné vylepšit místnost tak, aby se v ní dítě cítilo příjemněji, například pomocí výzdoby. V neposlední řadě se musí zajistit písemné podklady, kterými jsou prezenční listina a prohlášení o mlčenlivosti, které se podepisují na začátku setkání (IQ Roma servis, 2019, s. 23-28).

### **3.2 Sociálně-právní ochrana dětí (SPOD)**

Zařadila jsem do své teoretické části kapitolu SPOD právě proto, že bývá zpravidla koordinátorem (svolavatelem) případových konferencí, ale i jedním z účastníků a v jejím průběhu i mezi jednotlivými PK garantuje řádnou sociálně-právní ochranu dítěte v souladu se zákonem.

„Sociálně-právní ochranou dětí se rozumí zejména ochrana práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu; ochrana oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění; působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny; zabezpečení náhradního rodinného prostředí pro dítě, které nemůže být trvale nebo dočasně vychováváno ve vlastní rodině“ (Zákon č. 359/1999, § 1).

Orgán sociálně-právní ochrany dětí (dále OSPOD) zajišťuje především práva dítěte na jeho příznivý vývoj a řádnou výchovu, ochranu oprávněných zájmů dítěte. Také provádí kroky směřující k obnově narušených funkcí rodiny (Bechyňová, Konvičková, 2011, s. 46). V zákoně je vymezený princip, kterým se systém SPOD řídí a tím je: „Předním hlediskem sociálně-právní ochrany je zájem a blaho dítěte, ochrana rodičovství a rodiny a vzájemné právo rodičů a dětí na rodičovskou výchovu a péči. Přitom se přihlíží i širšímu sociálnímu prostředí dítěte“ (Zákon č. 359/1999, § 5).

Orgány OSPOD jsou především obecní úřady obcí s rozšířenou působností. Dále to jsou obecní úřady (i újezdní úřady), krajské úřady, Ministerstvo práce a sociálních věcí, Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí a Úřad práce České republiky. Zajištění SPOD mají dále na starosti obce a kraje v samostatné působnosti, komise pro SPOD, právnické a fyzické osoby, které jsou pověřeny výkonem SPOD, avšak tyto osoby nejsou orgánem této ochrany (MPSV [online]).

Pracovníci sociálně-právní ochrany dětí jsou jedním z nejdůležitějších účastníků, vedou evidence dětí, svolávají a organizují případové konference. Stali se také mými respondenty pro výzkumnou část, kde jsem zjišťovala, jak hodnotí tuto metodu.

### **3.3 Role jednotlivých účastníků**

V této kapitole popíšu role jednotlivých účastníků případové konference, protože to může ovlivňovat celý průběh a zároveň i všechny další účastníky. Zcela zásadní pro úspěch a efektivitu případové konference je přítomnost a aktivní účast klienta či jeho zákonného zástupce. Bez tohoto atributu se nejedná o případovou konferenci v pravém slova smyslu a účinnost tohoto nástroje je značně oslabena.

Je zásadní probírat s klientem, koho na setkání přizvat a kdo bude jeho účastníkem. Proto musíme zmapovat přirozené zdroje v okolí klienta. Existují nástroje, které pomohou tyto zdroje mapovat a těmi jsou genogram, ekopamapa a mapa vztahů. Genogram slouží k mapování rodiny a jejich generací, je vhodné jej využít tam, kde je situace rodiny nepřehledná. Nástroj registruje rodičovské, manželské, sourozenecké vztahy, ale také narozené či zemřelé děti a rozchody či rozvody. V případě pořádání PK stačí většinou, pokud se zaznamená žijící rodina a nejbližší a podpůrné osoby. Ekomapa je na rozdíl od genogramu zaměřena i na další osoby v okolí klienta, nejen na příbuzné. Tento nástroj můžeme využít při spolupráci s klientem, kde sám klient zakreslí všechny významné osoby ve svém životě a jeho okolí. Ekomapa se graficky znázorňuje a také se zde klade důraz na intenzitu vztahů s jednotlivými osobami. Posledním nástrojem je mapa vztahů, která zobrazuje s kým je člověk v kontaktu a jak těsný jejich vztah je. Také ukazuje, kdo je pro klienta důležitý a to nejen z rodiny, ale i z kamarádů, spolubydlících či z personálu služby, kterou klient navštěvuje (Solařová, 2013, s. 21-25 [online]).

#### A. Svolavatel

Ve většině případů je svolavatelem pracovník oddělení sociálně-právní ochrany dětí, který spolupracuje s rodinou. Jeho důležitá role spočívá v informování rodiny o případové konferenci, také společně definují cíl a zajistí nutný souhlas k uskutečnění PK. Svolavatelem může být ovšem i nezisková organizace, zdravotnické zařízení či škola. Pokud tomu tak je, musí informovat o tomto záměru sociálního pracovníka dítěte. Existují zde rizika při dublování rolí svolavatele a organizátora a to například, že svolavatel zaujímá nějaký vztah k účastníkům a ten se pak může promítat do způsobu organizace PK. Dalším rizikem je, že svolavatel může mít pocit, že rodinu už dostatečně dobře zná a je tak méně otevřený novým pohledům a možnostem (například koho na PK pozvat). Jedním z posledních rizik, které mohou vzniknout v dublování rolí je nedostatek kapacity pro důslednou organizaci případové konference, protože se musí věnovat i dalším klientům (Bechyňová, 2012, s. 76).

#### B. Organizátor

Hlavním posláním organizátora je připravit celou případovou konferenci a to s ohledem na zadání a potřeby celé rodiny. Také důkladně připravit účastníky, s tím souvisí poskytnutí srozumitelných informací o principech, cíli a celém průběhu. Zajímat se o potřeby účastníků, také dbát na obavy a rizika a v neposlední řadě je motivovat k účasti. Dalším z úkolů organizátora je zajistit pro všechny účastníky

bezpečí, vhodné místo a vybavení, vyjednat termín s ohledem na možnosti účastníků. Vytvořit podklady pro PK, které obsahují prohlášení o mlčenlivosti a prezenční listinu, která se tvoří společně se zadavatelem a s ohledem na potřeby klienta. Prostřednictvím organizátora dochází k předání pouze nezbytných informací facilitátorovi, což může být konečný počet účastníků, podpůrné osoby, v jakém jsou vztahu k dítěti či specifické potřeby účastníků. Po realizaci PK je zodpovědný za zápis a jeho rozeslání. Tuto roli je možné propojit s rolí zapisovatele nebo podpůrnou osobou dítěte (IQ Roma servis, 2019, s. 16-17). Výhodou externího organizátora může být například to, že je nezaujatý ve vztahu k účastníkům, je to profesionál, zná principy a má možnost využít intervize či supervize a sdílet své zkušenosti s dalšími organizátory a navzájem se motivovat a sdělovat obtížné situace a využít psychické a metodické podpory. Naopak nevýhodou je, že je to vlastně další osoba, která musí znát osobní příběh klienta a není to pro něj jednoduché se svěřit cizí osobě během krátkého setkání (IQ Roma servis, 2019, s. 40-41).

### C. Facilitátor

Role facilitátora je jednou z nejdůležitějších v celém procesu případové konference. Jeho cílem je zajistit především bezpečný prostor pro sdílení různých pohledů všech účastníků. Vede celé setkání a řídí diskuzi, je zodpovědný za proces nikoliv za výsledek. Také kontroluje dodržování pravidel a strukturu setkání. Měl by být zejména neutrální, nezaujatý a profesně i emočně neangažovaný. Nezasahuje do setkání svými osobními názory, pouze otevřenými otázkami vede diskuzi. Měl by být flexibilní a otevřený nově vzniklým situacím, měl by být schopný reagovat na potřeby klientů či různé konflikty. Zajímá se o potřeby účastníků a pracuje s jejich silnými stránkami, povzbuzuje je k zapojení a aktivnímu sdílení (IQ Roma servis, 2019, s. 18-19). Existují profesionální facilitátoři, které je možné si najmout pro PK. Některé neziskové organizace tuto službu nabízejí. Výhodou je profesionalita a také asertivní role – má možnost být direktivní v situacích, které to vyžadují, může zastavit dominantní chování účastníků či nastavit hranice. Naopak nevýhodou je vyšší cena či nevyhovující styl facilitátora, se kterým se do určité míry může seznámit v rámci kontraktu, ale s více konkrétními dovednostmi se seznámí až na samotné případové konferenci. Je zde možnost také vyškolit si interního facilitátora, který absolvuje kurzy specializované na vedení workshopů či facilitační dovednosti, na kterých se naučí potřebné dovednosti (MPSV, 2011, s. 17-18, 39-42 [online]). V případě role facilitátora se nedoporučuje propojení s žádnou jinou rolí, právě

s ohledem na zachování neutrality a nezávislosti, což jsou základní principy PK. Čím méně o situaci rodiny a všech účastnících ví, tím lépe, může být objektivní.

#### D. Rodina

Rodinou rozumíme zejména rodiče, sourozence, ale i pěstouny a širší rodinu či blízké lidi, což mohou být přátelé, sousedi apod., všichni kdo jsou zainteresovaní v rámci rodiny. „Účast těchto osob je zcela zásadní pro efektivitu a úspěch celého setkání, protože pokud se snažíme o změnu v životě dítěte, je nezbytné, aby se rodina stala aktivním partnerem při spolupráci a v procesu změny“ (IQ Roma servis, 2019, s. 20).

Často kladenou otázkou bývá, zda na případové konferenci mají být přítomné děti. Bechyňová (2012, s. 52-54) tvrdí, že osobní přítomnost dětí je na setkání s dospělými obtížná a mnohdy i nevhodná, protože dítě nemůže být rovnocenným partnerem. Také mluví o tom, že názor dítěte je vhodné vyjádřit prostřednictvím osob jako je terapeut či psycholog, kteří dítě dobře znají, mají s ním bezpečný vztah a umí hájit potřeby a zájmy dítěte. Je důležité vnímat emocionalitu dítěte a její individuální projevy, které mohou být strach, pocity viny či nejistota a úzkost.

Naopak IQ Roma servis (2019, s. 20-21) tvrdí, že účast dítěte na setkání může být nevhodná v situaci, pokud se účastní osoba, která dítě nějakým způsobem ohrožuje či ho manipuluje. Ale je důležité si uvědomit, že dítě bývá součástí problémů, které se na PK řeší, tyto problémy se ho bezprostředně týkají. Právě proto by mělo mít dítě možnost a šanci se k situaci vyjádřit a zapojit se do procesu rozhodování bezpečným způsobem. Dítě má možnost účastnit se buď celého setkání, nebo jen části, také se může použít zprostředkování vyjádření dítěte a to formou zvoleného zástupce, který přečte dopis dítěte či nahrávku. Je důležité přizpůsobit dětem prostředí a to například hracím koutkem či možností odejít s podpůrnou osobou.

#### E. Odborníci

Účast odborníků na případové konferenci je velmi důležitá. Je podstatné zvažovat koho přizvat, nejčastěji se setkáme se zástupci služeb či různých organizací, kteří s rodinou pracují. Mohou to být speciální pedagogové, učitelé, pediatři, sociální pracovníci neziskových organizací, pracovníci bytového odboru či z probační a mediační služby.

#### F. Podpůrná osoba

Právo mít podpůrnou osobu na setkání mají všichni a organizátor by je o tom měl informovat. Hlavním úkolem je psychická podpora účastníka, bývá to blízká osoba



z okruhu rodiny či jiný přítel. „Dítě by na případové konferenci mělo mít podpůrnou osobu vždy“ (IQ Roma servis, 2019, s. 22).

## 4 REALIZACE PŘÍPADOVÉ KONFERENCE

Záměrem realizační fáze je vytvořit bezpečný prostor pro sdílení pohledů, také pro mapování potřeb a v neposlední řadě ke schválení plánu podpory dítěte. Přáním každého svolavatele je, aby na setkání panovala tvůrčí skupinová atmosféra, jejímž cílem bude výstup, na kterém bude možné pracovat i po skončení. Před začátkem veškeré práce se musí účastníci seznámit s výstupem, jak bude tvořen, facilitátor je seznámí s pravidly jednání a podepíše prohlášení o mlčenlivosti. Celou strukturu setkání je nutné přizpůsobit aktuálním potřebám. Některé fáze mohou proběhnout rychleji a některé naopak budou trvat déle než je obvyklé, také je možnost rozdělit je do více setkání.

### 4.1 Průběh

První fází je úvodní seznámení, které je v režii facilitátora. Seznámí účastníky s organizačními informacemi, jako je program, zápis či délka trvání. Také se ujasní veškerá pravidla a dbá se na rizikové situace, které by mohly nastat. Na začátku se zdůrazní cíl setkání a všichni účastníci se seznámí a popíší svoji roli, kterou zastávají v tomto procesu. Struktura pokračuje zopakováním cíle a tématu případové konference, který by všichni účastníci už měli dopředu znát a přicházet připraveni. Je to důležité hlavně proto, aby se všichni soustředili pouze na stěžejní téma, facilitátor jej může zopakovat ještě několikrát v průběhu, aby diskuzi navracel. Další fází jak zmiňuje Hrdinová (2010, s. 27-30 [online]) je mapování současné situace a aktuálních potřeb dítěte, ve které se zprvu představí celý případ, může jej představit sám klient či jeho zástupci. Měly by zde zaznít potřeby a očekávání. Facilitátor dává dostatečný prostor k vyjádření, také sepisuje priority k řešení a potenciální rizika tak, aby to bylo viditelné pro všechny účastníky. Při mapování potřeb probíhá diskuze, jejímž výstupem je přehled potřeb a identifikace hlavního problému, který se nadále řeší. S prioritním tématem musí souhlasit a shodnout se na něm všichni. Může se rozvést více do detailů, pokud je to potřeba. Následují návrhy řešení. Facilitátor tedy vyzívá všechny účastníky k navržení řešení nebo navržení kroků, jakou měrou by mohli přispět k naplnění problému. Probíhá to pomocí brainstormingu<sup>1</sup>. Podporuje aktivní přístup klienta, přijímá všechny návrhy řešení, ale zároveň klienta nemanipuluje a nevnucuje svá řešení.

---

<sup>1</sup> je soubor kreativních metod, které mají pomoci vymýšlet lidem nápady bez jejich kritického hodnocení. Probíhá formou spontánní diskuze na dané téma. Klade si za cíl uvolnit atmosféru mezi členy skupiny a zapojit i ty, kteří se v pracovním kolektivu příliš neprojeví.

Všichni účastníci zhodnotí navrhovaná řešení a vyberou se ta reálná a přijatelná. Postupuje to k další fázi a tou je tvorba plánu, kde se konkretizují přijatelná řešení. Také se vytváří plán podpory dítěte, ve kterém je jasně definované KDO, CO a do KDY udělá. Je neustále nutné brát v úvahu, jaké možnosti a schopnosti má klient a jaké jsou dostupné zdroje v jeho blízkosti. Klient musí mít možnost se ke všemu vždy vyjádřit. Veškeré kroky, fáze a návrhy řešení musí být srozumitelné pro všechny účastníky. Cílem je vlastně vytvořit úkoly a osoby, které budou zodpovědné za jejich plnění. Také zazní případné problémy, které by mohly nastat a jejich alternativní řešení. Plán řešení musí být schválen všemi aktéry. Je nutné se stále ujíždět, zda všichni rozumí tomu, jaké musí podniknout kroky k úspěšnému řešení a koho o tom informovat. Je důležité se dohodnout na další spolupráci a vyhodnocování přijatého plánu. Poslední fází je závěr, ve kterém se shrnují veškeré podstatné informace z celého setkání. Facilitátor nakonec vyzve každého účastníka k tomu, aby zhodnotil celé setkání. Speciální prostor je věnován klientovi a jeho zástupci.

Výstupem z případové konference je individuální plán péče, což je vlastně přehled o konkrétních krocích řešení. Plán musí směřovat k naplnění cíle, který byl stanoven již před svoláním PK, případně tomu, který byl poupraven v průběhu konání. Obsahuje zejména: „základní informace a kontakty na klienta, seznam zainteresovaných osob, popis situace klienta, stanovení cíle, přehled konkrétních kroků k dosažení cíle, termíny plnění a také odpovědné osoby, přehled rizik, popis způsobu informování o plnění plánu, stanovení termínu vyhodnocování plánu, a pokud byl stanoven, tak další termín případové konference“ (Solařová, 2013, s. 30-31[online]). Provedenou případovou konferencí práce s rodinou nekončí, právě ona konference je mnohdy začátkem intenzivnější spolupráce. Po provedeném setkání je důležité se zaměřit na motivaci klienta a jeho rodiny a dbát na spolupráci s dalšími odborníky. Pověřená osoba je povinna kontaktovat o klientově situaci, o realizaci a vyhodnocování stanoveného plánu.

## **4.2 Rizikové situace případové konference**

V této části teoretické práci se budu snažit pojmenovat různé rizikové situace případových konferencí. První takovou situací může být zvýšená motivace pro realizaci PK, například z důvodu nařízení shora tím, že je organizace zapojena do projektu, jsou vyčleněny peníze na realizaci a pokud zbývají do konce projektu peníze, je nutné je vyčerpat – v takovém případě se jedná o nucenou konferenci, která se koná, jen z důvodu vyčerpání peněz. Dle mého názoru takových případů není moc a není to obvyklý jev.

Dále to mohou být nerealistické a příliš velké očekávání od PK, tím že si účastníci mohou myslet, že se vlastně veškeré problémy vyřeší během jednoho setkání. Důležitým aspektem efektivní PK je jasně formulovaný cíl. Rizikem je nejasný, obyčejný či neurčitě stanovený cíl. Jedním z velkých rizik je to, pokud dítě nemá klíčovou roli v celém procesu – tím je myšleno i to, pokud není dostatečně připraveno, neví, co se bude dít, neví co očekávat. Neklade se důraz na jeho potřeby a také to, pokud není zapojeno do hledání řešení své situace. S tím souvisí i zajištění bezpečí pro dítě i jeho rodinu. Také se může stát, že celé setkání je zaměřené na kritiku a kontrolu, nikoliv na podporu a identifikaci silných stránek a zdrojů celé rodiny – to by měl zařídit facilitátor, který řídí celý proces.

Rovněž je rizikem i to, pokud jsou účastníci v nevyváženém složení, pokud převažují odborníci nad rodinou či naopak. Jak jsem zmiňovala výše, velmi důležitá je příprava, rizikem může být nedostatečná příprava a nedůsledná organizace bez ohledu na potřeby a možnosti účastníků. Velkou roli hraje facilitátor, zde je také velké riziko a to zejména neprofesionální organizace a facilitace – může být zaujatý, příliš direktivní, vystupuje jako dohled nad rodinou, protože rodinu zná a má již dopředu vytvořený názor, nerespektuje principy PK. Celé setkání musí být srozumitelné všem, nehodí se používat odborný jazyk a terminologii. Též se může stát, že budou informace z PK zneužity a to proti některému účastníkovi, jsou sdíleny bez souhlasu. Významnou roli hraje i čas konání, pokud je PK příliš krátká není možné naplnit všechny fáze a naopak, pokud je příliš dlouhá, tak účastníci mohou ztratit pozornost, jsou více unavení, nejsou tolik produktivní a souhlasí s možností schválení jakéhokoliv plánu (IQ Roma servis, 2019, s. 33-35).

Zmíním i nejčastější obavy a to ze strany rodiny, dítěte a odborníků. Ze strany rodiny to bývá například to, že budou slyšet samou kritiku a budou tam pouze odborníci, kteří budou tvrdit, že nejlépe ví, co jejich dítě potřebuje. Také se budou stydět před cizími lidmi, budou nervózní a díky tomu nedokážou nic smysluplného říci. Největší obavou je to, že mohou přijít o děti a také, že tam bude někdo, kdo bude situaci znepríjemňovat. Dítě se bojí především toho, že na sebe budou rodiče nepřijemní, budou po sobě křičet a hádat se. Také, že bude muset mluvit o věcech, které jsou mu nepříjemné. Dítě neví, co může a nemůže říci, aby se jeden z rodičů nerozzlobil. Odborníci se obávají, že setkání bude neúčinné, protože už jich absolvovali více a mají určité zkušenosti. Také mají strach z toho, že rodiče se na setkání vůbec nedostaví, anebo pokud se dostaví, tak nebudou chtít spolupracovat a nebudou aktivní. Na všechny tyto obavy je důležité se předem připravit, hovořit o nich s účastníky a také se ptát, co by jim pomohlo, kdyby takový stav nastal (IQ Roma servis, 2019, s. 32-35).

### **4.3 Přínosy případové konference**

Solařová (2013, s. 12-19 [online]) mluví zejména o nové motivaci pro práci, pocitech vlastní hodnoty, pocitu bezpečí a smysluplnosti. Také o pocitu, kde se klient nemusí bát mluvit o svém problému, jeho problém se snaží vyřešit. Je to též možnost rychlé reakce na vzniklou situaci, objevují se zde nové pohledy a zkušenosti. Důležitým přínosem je také získání širšího pohledu na situaci klienta a především kreativní hledání nových řešení, které reagují na cíl setkání. Podobné přínosy jsou uvedeny i v metodice od organizace Rozum a Cit, Hrdinová (2010, s. 7-8, [online]) zmiňuje, že případová konference umožňuje, aby dítě stálo ve středu zájmů, je to také prostor ke vzájemnému informování a výměně informací. Je šancí pro vytvoření spolupracující atmosféry. Má možnost vyřešit více problémů najednou a řešení hledá společně s klientem. IQ Roma servis (2019, s. 32 -35) hovoří o pojmenování zdrojů pomoci a novým nápadům či inspiraci. Jde zde o vzájemné porozumění, obnovu vztahů a efektivní výměnu informací. Přínosem je také příprava dítěte a rodiny na významné změny v jejich životě. Značně důležité je motivovat rodinu vůbec k účasti a to například tím, že si pro klienta vyhradíme čas a budeme se mu věnovat, důkladně mu vše vysvětlíme na příkladech. Musíme k němu být upřímní, otevření a vysvětlit mu důležitost případové konference.

### **4.4 Shrnutí teoretické části**

V úvodní kapitole jsem se věnovala sociální práci s rodinou, kde jsem vymezila důležité pojmy, které se s prací pojí, sanaci rodiny a ohrožené dítě a jeho potřeby. Přišlo mi to důležité, protože když se případová konference koná, tak to je právě s touto cílovou skupinou, stejně tak sociální služby pomáhají potřebným rodinám. Také jsem uvedla teorie a metody, které je možné využít, mezi další patří určitě i novodobější interaktivní případové a rodinné konference.

Dále jsem se věnovala už konkrétně případovým konferencím, překvapilo mne, že k tématu nebylo větší množství dostupné literatury a nebyla natolik aktuální. Velmi jsem využívala zřejmě nejaktuálnější metodiku od IQ Roma servisu, která vznikla v rámci projektu. Věnovala jsem se i typům PK, u kterých se domnívám, že se v praxi příliš nevyužívají a nerozlišují se.

Zabývala jsem se také přípravou a jednotlivými rolemi účastníků, protože jsem se i na to následně zaměřovala v praktické části. Zajímala jsem se, zda se teorie bude prolínat

s praxí, nebo se bude v něčem vyloženě vyvracet. Za jednu z nejdůležitějších rolí považuji právě facilitátora, který musí být nezájatý a nestranný, aby dokázal zachovat bezpečí celého setkání.

Okrajově jsem se zaměřila také na rizika a obavy, které může případová konference přinášet. Ale samozřejmě i na přínosy, pokud je využívána správně a zachovají se její veškeré zásady a principy, které jsou stěžejní.

Jedná se pouze o poznatky z dostupné literatury, využití PK v praxi a hodnocením se zabývá praktická část bakalářské práce.

# VÝZKUMNÁ ČÁST

## 5 METODOLOGIE VÝZKUMU

V této části bakalářské práce se budu zaměřovat na empirickou část. Popíšu hlavní cíl práce, cíl výzkumu a výzkumnou otázku. Dále se zaměřím na metodologii, metodu sběru dat, etiku výzkumu či výzkumný vzorek. Stěžejní kapitolou bude analýza a interpretace získaných dat. V závěru představím výsledky, ke kterým jsem došla z provedeného výzkumu.

### 5.1 Cíl práce a výzkumná otázka

Jako cíl své práce jsem si stanovila popsat pořádání a průběh případové konference při práci s ohroženými dětmi a jejich rodinami. Také zjistit, jak hodnotí metodu případové konference sociální pracovníci a dále nalézt a popsat, jaké přínosy a rizika případové konference vidí sociální pracovníci při práci s ohroženými dětmi a rodinami. Snažila jsem se zmapovat využívání případových konferencí v praxi. Pro naplnění cíle jsem se v teoretické části zabývala obecnými informacemi o PK, popsala jsem její přípravu, důležité role účastníků a také průběh. Zmínila jsem se také krátce o přínosech a rizicích, těm se budu více věnovat v praktické části.

Výzkumnou otázkou empirické části je: **„Jak sociální pracovníci hodnotí metodu případové konference při práci s ohroženými dětmi a rodinami?“** Tuto výzkumnou otázku jsem si ještě více specifikovala a to pomocí dílčích výzkumných otázek. Ty se zaměřují na oblasti přínosů a rizik případových konferencí, účastníky setkání, přípravou a průběhem PK a poslední oblastí jsou návrhy na možné zlepšení či inovaci případové konference.

### 5.2 Volba metodologie

Pro svoji práci jsem zvolila jako metodu kvalitativní výzkum, a to kvůli výše uvedené výzkumné otázce. Tuto výzkumnou strategii jsem si zvolila i z toho důvodu jelikož preferuji osobní a individuální kontakt s respondenty oproti kvantitativnímu získávání dat. „Kvalitativní přístup v sociálních vědách vychází z toho, jak jsou různé vztahy a pojmy chápány aktéry sociální politiky. Cílem výzkumníka je porozumět situaci tak, jak jí rozumějí sami aktéři“ (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 18). Podstatou kvalitativního výzkumu je široký

sběr dat, bez toho aniž by byly na začátku stanoveny proměnné. Předem se nestanovují ani hypotézy. Dochází zde k podrobnému popisu případu, sleduje se vývoj a zkoumají se do hloubky dané procesy, snaží se o to, aby o daném jevu případu bylo co nejvíce dostupných informací. V procesu kvalitativního rozhovoru se nachází tyto fáze: stanovení cílů výzkumu, vytvoření konceptuálního rámce, definování výzkumných otázek, rozhodnutí o metodách, zajištění kvality výzkumu, sběr dat, jejich organizace, analýza a interpretace dat a v neposlední řadě také formulování závěru (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 53-69). „Kvalitativní výzkum někdy bývá kritizován za to, že je neobjektivní, nezobecnitelný a podobně. Když však dodržíme určitá pravidla, můžeme objevit nové jevy, které zásadním způsobem ovlivňují výchovně-vzdělávací procesy“ (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 28).

### **5.3 Metoda sběru dat**

Nástrojů sběru dat existuje velké množství. Rozlišují se podle toho, pro který výzkum jsou určeny, zda pro kvalitativní či kvantitativní. Nejčastějšími metodami sběru dat pro kvalitativní výzkum bývají: pozorování, skupinový rozhovor, hloubkový rozhovor, ohniskové skupiny a pořizování videozáznamu. Dle Miovského (2016, s. 155-172) se rozhovor dělí na 3 základní typy a to na nestrukturovaný rozhovor (interview), polostrukturovaný rozhovor a strukturovaný rozhovor. Mišovič (2019, s. 78-80) uvádí, že polostrukturovaný rozhovor je nejčastější technika při kvalitativních výzkumech a to především díky své dostupnosti a flexibilitě. Takový rozhovor obsahuje připravené otázky, které „důsledně a systematicky směřují k identifikaci výzkumných témat pomocí příštích detailních odpovědí. Nejdůležitější jeho část je jádro rozhovoru, které představuje schéma závazné pro výzkumníka. Skládá se z témat a otázek, které výzkumník určitě musí probrat“ (Mišovič, 2019, s. 80).

Právě díky výše uvedeným důvodům jsem si i já vybrala pro svůj výzkum metodu polostrukturovaného rozhovoru. Budu mít předem připravené otázky (scénář rozhovoru se nachází v příloze č.1), na které se budu konverzačních partnerů ptát. Dává mi to také možnost většího prostoru pro další dotazování a reagování na jejich odpovědi. Budu aktivně naslouchat, abych v případě nejasností dokázala zareagovat na jejich odpovědi nebo abych mohla pokládat potřebné doplňující otázky. Dle mého názoru je lepší provádět osobní rozhovory, než vyplňovat neosobní dotazníky. Myslím si, že díky osobnímu kontaktu s konverzačními partnery dokážu navodit příjemnější a důvěrnější atmosféru při rozhovoru.



Rozhovory jsem s některými respondenty prováděla osobně v kanceláři jejich pracoviště, ale s dalšími i online formou. A to na platformě Google Meet. Vždy jsem respondenty seznámila s cílem své práce, výzkumnými otázkami a odhadovanou délkou rozhovoru. Při nedorozumění jsem pokládala vysvětlující otázky a doptávala se na různé informace, které z rozhovoru vyplynuly.

## **5.4 Etika výzkumu**

Etické zásady jsou formulovány v obecné rovině, v rovině principů. Na každém zůstává pečlivé zvažování všech etických aspektů jeho výzkumu (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 43). Na samotném začátku jsem respondenty seznámila s tématem práce a zeptala se, zda se chtějí zúčastnit rozhovoru dobrovolně. Důvěrnost znamená, že nebudou zveřejněna žádná data, která by umožnila případným čtenářům identifikovat účastníky výzkumu. Respondenty jsem ujišťovala, že žádná konkrétní data a citlivé údaje nebudou zveřejněny, tudíž se nemusí ničeho obávat. Výzkum je založený na přímých výpovědích respondentů, kteří se dobrovolně výzkumu účastnili, je důležité mít souhlas s poskytnutím rozhovoru. Souhlas může být buď písemný, či v rámci rozhovoru na diktafon v ústní formě. V mém případě jsem se před každým rozhovorem ptala, zda souhlasí, tudíž mám souhlas zaznamenaný na diktafonu a je možné jej kdykoliv doložit. Každý účastník výzkumu má možnost a právo kdykoliv svoji účast na výzkumu ukončit, např. v případě špatně položených otázek či citlivých oblastí života. Důležité je také respondentům sdělit, že v případě zájmu jim bude výzkum zpřístupněn a mohou do něj nahlédnout.

## **5.5 Výzkumný vzorek**

Při výběru vzorku jsem zvolila metodu účelového výběru. „Záměrný nebo účelový výběr výzkumného vzorku označujeme jako postup, kdy cíleně vyhledáváme účastníky podle jejich určitých vlastností“ (Mioviský, 2006, s. 135). Pravidlem výběru jsou tedy právě vybrané či určené vlastnosti nebo stav – v mém případě sociální pracovníci věnující se případovým konferencím.

Můj výzkumný vzorek je složen z 6 respondentů. Těmito respondenty jsou sociální pracovnice oddělení sociálně-právní ochrany dětí, které mají zkušenosti s případovými konferencemi. Dalšími respondenty jsou vyškolené facilitátorky a koordinátorky

případových konferencí. Respondenty jsem tak volila záměrně, abych měla porovnání z výpovědí od pracovníků OSPOD, jak hodnotí případové konference z jejich pohledu a také od profesionálních vyškolených koordinátorů a facilitátorů. Společným rysem respondentů je povolání sociálního pracovníka, pořádání případových konferencí a účast na nich v různých rolích. Pro větší přehlednost jsem vytvořila tabulku, kde uvádím základní informace o respondentech.

Tabulka 1: Přehled respondentů (zdroj vlastní)

<b>Respondent</b>	<b>Pohlaví</b>	<b>Věk</b>	<b>Vzdělání</b>	<b>Délka zaměstnání</b>	<b>Pozice vzhledem k případové konferenci</b>
R1	žena	30	Mgr.	7 let	Koordinátor, organizátor, facilitátor
R2	žena	58	Mgr.	28 let	Svolavatel, účastník, zapisovatel
R3	žena	45	Bc.	9 let	Svolavatel, účastník
R4	žena	59	Bc.	19 let	Svolavatel
R5	žena	30	Mgr.	7 let	Organizátor, facilitátor
R6	žena	31	Bc.	6 let	Organizátor, facilitátor, koordinátor

## 5.6 Fixace dat

Jak jsem již výše zmiňovala, data jsem získávala pomocí osobních rozhovorů a část z nich proběhla online formou. Důvodem pro online rozhovory byla velká vzdálenost, nutnost dodržování karantény z důvodu nemoci či větších časových možností. Online prostředí s sebou nese jistá rizika, se kterými jsem u jednoho rozhovoru bojovala sama. Tím bylo nestabilní internetové připojení, problém se nám ale podařilo za pár minut odstranit a opětovně navázat spojení a dokončit rozhovor.

Se souhlasem všech respondentů jsem si rozhovory nahrávala na záznamník na mobilní telefon a zároveň i do počítače při online hovoru. Audiozáznam zaručuje celistvost a také autentičnost, je to také velká pomoc pro výzkumníka, protože si nemusí ručně přepisovat obsah rozhovoru, což by bylo velké zdržení a mohlo by to narušit celý průběh (Miovský, 2006, s. 197). Data získaná z rozhovorů jsem zpracovala pomocí transkripce do elektronické verze Microsoft Word. „Transkripce se nazývá proces převodu mluveného

projevu z interview do písemné podoby“ (Hendl, 2008, s. 208). Transkripce je velmi časově náročná, protože se jedná o doslovný přepis rozhovorů. Snažila jsem se přepisovat každé slovo pro autentičnost, ale poté jsem vynechávala slova, která narušovala celistvý obsah, to se odborně nazývá primární redukce dat. Během transkripce došlo k tzv. redukci dat prvního řádu, což je „očistění od výrazů, jejichž přítomnost spíše narušuje plynulost a které samy nenesou žádnou další informaci“ (Miovský, 2006, s. 2010). Respondenti při rozhovorech jmenovali konkrétní organizace, pracovníky a kolegy. Všechny názvy byly pozměněny či úplně vynechány z důvodu dodržení anonymity.

## **5.7 Metoda analýzy dat**

Pro analýzu dat jsem použila kódování. Kódování je podle Hendla (2016, s. 251) „rozкрыtí dat směrem k interpretaci, konceptualizaci a nové integraci.“ Existují tři druhy kódování a to otevřené, axiální a selektivní. Výzkumník může mezi jednotlivými druhy přecházet, vždy ale analýza začíná otevřeným kódováním. Otevřené kódování odkrývá jednotlivá témata v datech. To vede k seznamu témat, „které výzkumník postupně třídí a organizuje. Dalším typem je axiální kódování, v jehož průběhu výzkumník uvažuje příčiny a důsledky, podmínky a interakce, strategie či procesy a tvoří tak osy, které propojují jednotlivé kategorie“ (Hendl, 2016, s. 248). U otevřeného kódování je snaha rozlišit základní pojmy a utvořit základní kategorie, ale při axiálním se snažíme skládat pojmy dohromady a také se snažíme nacházet vazby mezi kategoriemi (Miovský, 2006, s. 229). Abych se lépe v kódování zorientovala, používala jsem různé barvy na jednotlivé kategorie, bylo to mnohem přehlednější.

## **5.8 Limity výzkumu**

Jako první limit bych chtěla uvést moji minimální zkušenost s vedením rozhovorů na téma případové konference. Bohužel jsem neměla tu možnost a štěstí, abych byla osobně přítomna alespoň na jedné případové konferenci, tudíž možné nastavení výzkumu může obsahovat chyby.

Dalším limitem je samotný výběr respondentů. Většinu respondentů jsem neznala, některé pouze minimálně z praxe, na které jsem strávila velmi málo času. Tudíž jsem s nimi neměla vytvořený žádný vztah, bylo to pro mě více náročné vést rozhovory s cizími lidmi.

Nebylo na první pohled zřejmé, zda si rozumíme. Limitem byl také čas, který byl omezený, protože respondenti měli povinnosti, které nemohli odkládat.

S některými respondenty jsem musela provádět rozhovory v online prostředí, které samo o sobě nese spoustu limitů a to zejména nestabilní internetové připojení, neosobní prostředí, také ztrátu soustředění či nemožnost fyzického kontaktu. Nejen s prostředím souvisí nahrávání, které může působit překážky. A to například v tom ohledu, že respondent nebude natolik sdílný, protože si je vědom, že je nahráván a nebude chtít být tolik hovorný o různých tématech.

## 6 ANALÝZA A INTERPRETACE ZÍSKANÝCH DAT

„Při kvalitativní analýze a interpretování jde o systematické, nenumerné organizování dat s cílem odhalit témata, pravidelnosti, datové konfigurace, formy, kvality a vztahy. Všechny kroky tohoto procesu se mají dokumentovat, čímž se zajišťuje průhlednost a kvalita celého procesu“ (Hendl, 2008, s. 223).

V této části práce se budu zabývat analýzou a interpretací dat, které jsem získala od svých respondentů. Nástrojem sběru dat byl polostrukturovaný rozhovor, který jsem vedla se sociálními pracovníci. Mezi jednotlivými odpověďmi se budu snažit najít spojitosti a následně je vyhodnotit. Pro větší přehlednost jsem se rozhodla, že doslovné odpovědi respondentů budou v uvozovkách a kurzívou. Analýzu jsem si rozdělila na 5 oblastí, těmi se staly setkání s metodou případové konference, účastníci PK, průběh celé případové konference, přínosy a rizika metody a poslední jsou návrhy na zlepšení či inovaci v případových konferencích.

### 6.1 Setkání s metodou případové konference

Setkání s metodou případové konference by se na základě odpovědí od respondentek daly rozdělit na **3 kategorie**: první setkání s případovou konferencí, zkušenost a co pro ně případová konference znamená.

#### První setkání s případovou konferencí

Protože polovinou z mých respondentů byly pracovnice sociálně-právní ochrany dětí, právě ony a konkrétně R2, R3 a R4 se setkaly právě s touto metodou díky metodice MPSV, která byla vydána, ze které jsem čerpala i v teoretické části, zároveň jsou případové konference zakotveny v zákoně o SPOD. R2: „*Realizujeme je hodně dlouho, zhruba od roku 2017, co se začaly využívat. Jsou zakotveny v zákoně, je k tomu i metodika od MPSV.*“ Podobnou odpověď mi sdělila i R3: „*Jsou v zákoně od roku 2013, v té době to byl nový nástroj.*“ R4: „*Od MPSV, pomoci té metodiky co byla vydaná, přišla nám a tak jsem si ji nastudovala.*“ Respondentka č. 6 po škole také pracovala na OSPODu, ale byla to její první špatná zkušenost s touto metodou: „*Na OSPODu, kde PK již dělali, protože to bylo součástí zákona, prostě povinnost. Tady jsem se seznámila s tím, jak by se případovka dělat neměla, byla neorganizovaná, účastníci se báli, nevěděli, co je čeká.*“ Ostatní respondentky se s touto metodou setkaly v zaměstnání v neziskové organizaci. R1: „*Na první PK jsem byla jako zapisovatelka, ale poté se nabídla možnost, abychom se proškolily jako profesionální*

facilitátorky.“ R5 uvádí: „s tématem jsem se setkala až na magisterském studiu a poté v neziskové organizaci, kde jsem pracovala. Dále jsem měla možnost si udělat facilitační výcvik.“ Ještě se vrátím k respondentce 6, která mi sdělila: „z OSPODu jsem musela odejít, nedalo se to tam, nyní pracuji v neziskovce a v rámci projektu jsem měla možnost se vyškolit v konferencích a jsem profesionální facilitátorka. Objevila jsem kouzlo této metody a je velmi smutné, jak je to v tom systému zprzněné.“

### Zkušenost

Největší zkušenosti s případovými konferencemi má R5, protože: „zúčastnila jsem se tak 40-50 případovek, ze začátku jsem byla pouze účastníkem, to jsem si z toho nebrala tolik, jako potom až jsem ty setkání facilitovala. Konkrétně případovkám se věnuju zhruba 7 let.“ Ostatní dvě vyškolené facilitátorky a organizátorky se zúčastnily v průměru 7 případových konferencí, protože nejsou zaměstnány ještě tak dlouho, aby nasbíraly tolik zkušeností. Respondentky z oddělení sociálně-právní ochrany dětí sdělily, že za rok pořádají asi tak 3 PK, je to pro ně hodně časově náročné.

### Co je případová konference

Poslední kategorií, o kterou jsem se zajímala, bylo vysvětlení, co to pro respondentky případová konference znamená. Respondentky 2 a 3 je definovaly velmi podobně, hodně se zde promítá úřednický jazyk a terminologie. R2: „je to vlastně nástroj sociální práce, ve kterém se sejdou všichni zainteresovaní na případu nezletilého a jeho rodiny. Všichni, kdo mají co říct k dané situaci.“ Podobnou výpověď jsem získala i od respondentky č. 3: „Je to nástroj sociální práce, PK je svolána, buď když to ukládá zákon nebo když je potřeba s případem nezletilého pohnout a najít nějaká nová řešení.“ V odpovědích ostatních respondentů se hodně objevovalo téma společného setkání, protože dítě mnohdy bývá v péči vícera sociálních pracovníků a může dojít k nepřesnému přenosu informací. R1: „Je to výborný nástroj hlavně díky tomu, že je potřeba aby se tam sešli všichni společně, a společně si řeknou, co budou dále dělat pro to, aby to dopadlo co nejlépe pro dítě. Jsou zde zohledněny potřeby dětí a to je základ všeho. Klienta má v péči více lidí a každý si jede to svoje a řídí jen tu svoji práci.“. S tím souhlasí i odpověď R5: „Je to místo, kde se vyjasní názory a informace bez toho aniž by došlo ke zkreslení tím, že se předávají přes 4 další lidi.“ Dvě respondentky vyzdvihují to, aby celé setkání bylo vedeno externím facilitátorem, R6 říká: „Jako zásadní vnímám to, aby byl externí facilitátor, protože když je to někdo externí a nezná případ, je to pro něj jednodušší, je oproštěn od všech problémů.“ S tím souhlasí i R5: „důležité je vedení externím facilitátorem“ R4 mluví zejména o přenesení zodpovědnosti a to

konkrétně: „Zodpovědnost jednoho pracovníka se rozptýlí na další, také to je dobré k tomu když si potřebuju chránit záda, abych nerozhodla špatně, ale měla více pohledů.“

Respondentky se s případovou konferencí setkaly díky metodice vydané MPSV, na OSPODu, protože je součástí zákona či v neziskových organizacích, kde se jí více věnovaly a měly možnost se vyškolit. Pro všechny případová konference znamená společné setkání všech zainteresovaných osob, které slouží k vyjasnění informací a nabídce řešení situace dítěte a jeho rodiny. Zdůrazňují důležitost externího facilitátora.

## 6.2 Účastníci případových konferencí

Další oblastí, kterou jsem se zabývala, byli účastníci případových konferencí. Teorie se může lišit od praxe, každý z respondentů může mít jinou zkušenost z praxe s účastníky na setkání. Z rozhovorů jsem vytvořila **kategorie** a těmi jsou: kdo je účastníkem, role jednotlivých účastníků, délka setkání a počet účastníků

### Kdo je účastníkem

Jednoznačně nejdůležitějším účastníkem by mělo být dítě a rodina, na tom se shodly všechny respondentky. Ale zda by tam dítě mělo či nemělo fyzicky být, na to už měly respondentky odlišný názor. R1: „Nejdůležitější je rodina a dítě, je důležité, aby tam to dítě nějakým způsobem zaznělo, může se projevit, je mu dán prostor.“ R3 je kurátorka pro děti a mládež a ta říká: „Pokud je na tom dítě mentálně, vývojově a psychicky tak dobře, že se toho chce zúčastnit, tak by tam určitě mělo být. U kurátorů jako jsem já, tam ty děcka mívám vždycky, protože už jsou starší.“ Naopak R4 má odlišný názor: „podle věku dítěte, někdy tam může být někdy ne. Ale já to nemám ráda, když tam ty děti jsou, i když jsou ty děcka větší, není dobré, aby tam byly.“ R6 má zkušenosti s tím, že OSPOD tam většinou děti nechce, ale ona je jiného názoru: „Já zásadně nesouhlasím s tím, aby tam děti nebyly. I když je to téma jakkoliv náročné, je důležité si uvědomit, že to dítě v tom žije a je to pro něj realita. Můžeme dítěti nabídnout, zda se chce účastnit, zajistit mu bezpečí a dostatečně ho na setkání připravit – v takové situaci si myslím, že dítě zvládne jakékoliv setkání.“ Mezi další účastníky zařadily respondentky organizátora, podpůrné osoby, svolavatele, doprovázející organizace, facilitátora a další odborníky. Mezi odborníky R4 řadí například učitele, lékaře či učitelky ze školky, ale: „i když doktora pozveme, nikdy nepřijde, nemají na to čas a nejsou za to placení.“ Také se setkala s právníkem, o kterém říká: „s právníkem jsem se setkala v opatrovnických kauzách, ale nemám to ráda, narušuje to prostředí. Může být v pozici podpůrné osoby, která se nesmí vyjadřovat, aby nebyl zvýhodněn před druhým rodičem.“

Jedním z důležitých účastníků je zástupce oddělení sociálně-právní ochrany dětí, protože ve většině případů bývá právě svolavatelem celé případové konference. PK se účastní zástupce, tzv. klíčová pracovnice případu. R1 si myslí, že: *„Pro rodinu je důležitý OSPOD, protože má velké pravomoce v rozhodování, co bude dál s dítětem.“*

### Role jednotlivých účastníků

V rámci této oblasti jsem se také zajímala o role všech účastníků na setkání. Jaká je jejich role, co by měli dělat v rámci případové konference. V teoretické části jsem se zabývala určitými rolemi a jejich náplní, proto mě zajímalo, jestli se to slučuje s praxí. R5 má za to, že jsou různé přístupy k PK a to konkrétně: *„jsou dvě cesty PK. Jedna je, když je facilitátor nezávislý a je tam několik zainteresovaných lidí. Druhá je, když facilitátor vede setkání s odborníky a pak až se přizve ta rodina a rovnou se jí vysvětlí, na čem se dohodli a co na ni ušili – z takového procesu mám osypky! Mnoho účastníků tam vlastně přicházelo s tím, že si sedli předem odborníci a tam to vyřešili a až poté přizvali tu rodinu. Já jsem rozhodně za to, že by klienti měli být od začátku a nic takového by setkání předcházet nemělo.“* Naopak jsem se setkala s výpovědí pracovnice OSPOD, která tvrdí: *„ještě před PK se mohou sejít odborníci, protože ne vždycky se může vše řešit hned před rodinou. Tam si všechno vyřikáme, jaké máme názory a až poté jdeme na PK. Někdy to může být hodinu před setkáním, ale je lepší když se to udělá úplně odděleně, několik dní předem. Každý odborník může tvrdit něco jiného, proto se musíme všichni shodnout – nazývá se to panel odborníků a pořádáme to docela často.“* Tyhle dvě výpovědi jsou vyloženě v rozporu. Je zajímavé to srovnávat, jak to každý vidí úplně odlišně. Já osobně souhlasím s názorem profesionálně vyškolené facilitátorky, protože by se mi taky nelíbilo, kdyby moji situaci řešili beze mě, na všem se beze mě dohodnou a poté tam přichází s předem připraveným plánem. V účastnících na setkání nesmí chybět zástupce oddělení sociálně-právní ochrany dětí a R6 tvrdí, že roli OSPODu je hlavně: *„zásadní roli je dobře definovat cíl, v tom nejčastěji pomáhám já jako organizátor, protože jsou často dost vágní, pro setkání je potřeba co nejkonkrétnější cíl. Musí to být srozumitelná otázka pro všechny účastníky.“* S tímto názorem se ztotožňuje i R1. OSPOD je nejčastěji v roli svolavatele, někdy se role tohoto orgánu můžou slít v jednu a to zároveň svolavatele a organizátora. R6 se s tím setkala: *„Pokud je OSPOD zároveň svolavatelem i organizátorem, tak je povinen udělat i přípravu, což se v praxi moc neděje, není ta příprava dostatečně důsledná a podepisuje se to na průběhu, účastníci netuší, co se bude dít, jaké to bude apod.“* Zůstanu u role organizátora, na kterou jsem se také ptala a respondenti se ji snažili definovat. Ne vždy musí být organizátor OSPOD, ale i neziskové



organizace, na které se orgán může obrátit. Jsou profesionálně vyškolení, pomohou jim s celou přípravou a organizací setkání. V praxi se to ne příliš děje, protože s pracovníci OSPOD, se kterými jsem dělala rozhovory, tak tvrdily, že přípravu si dělají vždy samy. R1 popisuje organizátora jako: „*vystupuje zde organizátor, který vybírá účastníky s ohledem na rodinu. Ten má na starost vše domluvit a zorganizovat – vysvětlit všem účastníkům, o co půjde, také co je čeká a připravit je na to. Probrat s nimi obavy, například z chování rodiny, pracovníků, snažit se jim předejít.*“ R5 líčí organizátora následujícím způsobem: „*má na starost celou přípravu, od odborníků přes rodinu a dítě. Komunikuje se všemi. Je to otázka dle věku dítěte, v různém věku je potřeba dítě připravit jiný způsobem. Mám zkušenosti s tím, že když je to dítě mladšího věku, tak je příprava o tom, že si byli někde na 10 minut sednout s ospoďáčkou, která jim nic nevysvětlí a potom se to podepisuje na tom průběhu, měla by se dětem věnovat zvýšená péče.*“ Ztotožňuje se tak s názorem R6, který jsem uvedla výše. Co se týká odborníků, tak cílem je vysvětlit co to PK je, někteří, co nepracují v sociální sféře, nemají žádnou zkušenost a nevědí co od toho očekávat. Cílem je také jak říká R6: „*někdy snižovat jejich očekávání, PK není řešení, ale jen nástroj pro koordinaci, nevyřeší všechno.*“ R5 o odbornících říká: „*nemají čas pro osobní schůzky a nejsou zvyklí na to, že by dávali prostor dítěti, protože oni jsou přece ti odborníci a ví, co je nejlepší pro dítě.*“ Jedním z nejdůležitějších účastníků je role facilitátora, nesmí v žádném setkání chybět a jeho role je zásadní. R4 mluví o facilitátorovi jako o člověku, který: „*to celé setkání vede, ten je nejdůležitější. Musí být nestranný, nemůže vnášet svoje názory, jen provází tím setkáním. Někdy je to setkání velmi bouřlivé a jeho úkolem je to ukočírovat a rozhodnout, kdo bude mít slovo. Zachovává bezpečnost a nesmí nikoho shazovat.*“ Podobný názor sdílí i R5: „*facilitátor je nestranný, nezaujatý a měl by dojet na místo, kde je všechno nachystané. Bohužel jsem se setkala a stále setkávám v praxi, že facilitátorem je jedna z kolegyně na OSPODu, není to vůbec dobré, porušuje to základní principy PK. Není možné zajistit nezávislost a nezaujatost, když si navzájem povídají o případech a potom se tváří, že se neznají a nezná ani případ – prakticky to není možné, sice to není klíčová pracovníce, ale sedí na poradách, na supervizích a konzultují společně.*“ Bohužel podobné zkušenosti má i další vyškolená facilitátorka R6: „*Setkání facilitovali lidé, kteří byli kolegové z OSPODu – což vedlo k tomu, že lidé měli ještě menší důvěru v celý proces, nebylo to vůbec objektivní, rodina má pak pocit převahy.*“ Také doplňuje roli konkrétní výpovědí: „*je to osoba, která má dovést lidi k tomu, aby se domluvili, co bude dále. Musí sledovat potřeby všech, umět vyhodnotit situaci a zaměřit se na bezpečí – v případě hodit pomocnou síť.*“ Nejen vyškolené facilitátorky mají špatnou zkušenost s nezaujatými facilitátory, ale i přímo jedna

respondentka R3 uvádí, že: „*facilitátor může být klidně někdo z OSPODu, dříve jsem pracovala na jiném a tam jsme si PK dělali sami, jakože byli vyškolení určití pracovníci a mohli to dělat. Mně se to hrozně líbilo, někdy se stalo, že jsme právě s nimi konzultovali v rámci týmu různé případy, takže věděli o rodinách, které facilitovali. Je to jediné ku prospěchu věci, že ví, o co se bude jednat a zná ten případ.*“ Velmi důležitým článkem celého setkání je rodina a dítě, snažila jsem se zjistit i jejich role. R1 je popisuje: „*organizátor je musí velmi dobře připravit na setkání. Musí tam hlavně přijít s tím, že ano mám zájem o změnu a chci se podílet na změně a řešit tu situaci.*“ R5 souhlasí: „*v ideálním případě jsou rodina a dítě připravené na setkání. Nemám úplnou důvěru k tomu, když děti připravují ospoďačky, protože je připravují nedostatečně a pak je to dítě na tom setkání a nezvládá to. Je to velká role, když je dítě dobře připravené, může říct svůj názor, facilitátor dbá na speciální potřeby dítěte. Hodně změní situaci, když tam to dítě je, i když je to třeba kojeneček, tak to doporučuji, protože účastníci se chovají jinak, když tam fyzicky je, vidí ho všichni a není to dítě 100 km daleko.*“

#### Délka setkání a počet účastníků

V rámci oblasti účastníků jsem se zajímala o optimální délku a počet účastníků, aby byla případová konference stále efektivní. Většina respondentů se shodla na počtu. R6 tvrdí: „*maximálně 10 až 12, aby se dostalo na každého, všichni musí mít prostor.*“ Stejnou odpověď jsem získala i od R1: „*bavili jsme se v organizaci dost konkrétně, je to 10 nebo 12 účastníků, vychází to ze zkušenosti jiných lidí. Ve více lidech je to už nereálné.*“ Dva respondenti a to konkrétně R3 a R4 říkají: „*To není omezený, ale čím víc, tím je to složitější, tak maximálně 15. Maximálně 15 účastníků, ale reálně to bývá spíš více.*“ R5 se setkala i s 16 účastníky, ale říkala, že už to pro ni jako facilitátorku bylo peklo a bylo to nezvladatelné. Co se týče délky jednoho setkání, tak se odpovědi pohybovaly mezi 1,5 až 2,5 hodinami. R4: „*maximálně 2 hodiny, potom už se mohou rozhádat a nemusí se věnovat cíli.*“ R1: „*Aby se to celé stihlo za 2 hodiny, to je optimální délka, všichni jsou ještě schopni pracovat a jsou čerství.*“ A R6 ještě k tomu dodává: „*délka maximálně 2,5 hodiny, je potom těžké udržet pozornost, lítají tam emoce, je to náročné a nemusí se pak dál už soustředit.*“

Nejdůležitějším účastníkem celé případové konference je dítě a rodina. Respondentky měly odlišné názory na to, zda by mělo či nemělo být dítě fyzicky přítomné. Velmi důležitým článkem setkání je facilitátor, který musí být nezaujatý a nestranný, o čemž nejsou všechny respondentky přesvědčeny. Dalším účastníkem je OSPOD, který bývá zpravidla svolavatelem a musí dobře formulovat cíl setkání. S cílem může pomoci

organizátor PK, ale jeho hlavní úkol je všechny účastníky dobře připravit. Setkání se účastní i další odborníci, kteří mohou s rodinou spolupracovat. Délka celého setkání by neměla překročit 2,5 hodiny a ideální počet je 10-12 účastníků.

### 6.3 Průběh případové konference

Respondenti hovoří o přípravě před celým setkáním, o cíli a průběhu případové konference. Z toho vznikly i **kategorie** a to konkrétně: příprava před případovou konferencí, s tím souvisí i nastavování cíle, další je průběh a poslední je účast na části PK.

#### Příprava a nastavování cíle

Většina mých respondentek se shodla na tom, že celá příprava na setkání je klíčová a velmi to ovlivňuje další průběh. R1: *„Příprava je zásadní v tom, co se poté může stát. Je důležité s účastníky probrat, co to je, k čemu to je, že mají právo se vyjádřit.“* R3 říká, že: *„příprava je docela důležitá, protože všem musíme vysvětlit, co můžou očekávat, co to je zač. Snažím se setkat s účastníky osobně, je to nejlepší pro vysvětlení.“* R5, což je profesionální facilitátorka má špatné zkušenosti s přípravou od OSPODu: *„Nemám důvěru k přípravě od ospoďáček, už několikrát se mi to potvrdilo, berou to na lehkou váhu. Příprava je klíčová, je důležitý a skvělý mít různé projekty, který se na přípravu zaměřují, mají dostatek času a profesionálních zkušeností na to ty děti připravit.“* V přípravě se také hodně dbá na stanovení cíle setkání, který by měl být nastavený co nejkonkrétněji, aby odpovídal potřebám situace. Někteří respondenti mají zkušenosti s obecným nastavením cíle, což je špatně. R3 k této otázce dodala: *„Cíl se stanovuje velmi těžce, protože si musíme sesumírovat, co je potřeba očekávat.“* R6 má zkušenost, že cíl byl na začátku stanoven pracovníci OSPOD moc obecně a byl nicneříkající, takže ho musela jako organizátorka v průběhu organizace měnit, ale zároveň musela všechny účastníky o změně informovat. Respondentka č. 5 má dobrou zkušenost s nastavováním cíle, pokud tam byl profesionální organizátor: *„mnohdy bývá strašně obecný, také hodně odborný ospoďácký jazyk, př. nastavení hranic nezletilého, musí to být konkrétní, vždyť takový cíl je o ničem!“* Stejně jako R5 se i R6 v praxi setkala s tím, že musela měnit cíl v průběhu přípravy, protože ho OSPOD špatně nastavil.

#### Průběh případové konference

Další kategorií se stal celkový průběh, zjišťovala jsem, jak na něj pohlíží moje respondentky, zda se v něčem výpovědi budou zásadně lišit či budou podobné. Zjistila jsem, že průběh PK

je podobný, kdy na začátku uvítá facilitátor všechny účastníky, zopakuje cíl setkání a předá slovo svolavateli. R4: „*vysvětlí ten případ jen v bodech, máme předem udělanou chronologii, na tu se případně doptávají ostatní, pokud něčemu nerozumí.*“ Dvě respondentky při úvodní části PK upozorňovali na minulost: „*je důležité, aby se moc do hloubky neřešila minulost, ale stručně fakta, proč jsme tady*“ a „*na co se musí dávat pozor je to, aby se nezabíhalo do minulosti, ano, zmínit co se dělo, ale věnovat se budoucnosti a co bude dál*“. Hned na začátku je také zásadní podpis mlčenlivosti. Poté probíhá diskuze, dostanou prostor všichni účastníci, kteří o to mají zájem. R3: „*každý může navrhnout opatření, řešení, jak v situaci může pomoci, a na základě takové debaty by se měly vykristalizovat nějaké závěry.*“ Konečnou fází je akční plán či dohoda nebo výstup, respondentky to nazývají různě. Zde se objevuje konkrétně kdo, co a kdy udělá a kdo zodpovídá za to, že se to bude dít. R5: „*zodpovědnost mívá rodič, může i dítě, ale většinou jsou styčné osoby OSPODy. Jsou to kroky, které jdou vidět, např. podání předběžného opatření na soud.*“ Dvě facilitátorky se shodly v tom, že je dobré, když na závěr dají prostor pro zhodnocení celé případové konference, přináší to pocit uzavření.

#### Účast na části PK

Zajímalo mne také, zda se v praxi setkávají s tím, že se některý z účastníků účastní jen části a pokud ano, zda to ovlivňuje nějak průběh. Respondentky OSPOD se setkaly s tím, že dítě to většinou nezvládne a odchází, R2: „*ano, je to hodně častý, dítě chtělo být pouze na začátku, nebo se odmítlo účastnit úplně*“, stejně tak říká i R3: „*stalo se mi to víceméně u dětí, protože jsem viděla, že už to není OK pro ně, tak jsme se domluvili, že odejdou a už se nevrátí.*“ Dvě respondentky mají také zkušenost s tím, že v průběhu setkání odešli rodiče, protože se naštváli a nebyli schopni dále pokračovat – to vše se odvíjí od důkladné přípravy, které jsem se věnovala. R6, R5 i R1 jsou zastánkyně toho, že dítě by mělo být přítomno po celou dobu setkání, je důležité mapovat stále jeho potřeby nebo nabídnout přestávku. Profesionální facilitátorky mají špatnou zkušenost s odchodem rodičů v průběhu, jsou vůči nim méně shovívavé, R5: „*u dospělých nejsem tak ohleduplná jako u dětí, může se dát přestávka*“, R6: „*u dospělých jsem za to, že se musí zúčastnit celého procesu, je možná přestávka, ale neměli by odcházet*“. Všechny respondentky se setkaly s odchodem odborníků, lékařů či zástupců neziskové organizace, ale R5: „*párkrát se mi to stalo, ale není to dobré. Je důležité, aby byli všichni u té diskuze, protože se narušuje soukromí, tvůrčí atmosféra i bezpečí všech.*“

Příprava účastníků, zejména dítěte a rodiny je významná, protože to následně ovlivňuje celý průběh setkání. Profesionálně vyškolené facilitátorky a organizátorky mají špatné zkušenosti s přípravou rodiny od pracovníků OSPOD. Cíl celého setkání musí být konkrétní a velmi specifický. V průběhu setkání se klade důraz na budoucnost, facilitátor by měl pohlídat, aby se zbytečně nezabíhalo do minulosti. Je nutné dát všem dostatečný prostor k vyjádření a dohodnout se na výstupu, se kterým by měli všichni souhlasit. Z průběhu setkání by účastníci neměli odcházet, je nutné zajímat se o potřeby dítěte, zda to zvládá a nepotřebuje například přestávku – pokud je dobře připraveno, mělo by setkání zvládnout.

#### 6.4 Přínosy a rizika případové konference

Respondenti hovoří o určitých přínosech a rizicích, které s sebou případové konference nesou. Díky kódování jsem vytvořila **4 kategorie**: přínosy pro profesionály, přínosy pro klienty a rizika pro profesionály a rizika pro klienty.

##### Přínosy pro profesionály

Hlavním přínosem, na kterém se shodly všechny respondentky, je to, že se setkají všichni zainteresovaní na jednom místě. S rodinou pracuje většinou vícero odborníků, komunikace mezi nimi může být roztržena a tady mají možnost si to všechno vyjasnit přímo a popřípadě se dotazovat na další otázky. R1: *„je důležité, že se tam potkají všechny zainteresované subjekty, které spolupracují s rodinou a klientem, propojí se možnost řešení, všichni něco můžou nabídnout.“* Také se objevovalo v odpovědích, že přínosem je kolektivní rozhodnutí více subjektů, není odpovědnost pouze na jednom z nich R2: *„je to názor všech, co ostatní doporučují, ostatní odborníci, je zde širší náhled na rodinu.“* Právě R3 mluví o roztržitosti komunikace: *„tady se sejdeme všichni a problémy vyřešíme na místě“* s tím souhlasí i R4 a R5: *„otevřou se témata přede všemi, není to, že někdo říkal to a tamten to, dochází k přímé komunikaci mezi všemi.“* R6 se také zmiňuje o nastavování hranic: *„dává to všem hranice, klienti můžou říkat každému něco jiného, ale když je to PK, tak to dává hranice všem, je to společná cesta, každý si nedělá, co chce.“* Přínosem je i sdílení informací, kde je důležitým faktorem zajistit bezpečí pro všechny účastníky, to je úkolem facilitátora: *„aby zastavil nějaké nevhodné připomínky, aby ostatní nekritizovali klienta.“* Dále se podařilo zjistit, že se také daří dojít k cíli velmi rychle a to díky aktivní spolupráci, protože se právě všichni sejdou na jednom místě a problém se řeší tady a teď.

### Přínosy pro klienty

V této kategorii se jako nejhodnotnější přínos podařilo zjistit, že dítě je konečně přizváno k něčemu, co se ho týká a může se k celé situaci vyjádřit, i když se to rodičům nemusí líbit. Nejlépe to vystihla R1: „*klient by se měl cítit tak, že je plnohodnotný a právoplatný člen skupiny a má možnost mluvit do své situace. Má možnost říct s čím souhlasí a s čím ne. Také se konečně vyzdvihne hlas toho dítěte, řeší se dítě, řeší se jeho potřeby, co to dítě chce a má možnost se projevit.*“ Protože ne vždy tu možnost dítě má, rodiče nemusí hledět na jeho zájmy a potřeby, protože si myslí, že oni sami vědí, co je pro něj nejlepší. Také je přínosem, že se celá situace klienta řeší, posouvá se a hledají se možnosti, jak celé rodině pomoci. Sám klient neví, jaké jsou možnosti, a proto je všichni zainteresovaní nabízí a hledá se nejlepší řešení v zájmu dítěte, R5 k tomu dodává: „*všichni jsou přítomni a slyší stejnou verzi, na řešení nejsou sami – jak si do té doby myslí. Odborníci můžou konkrétně vysvětlit, jak jim mohou pomoci, není to jen po telefonu, má to jinou váhu když vám někdo ze SASky řekne, že v pondělí může dojet a ukázat Vám co a jak.*“ Je důležité dbát na srozumitelnost, ptát se účastníků, zda všemu rozumí, protože: „*když jsou tam děti, tak neví, co znamená adiktologická poradna, ani to, že máma bere perník*“. Všichni mají možnost a prostor k vyjádření, říct svůj názor, mnohdy je to pro rodinu těžké, protože se můžou stydět, je to podceňované téma, jsou to oni, kteří řeší svoje problémy s cizími lidmi – je to pro ně ohrožení ze všech stran. R5: „*participace a zkompetentňování účastníků jako rodiny, dává jim to moc do rukou, nejsou pouze taženi odborníky, ale mají možnost se vyjádřit.*“

### Rizika pro profesionály

Jako riziko R2 shledává nedostatek dobrých facilitátorů. R5 vidí jako jasné riziko facilitátora z úřadu. S tím trochu souvisí i domluvení termínu, který je také rizikem, protože někdy je potřeba reagovat na vzniklou situaci ihned a sladit termín se všemi účastníky je složitější, R1 dodává: „*může se to prodloužit o nějakou zásadní část, která se odehraje mezi tím, než se PK uspořádá*“. Respondentka č. 6 se svěřila se zkušeností, která se děje velmi často a to je, že: „*PK nejsou brány vážně, tím že jsou zakotveny v zákoně, tak je to bráno jako povinnosti, tak to musí udělat v některých situacích. Už je předem rozhodnuto, že dítě půjde do děčáku a tak to bude. Hodně smutné, ale děje se to a velmi často.*“ S tímto se ztotožňuje i R5, která dodává: „*OSPOD má předem stanovený, k čemu by chtěli dojít, předem si to řeknou v kanceláři, že odeberou dítě, tak už to k tomu směřují, nehledí na názory ostatních – vystupují jako kárná komise.*“ Z rozhovorů také vyplynulo, že v průběhu setkání může a dochází ke střetům mezi účastníky R4: „*už to potom není vztah přátelský, ale když jdeme*

*do rodiny, už je to narušené – OSPOD vystupoval v pozici moci a už je to narušené.“* Potvrzuje to i R2 slovy: *„mohou nastat situace, kdy se to tam stejně rozjede do hádek a nadávek a zde je velkým rizikem, že to facilitátor nedokáže zastavit nebo tomu celému zabránit.“*

### Rizika pro klienty

Největším rizikem je nedůsledná příprava na celé setkání, opět se s tím svěřily vyškolené facilitátorky, které to považují za největší riziko. R5: *„příprava, když není klient připravený, nastávají problémy, jak pro klienty tak pro facilitátora. Objevují se nevyjasněné očekávání – neví, co se tam bude dít.“* S ní se shoduje i R6: *„V ČR se to neorganizuje, lidé jsou vystavováni tlaku, nervozitě a stresu. Velké riziko celé PK, pak ztrácí potenciál ten nástroj.“* Klient a jeho rodina nejsou dostatečně připraveni, neví o, co půjde, můžou se cítit nepříjemně, můžou být nervózní. S tím souvisí i to, že R1 mluví o tom, že: *„se klienti nemusí cítit dobře, protože je tam moc pracovníků a cítí z nich velkou autoritu.“* R4 má podobný názor: *„Cítí tlak z odborníků, většina tam vystupuje z pozice moci, oni se cítí do něčeho natlačeni a nesouhlasí s tím. Musí se veřejně prezentovat nebo tam nechtějí vůbec jít.“* Více respondentů se shodlo na tom, že velkým rizikem pro klienty je, pokud se nedaří zajistit bezpečí pro rodinu, R6 dodává: *„nepodaří se, aby řekli, co si myslí, co chtějí, je to pro rodinu ohrožující.“* R3 uvádí: *„že to může být emočně vypjaté, nepříjemné a můžou slyšet věci, které nechtějí za přítomnosti další osob. I dítě může zaslechnout škaredé věci od rodičů.“* Může se stát, což může být závažné riziko, pokud je dán nedostatečný prostor klientům, když facilitátor upřednostňuje odborníky před klienty. Jedním z dalších rizik může být, že PK bude neúspěšná, nepodaří se vyřešit problém a to z různých důvodů. R2 s tím má zkušenost: *„dostaly se k nám informace, že to bylo úplně k ničemu, že to bylo neúspěšné a ztráta času. Ne vždy se podaří dospět k závěru nebo výstupu, který by byl v zájmu dítěte.“*

Mezi zjištěné přínosy můžeme zařadit setkání všech zainteresovaných subjektů na jednom místě, mezi kterými je přímá komunikace, kde nedochází ke zkreslení z důvodu předávání informací přes více pracovníků. Klient se zde cítí jako právoplatný člen a jeho názor je vyslyšen, všichni se snaží přijít s nabídkou řešení, které je v nejlepším zájmu dítěte. Za velké riziko je považována nedostatečná příprava klienta, která se promítá v průběhu PK. Některé pracovnice OSPOD berou PK pouze jako povinnost, která je stanovena v zákoně, a nedbají na její zásady. Podařilo se zjistit, že rizikem pro klienty je nedostatečné bezpečí a prostor pro vyjádření.

## 6.5 Návrhy na zlepšení či inovaci v případových konferencích

Poslední část svého výzkumu jsem na základě kódu rozdělila na **2 kategorie**, těmi se staly současná situace v rámci realizace PK, prostředek a doporučení k usnadnění používání metody.

### Současná situace v realizaci PK

Do aktuální situace se hodně promítl Covid-19, nebylo možné případové konference realizovat. R4: *„snažili jsme se to dělat online, ale není to ono, nezachytí to ten okamžik, obličej je ostré, sekalo se to, takže jsme z toho upustili.“* R1 uvádí, že ji velmi mrzí, že PK jsou součástí zákona o SPOD, kde je uvedeno v jakých situacích by měli konferenci svolat: *„oni to berou nějak formálně a moc neznají nebo neřeší základy a principy. Mnohdy to setkání organizují sami na úřadu s rodinou, navzájem si to facilitují, rodina se pak ani nemůže cítit dobře – což je velmi špatně.“* Podobnou odpověď jsem získala i od R5. Dále jsem od respondentek zjistila, že si stěžují na malé množství kvalitních facilitátorů a problém je také v jejich časových možnostech, protože jsou zaneprázdněni. Případové konference se v praxi používají již nějakou dobu, ale stále nedostatečně správně, nyní je velký boom v interaktivních případových konferencích a rodinných konferencích, tudíž klasické PK se nevěnuje tolik pozornosti. R5 dodává: *„Tyhle dvě metody zabírají mnohem více prostoru, ale v praxi jsme se nedostali ani k tomu, že se dobře využívá klasická PK, tak není možné pokračovat v rozvoji dalších metod. Vracet se zpět k PK a věnovat se jí více!“* Ale jsou zde organizace, které se snaží dělat osvětu a organizovat PK správně, bylo by dobré pokračovat v rozvoji dalších organizací.

### Prostředky a doporučení k usnadnění používání metody

Nejčastěji mluvily mé respondentky o oblasti financí. Shodly se na tom i pracovnice OSPOD, které nemají dostatečné prostředky na organizování kvalitních PK, R2: *„člověk by to i rád využíval, ale souvisí to s finančními náklady, není možné to zaplatit z peněz, které dostáváme, nestačí to.“* Velmi by pomohlo, aby MPSV plně kompenzovalo náklady na případové konference. R4 dodává: *„jsou to placené služby, není to nic levného, jde to z peněz určených na výkon SPOD, jde to i z našich platů.“* I R6 říká: *„OSPODy by měly dostávat peníze přímo na případovky, je to zásadní, aby si to pak nemuseli dělat sami.“* Vyškolené facilitátorky se shodují, že by velmi pomohlo, aby se více využívaly projekty a mělo možnost se vyškolit více lidí. Také aby se našlo více lidí, kteří chodí na OSPODy a školí je tam, protože tahle metoda má obrovský potenciál a smysl, když se správně používá. Nadále by



bylo možné rozšířit metodu i do dalších cílových skupiny. Téma případových konferencí by se mohlo stát pro více neziskových organizací a mohlo by se jim věnovat více lidí, R6: „*škoda, že jich není víc, je jen málo organizací, je potřeba to rozšířit.*“ Velkým doporučením je využívání zcela nezávislých facilitátorů, dodržování principů a zásad PK, aby byla metoda smysluplná a efektivní. Dále se objevovalo ve výpovědích například zajištění vhodnějších prostor, které budou více uzpůsobené dětem. Pracovnice OSPODu jsou velmi zaneprázdněné, tudíž na jednu stranu rozumím tomu, že si nemůžou dovolit věnovat tolik času jedné rodině a následně důkladné přípravě, tohle nás vrací zpět k financím, což je velké téma. Respondentce pracující na oddělení sociálně-právní ochrany by velmi pomohlo, pokud by si to dokázali facilitovat sami: „*bylo by to mnohem pružnější, když jsme si to dělali na jiném OSPODu sami vzájemně bylo to lepší hlavně z časových důvodů.*“ Jde vidět, že právě tato pracovnice neví, jak správně metodu využívat a pokud ji využívá, tak špatně, setkala jsem se s tím ve vícero oblastech, což je zřejmé. R6 by velmi pomohlo, kdyby vznikla platforma organizátorů a facilitátorů, kde by byla možnost sdílení informací a zkušeností. Posledním doporučením je větší zapojení dětí, protože je to velmi smysluplné, R5: „*už že tam to dítě je tak má obrovskou váhu.*“

V současné situaci je kladen důraz zejména na správné a efektivní použití metody případové konference, aby byly dodržovány její přední principy a zásady, kdy jednou z nich je využití nezávislého facilitátora, která se v praxi nedaří úplně dodržovat. K využívání metody by pomohly finance, které by plně pokryly organizování a přípravu. Také větší osvěta na oddělení sociálně-právní ochrany dětí, více neziskových organizací, které se tomuto tématu věnují a větší rozmach projektů zaměřených na PK. Stále by se měli školit noví facilitátoři, aby jich byl dostatek. V neposlední řadě větší zapojení dětí do průběhu.

## **6.6 Diskuze**

Z provedeného výzkumu vyplynulo 5 oblastí, které jsem analyzovala. Výzkumná otázka byla zaměřena na hodnocení metody případové konference sociálními pracovníky. Tím, že jsem měla 3 respondentky z oddělení sociálně-právní ochrany dětí a další 3 byly profesionálně vyškolené facilitátorky a organizátorky, měla jsem zajímavé porovnání. Udělala jsem to záměrně, abych měla srovnání z těchto dvou odlišných oblastí. Tím, že měly odbornice možnost se více do detailů věnovat případovým konferencím, shledávají tuto metodu jako velmi účinnou a nápomocnou. Také znají velmi dobře její zásady a principy, které se shodují s kapitolou 2.2 v teoretické části, využívají její veškerý potenciál.

Hlavním účastníkem je dítě a jeho rodina, expertky považují za nutné, aby bylo dítě přítomno v rámci celého setkání. Z výzkumu vzešlo že, když je dobře připraveno, zvládne i těžké situace. Po celou dobu je nutné mapovat jeho potřeby a věnovat mu zvýšenou pozornost. Ne tak docela s tím souhlasí pracovnice OSPODu, je pro ně mnohdy jednodušší tam děti vůbec nemít – což nás vrací zpět k přípravě, která je z jejich strany nedostatečná. To potvrzují expertky, v praxi se s tím setkávají velmi často.

Role účastníků se shoduje s teoretickou částí, konkrétně kapitola 3.2, kde jsou zařazeni další účastníci, jako jsou odborníci, facilitátor, organizátor a další. Zjistila jsem, že pracovnice OSPODu mají někdy soukromé setkání s odborníky před PK, o ničem podobném jsem se v literatuře nedočetla. To vyvrací i facilitátorky, že by se rozhodně dítě nemělo, narušuje to celé setkání a nepůsobí to věrohodně a objektivně. Dále se objevilo jako důležité stanovit správný cíl setkání, který pracovnice OSPOD ne vždy dobře stanoví, jak potvrzují vyškolené expertky. Cíli setkání jsem se také věnovala v teoretické části, v roli svolavatele, což bývá nejčastěji oddělení sociálně-právní ochrany dětí. S konkrétním a správným definováním cíle pomáhají profesionální organizátoři, na které se mohou obrátit. Role organizátora obnáší i přípravu na setkání, která by měla být velmi důsledná a kvalitní. Právě ona příprava poté může mnohé změnit. Zjistila jsem, že mají špatné zkušenosti s přípravou od pracovnic OSPODu, které na to nemají čas a neví, jak efektivně účastníky připravit. Velmi zajímavé věci se podařilo zjistit na roli facilitátora, který je ve veškeré literatuře popisován jako nezaujatý a nezávislý. Praxe je však jiná. Respondentky potvrdily, že v praxi se setkávají s tím, že setkání si řídí kolegyně z OSPODu navzájem, což je velmi špatné a klienti musí cítit převahu odborníků a nemohou se cítit dobře a bezpečně. Jako podstatné se jeví, aby byl dán dostatečný prostor všem účastníkům a neupřednostňovali se například odborníci před rodinou v rámci diskuze a návrhů řešení.

V části 4.2 a 4.3 jsem se zabývala přínosy a riziky, které se staly významnou částí praktické části. Podařilo se zjistit, že díky tomu, že se sejdou všechny důležité osoby na jednom místě, je komunikace mezi nimi přímá a mohou si navzájem vše vyjasnit. Mnohdy rodina spolupracuje s více osobami a tím může docházet ke zkreslení a nepřesnému předání informací. Nadále je to kolektivní rozhodnutí, tudíž se na rodinu pohlíží z různých oblastí a každý má možnost přispět svými poznatky. Klient by se měl cítit jako právoplatný člen skupiny, kde je kladen důraz na jeho názor a potřeby. Mezi rizika, která z výzkumu vzešla, se řadí nepochybně facilitátor, který je z úřadu a není reálné, aby byl nezávislý. Nadále i to, že PK jsou součástí zákona, což je ošemetné a je to bráno mnohdy jako povinnost, kde jsou dopředu pracovnice rozhodnuty, jaký bude výsledek a celé setkání je jen formalita. Rizikem

pro klienty se objevila opět nedůsledná příprava, ke které se neustále vracím. Také neschopnost zajištění bezpečného prostředí pro rodinu či neúspěšná konference.

V dnešní době se rozvíjí i jiné metody práce s rodinou a to zejména interaktivní případové konference či rodinné konference. I když jsou případové konference v zákoně od roku 2013, praxe však stále není dostatečně dobrá v efektivním a správném využívání, proto je potřeba se k nim stále vracet. Dbát na jejich správné používání, dodržovat veškeré principy a zásady. Dělat stále osvětu na OSPODech, rozvíjet další neziskové organizace, které se zabývají tématem a zakládat nové projekty věnované případovým konferencím. Největší problém respondentky vidí v oblasti financí, je jich málo na přípravu a pořádání PK, protože nejsou plně pokryty z MPSV a rozpočtů měst. K tomu je možné využít právě projektů od neziskových organizací, které ovšem mají omezenou dobu. V praxi se stále poskromnu setkáváme s vyžíváním profesionálních nezávislých facilitátorů, což je obrovský problém.

Díky tomu, že jsem měla rozdílnou skupinu respondentek, se mi podařilo více nahlédnout do jádra případových konferencí, zejména díky vyškoleným organizátorkám a facilitátorkám, které mají mnohem větší zkušenosti. Pokud bych dělala rozhovory pouze s pracovníci OSPODu, nemyslím si, že by se mi podařilo dopátrat takových výsledků. Jsou zde vidět ještě obrovské mezery, hlavně u dvou pracovníků OSPODu, které neznají nebo možná nechtějí znát a provádět PK dle platných doporučených metodik. Narážím zde na setkání odborníků před případovou konferencí a využíváním facilitátora jako některou z jejich kolegyň z úřadu.

## ZÁVĚR

Bakalářská práce se zabývala metodou případových konferencí, konkrétně měla za cíl zjistit, jak hodnotí sociální pracovníci metodu případové konference při práci s ohroženými dětmi a rodinami. Tento cíl byl naplňován skrze kvalitativní výzkum za pomoci polostrukturovaných rozhovorů. Troufám si říct, že cíl byl částečně naplněn a to skrze prezentovaná data. Musím ale podotknout, že jsem měla pouze 6 respondentů, což je malý vzorek z celkového počtu. Ale i tak jsem se snažila mít respondenty různorodé, a to konkrétně 3 zástupce sociálně-právní ochrany dětí a další 3 profesionálně vyškolené organizátorky, koordinátorky a facilitátorky případových konferencí.

Teoretická část definuje sociální práci s rodinou a pojmy, které s tím souvisí, těmi jsou ohrožené dítě a jeho potřeby, sanace rodiny a definovala jsem rodinu a její funkce. Podkapitolu tvoří i možné další užívané teorie a metody při práci s rodinou, kterými jsou rodinná a systémová terapie, přístup orientovaný na řešení a krizová intervence. Následuje kapitola s názvem případová konference, kde se zabývám její historií, definicemi od různých autorů, ale také různými typy PK, které jsem našla v dostupné literatuře. Zmiňuji se i o případech, kdy je nutné případovou konferencí svolávat, také je zde povinnost ji svolat v určitých situacích, které jsou stanovené zákonem, ale i to, kdy není vhodné ji realizovat. Další kapitolou je příprava případové konference, kde zaznívá, co všechno by měla kvalitní příprava obsahovat – zejména důslednou přípravu klienta a jeho rodiny, musí být seznámeni s tím, co to PK je aby věděli, co je čeká. Věnovala jsem se i nejdůležitějším rolím, kterými jsou organizátor, facilitátor, odborníci, rodina a dítě, svolavatel a podpůrné osoby. Právě z důvodu, že nejčastěji bývá svolavatelem OSPOD, jsem zařadila podkapitolu věnovanou tomuto orgánu. Poslední kapitolou teoretické části se stal průběh celého setkání, kde kladu důraz na přínosy a rizikové situace případových konferencí.

Druhou částí je výzkumná část, která zahrnuje cíl výzkumu. Následně popisuje metodologii výzkumu, metodu sběru dat, kterou se stal polostrukturovaný rozhovor. Zařadila jsem také etiku výzkumu či popis výzkumného vzorku. Součástí páté kapitoly jsou také možné limity, které mohly ovlivnit průběh šetření. Stěžejní částí je kapitola šestá s názvem analýza a interpretace získaných dat, která prezentuje výsledky výzkumu. Otázky jsem rozdělila do několika okruhů a doplnila o konkrétní výpovědi respondentek. Výsledky výzkumu a shrnutí uvádím v diskuzi, která je poslední částí práce. Snažila jsem se tyto výsledky provázat s teorií. Z výsledků vyplynulo, že metodu hodnotí velmi pozitivně a dobře, a to zejména profesionální facilitátorky a organizátorky jsou s ní velmi spokojené.

Tím, že měly možnost se v ní vyškolit, vědí jak využít její celkový potenciál a jak s ní správně pracovat. Rozdílný názor mají tyto dvě skupiny respondentek na fyzickou účast dítěte na setkání, pracovnice sociálně-právní ochrany dětí jsou za to, aby tam dítě spíše nebylo, naopak druhá skupina stojí zásadně za tím, aby se dítě vždy, pokud je to jen trochu možné, účastnilo. Velkým zjištěním toho, co se děje v praxi je, že se pracovnice OSPOD mnohdy setkávají s dalšími odborníky ještě před samotnou konferencí, což profesionální organizátorky úplně zavrhnou a zásadně s tím nesouhlasí. Zjistila jsem, jak klíčová pro celé setkání je příprava všech účastníků, která je většinou v roli svolavatele a v praxi se příliš neděje, mnohdy to bývá pouze formální záležitost pár minut. Velmi ošemetná je také role facilitátora, který by měl být nezaujatý a hlavně nestranný, což se dle tvrzení v praxi často nedodržuje a podryvá to poté důvěru a bezpečnost celého procesu. Je to velkým rizikem, mezi dalšími zjištěnými je nedůsledná příprava a neschopnost zajištění bezpečí pro klienta. Metoda má ovšem i svoje přínosy, objevila jsem, že je klient konečně vyslyšen v něčem, co se ho bezprostředně týká a je brán vážně jeho názor. Dále setkání všech na jednom místě, vyjasnění si informací a přímá komunikace mezi všemi zúčastněnými. Aktuálně je nutné se vracet zpět k případovým konferencím, i když jsou v praxi používané docela dlouho, stále nejsou všemi využívány správně. Mezitím se rozvíjí i další metody práce s rodinou. Je potřeba dělat osvětu a školit pracovníky OSPODů, aby metodu využívali správně. Také by se mělo poskytovat více prostředků na výkon SPOD, které by zajistily i důkladnou organizaci a lepší setkání.

Práce přináší zmapování metody v praxi a její hodnocení dvěma rozdílnými skupinami. Také rizika a přínosy, možné doporučení k používání v budoucnu a na co je potřeba se ještě zaměřit. Práce by mohla posloužit k vyvarování se rizik, zaměření se na přínosy v praxi, nadále důsledné respektování zásad a principů, od kterých se případová konference odvíjí.

Jsem si vědoma, že je práce rozsáhlejší než měla být, překročila maximální počet stránek, ale bylo důležité se zabývat v teoretické části jednotlivými oblastmi, abych je mohla porovnávat s praxí. Výpovědi respondentek byly velmi zajímavé a nechtěla jsem je nijak krátit a omezovat.

## BIBLIOGRAFICKÝ SEZNAM

- BECHYŇOVÁ, Věra a Marta KONVIČKOVÁ. 2011. *Sanace rodiny: sociální práce s dysfunkčními rodinami*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0031-4.
- BECHYŇOVÁ, Věra. 2012. *Případové konference: Praktický průvodce pro práci s ohroženou rodinou*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0181-6
- BERG, Insoo Kim. 2013. *Posílení rodiny*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0500-5
- COORDINATING COMPREHENSIVE CARE FOR CHILDREN. [online]. 2019. *Case conferencing: an innovative approach to addressing complex needs of vulnerable children*. [cit. 2022- 2-12]. Dostupné z [https://www.crs.org/sites/default/files/tools-research/case\\_conferencing\\_an\\_innovative\\_approach.pdf](https://www.crs.org/sites/default/files/tools-research/case_conferencing_an_innovative_approach.pdf)
- GJURIČOVÁ, Šárka a Jiří KUBIČKA. 2009. *Rodinná terapie: Systemické a narativní přístupy*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2390-7
- HARTMAN A. a Joan LAIRD. 1983. *Family-Centered Social Work Practice*. New York: The free press. ISBN 0-02-914100-1
- HENDL, Jan. 2008. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-485-4.
- HRDINOVÁ, A., P. Krupičková, L. Hanušová, P. Štětková a J. Petranová. *Na jedné lodi aneb jak uspořádat případovou konferenci v oblasti péče o ohrožené děti*. [online]. 2010 [cit. 2022- 2-25]. Dostupné z <https://docplayer.cz/1426618-Na-jedne-lodi-aneb-jak-usporadat-pripadovou-konferenci-v-oblasti-pecce-o-ohrozene-deti-31-10-2011-obcanske-sdruzeni-rozum-a-cit-1.html>
- IQ ROMA SERVIS, Z.S. [online]. 2019. *Případové, interaktivní a rodinné konference v praxi a jak na ně v tématech domácího násilí, závislostí a sociálního vyloučení*. [cit. 2022- 3-12]. Dostupné z <https://www.amalthea.cz/data/File/IPK/IPK2021/Methodika%20PK,%20IPK,%20RK%20final%20web.pdf>
- KNAUSOVÁ, Ivana. 2011. *Teorie a praxe sanace rodiny v českém prostředí - kvalitativní sonda do terénní práce s ohroženou rodinou v současnosti*. Sociální práce/Sociálná práca, č. 1. ISSN 1213-6204.

- KRATOCHVÍL, Stanislav. 2017. *Základy psychoterapie*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1227-0
- KRAUS, Blahoslav. 2008. *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-383-3.
- KRAUS, Blahoslav a Věra POLÁČKOVÁ. 2001. *Člověk – prostředí – výchova: K otázkám sociální pedagogiky*. Brno: Paido. ISBN 80-7315-004-2.
- MATOUŠEK, Oldřich. 1993. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 80-901424-7-8.
- MATOUŠEK, Oldřich a kolektiv. 2008. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, ISBN 978-80-7367-502-8.
- MATOUŠEK, Oldřich. 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.
- MATOUŠEK, Oldřich. 2001. *Základy sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-473-7
- MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. [online]. *Legislativa a systém sociálně-právní ochrany*. [cit. 2022-01-31]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/legislativa-a-system-socialne-pravni-ochrany>
- MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. [online]. 2011. *Manuál k případovým konferencím*. [cit. 2022-2-2]. Dostupné z <https://www.mpsv.cz/files/clanky/13087/manual.pdf>
- MIŠOVIČ, Ján. 2019. *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor*. Praha: SLON. ISBN 978-80-7419-285-2
- PEMOVÁ, Terezie a Radek PTÁČEK. 2012. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4317-2.
- SOBOTKOVÁ, Irena. 2012. *Psychologie rodiny*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0217-2.
- SOLAŘOVÁ, Hana. *Case management aneb případové konference v praxi*. [online]. 2013 [cit. 2022-4-10]. Dostupné z: [www.benepal.cz/files/project\\_4\\_file/CASEMANAGEMENT.PDF](http://www.benepal.cz/files/project_4_file/CASEMANAGEMENT.PDF)

ŠPATENKOVÁ, Naděžda a kolektiv. 2017. *Krize a krizová intervence*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5327-0

ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál. ISBN 987-80-7367-313-0.

TRAIN, Alan. 1997. *Specifické poruchy chování a pozornosti. Jak jednat s neklidnými dětmi*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-131-2.

VRTIŠKOVÁ, Marie. 2011. *Teorie a metody sociální práce II*. Brno: Tribun EU s.r.o. ISBN 978-80-263-0017-5.

YANCA, S. a Louise JOHNOS C. 2008. *Generalist Social Work Practice with Families*. Boston: Pearson Education. ISBN 978-0-205-75516-5

Zákon č. 359/1999 Sb. ze dne 9. prosince 1999 o sociálně-právní ochraně dětí. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Dostupný také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-359>



## **SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK**

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

OSPOD – Oddělení sociálně-právní ochrany dětí

PK – Případová konference

SAS – Sociálně aktivizační služby

SP – Sociální práce

## **SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha č. 1: Scénář otázek pro polostrukturovaný rozhovor s respondenty

# Příloha č. 1

## Scénář otázek pro polostrukturovaný rozhovor s respondenty

### **1. Setkání s metodou případové konference**

- Jak jste se poprvé setkal/a s metodou PK?
- Jak dlouho se zabýváte tématem případových konferencí?
- Co to PK je?

### **2. Účastníci PK v praxi**

- Kdo je podle Vás účastníkem případové konference? Jakou máte zkušenost z praxe?
- Mohl/a byste stručně definovat role jednotlivých účastníků při realizaci PK?
- Jaký je podle Vás maximální počet účastníků, aby byla PK efektivní a úspěšná? Je nějaký maximální počet vůbec?
- Jaká je podle Vás optimální délka pořádání případové konference?

### **3. Průběh PK**

- Jak pohlížíte na přípravu těsně před PK?
- Jaké máte zkušenosti s nastavením cílů v přípravné a realizační fázi PK?
- Jak dle Vašeho názoru probíhá PK? Jaká je Vaše zkušenost?

### **4. Přínosy a rizika PK**

- Jaké máte zkušenosti s využíváním této metody ve své profesi?
- Jaké vidíte ve využívání této metody klady a přínosy?
- Jaké vidíte ve využívání této metody zápory či rizika?

### **5. Návrhy na možné zlepšení/inovaci PK**

- Jak pohlížíte na současnou situaci v oblasti realizace PK?
- Vnímáte jako důležité nějaké prostředky, které by Vám usnadnily a pomohly tuto metodu využívat?

## **ANOTACE**

Bakalářská práce je zaměřena na metodu případové konference při používání s ohroženými dětmi a jejich rodinami. Celá práce je rozdělena na teoretickou a výzkumnou část. Cílem je zjistit, jak hodnotí případovou konferenci sociální pracovníci právě při práci s ohroženými dětmi a rodinami. Teoretická část je rozdělena na 4 kapitoly, které se v začátku věnují pojmům jako je sanace rodiny, ohrožené dítě a jeho potřeby a také teoriemi a metodami, které se dají použít při práci s rodinou. Dále definuje případovou konferenci, zabývá se tím, kdy je nutné ji svolat a jaké existují typy. V následujících kapitolách vymezuje přípravu, role jednotlivých účastníků a nastiňuje průběh celého setkání. Také se zmiňuje o přínosech a rizicích metody. Následuje empirická část, kde je popsána metodologie výzkumu. Zvolila jsem kvalitativní výzkum, polostrukturovaný rozhovor s 6 respondenty. Nachází se zde také analýza a interpretace dat, poslední kapitolou se stala diskuze, která představuje výsledky výzkumu.

## **ABSTRACT**

The bachelor thesis is focused on the method of a case conference used with vulnerable children and their families. The whole work is divided into theoretical and research part. The aim is to find out how social workers evaluate the case conference while working with vulnerable children and families. The theoretical part is divided into 4 chapters, which initially deal with concepts such as family rehabilitation, vulnerable children and their needs, as well as theories and methods that can be used when working with the family. It also defines a case conference, deals with when it is necessary to convene it and what types exist. In the following chapters, it defines the preparation, the role of individual participants and outlines the course of the whole meeting. The benefits and risks of the method are also mentioned. The empirical part follows, where the research methodology is described. I chose qualitative research, a semi-structured interview with 6 respondents. There is also an analysis and interpretation of data, the last chapter is a discussion that presents the results of research.