

Univerzita Hradec Králové
Filozofická fakulta

Bakalářská práce

2023

Dagmar Šedová, DiS.

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

Rodinné konference pohledem koordinátora

Bakalářská práce

Autor: Dagmar Šedová, DiS.

Studijní program: Sociální práce

Studijní obor: Sociální práce ve veřejné správě

Forma studia: kombinovaná

Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

Hradec Králové 2023



Zadání bakalářské práce

Autor:	Dagmar Šedová, DiS.
Studium:	F20BK0095
Studijní program:	B0923P240001 Sociální práce
Studijní obor:	Sociální práce ve veřejné správě
Název bakalářské práce:	Rodinné konference pohledem koordinátora
Název bakalářské práce AJ:	Family conferences from the coordinator's point of view

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Práce se bude zabývat definicí, smyslem a přínosem rodinných konferencí. Podrobněji se práce bude zaměřovat zejména na pozici koordinátora rodinných konferencí, na definici jeho role a na jeho vnímání přínosů i případných rizik rodinných konferencí. Zvolené téma bakalářské práce bude přínosem jak pro zadavatele rodinných konferencí, účastníky rodinných konferencí, tak i pro zájemce o pozici koordinátora rodinných konferencí. Zvolené metody a techniky: kvalitativní výzkumná strategie, polostrukturované rozhovory s koordinátory rodinných konferencí, studium dokumentů.

HAMILTON, Anne. Ask the Family: National Standards to Support Family-led Decision Making and Family Group Conferences (FGC) in Scotland. Children 1st, 2007. ISBN 9780954970918.
MATOUŠEK, Oldřich, PAZLAROVÁ, Hana, 2014. Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny: v kontextu plánování péče. Vyd. 2. Praha: Portál, 214 s. ISBN 978-80-262-0522-7. MATOUŠEK, Oldřich, 2003. Metody a řízení sociální práce. Vyd. 1. Praha: Portál, 380 s. ISBN 80-717-8548-2. MATOUŠEK, Oldřich. Rodina jako instituce a vztahová síť. Praha: Sociologické nakladatelství, 1993. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-901424-7-8. MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-x. MOŽNÝ, Ivo, 2006. Rodina a společnost. Ilustroval Vladimír JIRÁNEK. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 311 s. ISBN 808642958X.
NEUMANNOVÁ, J. Výlet mezi Maory, za sociálními a zdravotními službami na Novém Zélandu. Sociální služby, 13(2) 2011. PAGÉE, R. van, HORST, H. van de, JOANKNECHT. Rodinné konference. Příručka pro koordinátory rodinných konferencí. Přel. S. Vertaalbureau. Praha: MPSV, 2014.
PAVLÍKOVÁ, Gabriela, Kateřina MARTÍNKOVÁ a Jana ŽENÍŠKOVÁ. Naše rodina, naše problémy, naše řešení--, aneb, Když se sejde rodinná rada. Pardubice: Amalthea, 2015. ISBN 978-80-904801-3-1. PAVLÍKOVÁ, Gabriela a Pavla VITÁČKOVÁ. Pravidla a postupy odborné přípravy koordinátorů rodinných konferencí. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2015.

Zadávací pracoviště:	Ústav sociální práce, Filozofická fakulta
Vedoucí práce:	Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.
Oponent:	Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.
Datum zadání závěrečné práce:	15.6.2022

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně pod vedením vedoucí bakalářské práce a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

Ve Stolanech dne 15.03.2023

.....

Poděkování

Velké poděkování patří především Mgr. et Mgr. Radce Janebové, Ph.D., za odborné vedení mé bakalářské práce, za její trpělivost, přínosné rady, výstižné připomínky a za čas, který mi při tvorbě bakalářské práce věnovala. Ráda bych také poděkovala všem koordinátorkám, které mi poskytly rozhovory, za jejich důvěru, ochotu a čas. Děkuji také Mgr. Gabriele Pavlíkové a Mgr. Kateřině Martínkové z RK centra za zprostředkování kontaktů na zkušené koordinátorky a také za jejich podporu a ochotu mi kdykoliv pomoci.

Anotace

ŠEDOVÁ, Dagmar. Rodinné konference pohledem koordinátora. Hradec Králové, 2023. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Filozofická fakulta (Ústav sociální práce). Vedoucí práce: Mgr. et. Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

Bakalářská práce se zabývá rodinnými konferencemi pohledem koordinátorů. V teoretické části je představen a popsán princip rodinných konferencí. Je zde vysvětleno, z jakých fází se rodinná konference skládá a také je zde blíže představena role koordinátora, tak aby bylo zřejmé, jaké úkoly má na starosti a jak je jeho role v rámci rodinných konferencí nezaměnitelná. Výzkumnou část tvoří kvalitativní výzkum, který je založen na kvalitativních polostrukturovaných rozhovorech s vybranými koordinátory. Na závěr je uvedeno shrnutí výsledků zjištěných ve výzkumné části.

Klíčová slova: rodinné konference, přínosy, rizika, koordinátor, pozitivní zkušenosti, negativní zkušenosti

Annotation

ŠEDOVIÁ, Dagmar. Family conferences from the point of view of the coordinator. Hradec Králové, 2023. Bachelor's thesis. University of Hradec Králové, Faculty of Philosophy (Institute of Social Work). Supervisor: Mgr. et. Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

The bachelor's thesis deals with family conferences from the point of view of coordinators. In the theoretical part, the principle of family conferences is presented and described. It also explains what phases a family conference consists of and introduces the role of the coordinator in more detail, so that it is clear what tasks he is in charge of and how his role is unmistakable within family conferences. The research part consists of qualitative research, which is based on qualitative semi-structured interviews with selected coordinators. At the end, there is a summary of the results found in the research part.

Key words: family conference, benefits, risks, coordinator, positive experiences, negative experiences

Obsah

Seznam použitých zkratk.....	10
Úvod.....	11
1 Cíl práce a nástin metodiky zpracování.....	13
2 Teoretická část.....	14
2.1 Rodinné konference.....	14
2.1.1 Rodinné konference v České republice	16
2.1.2 Účastníci rodinné konference	18
2.2 Etapy rodinné konference	19
2.2.1 Návrh k uspořádání rodinné konference	19
2.2.2 Příprava účastníků	20
2.2.3 Realizace rodinné konference.....	20
2.3 Profil koordinátora rodinných konferencí.....	22
2.3.1 Předpoklady pro pozici koordinátora rodinných konferencí.....	23
2.3.2 Role koordinátora rodinných konferencí.....	23
2.3.3 Činnosti koordinátora v rámci etap rodinné konference	23
2.3.4 Péče o koordinátory	28
2.4 Přínosy a rizika rodinných konferencí.....	29
2.4.1 Přínosy rodinných konferencí.....	29
2.4.2 Rizika rodinných konferencí.....	30
2.5 Shrnutí teoretické části	33
3 Metodická část	34
3.1 Definice cílů.....	34
3.2 Zdůvodnění volby výzkumné strategie.....	35
3.3 Transformace dílčích cílů do tazatelských otázek.....	37
3.4 Charakteristika výzkumného souboru.....	42
3.5 Popis šetření.....	44
3.6 Způsob zpracování získaných informací.....	45
3.7 Reflexe etických rizik výzkumu a rizik zvolené výzkumné strategie z hlediska validity výzkumu	45
4 Popis a interpretace výsledků dosažených ve výzkumu.....	48
4.1 DC 1 Zjistit, jaké pozitivní a jaké negativní zkušenosti mají koordinátoři v přípravné fázi RK.	48
4.2 DC 2 Zjistit, jaké pozitivní a jaké negativní zkušenosti mají koordinátoři RK v průběhu přípravy RK	51

4.3 DC 3 Zjistit, jaké pozitivní a jaké negativní zkušenosti mají koordinátoři v průběhu RK.....	63
4.4 DC 4 Zjistit jaké, pozitivní a jaké negativní zkušenosti mají koordinátoři ve fázi po ukončení RK	70
5 Shrnutí výsledků.....	75
Závěry, diskuse a doporučení.....	79
Seznam použité literatury:	82
Seznam tabulek.....	84
Seznam příloh.....	84

Seznam použitých zkratk

RK **Rodinné konference, Rodinná konference**

OSPOD **Orgán sociálně právní ochrany dětí**

Úvod

Ve své bakalářské práci se budu zabývat rodinnými konferencemi. V České republice se stále jedná o poměrně málo využívaný nástroj sociální práce, proto si myslím, že je vhodné se mu blíže věnovat. V této práci budou rodinné konference představeny formou specifického pohledu jejich důležitých a nepostradatelných účastníků – koordinátorů. Hlavním cílem mé bakalářské práce je zjistit přínosy a rizika rodinných konferencí pohledem koordinátorů.

Rodinné konference vynikají mezi ostatními metodami a nástroji sociální práce s rodinami, zejména tím, že dávají rodině možnost vymyslet řešení problému dříve, než o něm rozhodne stát. Rodina dostává jedinečnou příležitost zaktivizovat jak své zdroje, tak zdroje svého okolí a pokusit se vyřešit svou nelehkou situaci svými silami. Jelikož mě tento koncept řešení rodinných problémů velmi oslovil a v rámci své praxe v organizaci RK centrum jsem měla možnost rodinnou konferenci prožít, rozhodla jsem se toto téma zpracovat ve své bakalářské práci.

Jako symbolický cíl této bakalářské práce vnímám zejména důležitost rodinných konferencí pro rodinu, kde již nějaký problém nastal a je potřeba ho vyřešit, pokud možno s co nejmenším zásahem do běžného života rodiny. Pokud je rodinná konference realizovaná včas a rodina ji efektivně využije, může to mít význam pro celou společnost. V rámci rodinných konferencí se totiž velmi často řeší situace, kdy hrozí rodině odebrání dítěte a jeho umístění mimo rodinu. Pokud se tedy v rámci rodinné konference podaří najít řešení a dítě může zůstat v rodině, je to ideální výsledek. Dítě v takovém případě nemusí vyrůstat v ústavním zařízení, což s sebou nese i ekonomické benefity pro celou společnost. Co je však daleko důležitější, že dítě neztratí vazby se svými nejbližšími osobami, nebude vystaveno možné psychické deprivaci plynoucí z pocitů ztráty a odloučení. Důsledky deprivace pak nejčastěji vyvstanou až v dospělosti, a to například zhoršeným začleňováním do společnosti, problémy v osobním životě, nedůvěrou vůči okolí apod.

Pro obor sociální práce spatřuji symbolický cíl zvoleného tématu v jedinečnosti konceptu řešení rodinných situací, které rodinné konference nabízejí. Rodiny dostávají neopakovatelnou možnost za účasti svých nejbližších, ale také za účasti případných odborníků najít východisko z těžké situace. Rodinné konference využívají mimo jiné

principů participace a zplnomocnění. Díky těmto principům získává rodina větší možnost kontroly nad svojí situací a zvyšuje se její sebedůvěra. Což do budoucna může znamenat, že si se svými problémy budou umět její členové lépe poradit a nebudou mít potřebu využívat služeb sociální práce.

Já osobně vnímám rodinné konference jako efektivní možnost řešení vážných rodinných problémů, a to zejména za předpokladu, že budou využity ve správný čas. Metoda rodinných konferencí v České republice stále není dostatečně rozšířená a rodiny o této metodě nemají často ani tušení. Nejčastěji jim jsou rodinné konference nabídnuty v rámci spolupráce se sociálními pracovníky OSPODU. Tady velmi záleží na dané sociální pracovníci, která bude tuto metodu rodině nabízet a zejména kdy. Z praxe vyplývá, že sociální pracovníci rodinné konference rodině vysvětlí nedostatečně a často se také stává, že tuto metodu rodině nabídnou ve chvíli, kdy už rodina pomalu rezignuje a negativně vnímá představu další spolupráce s několikátou organizací v řadě. To má pak vliv na složitou pozici koordinátora, který má za úkol rodinnou konferenci zorganizovat.

1 Cíl práce a nástin metodiky zpracování

Hlavním cílem této bakalářské práce je **zjistit přínosy a rizika rodinných konferencí pohledem koordinátorů.**

Hlavní cíl bude dále rozpracován do čtyř dílčích cílů. Za pomoci těchto dílčích cílů budu zkoumat zejména pozitivní a negativní zkušenosti koordinátorů rodinných konferencí v průběhu jednotlivých fází rodinných konferencí. V rámci prvního dílčího cíle budu zjišťovat zkušenosti koordinátorů v průběhu přípravné fáze rodinné konference. Druhý dílčí cíl bude zaměřen na zjišťování zkušeností koordinátorů v rámci průběhu přípravy na rodinnou konferenci. Třetím dílčím cílem je zjišťování zkušeností koordinátorů během samotné realizace rodinné konference a čtvrtým dílčím cílem bude prozkoumat zkušenosti koordinátorů ve fázi po ukončení rodinné konference. Záměrem zkoumání je na základě zkušeností koordinátorů rodinných konferencí zjistit přínosy a rizika rodinných konferencí z jejich perspektivy.

V teoretické části své bakalářské práce se zaměřím na popis konceptu rodinných konferencí s krátkým ohlédnutím do historie. Popíšu proces využívání rodinných konferencí v ČR. Dále představím jednotlivé účastníky rodinné konference. Navážu popisem jednotlivých etap rodinné konference a popisem samotné realizace rodinné konference. Další část práce a zároveň stěžejní kapitola z hlediska cíle práce, bude věnována detailnímu nastínění pozice koordinátora. Následovat bude kapitola neméně důležitá věnující se přínosům a rizikům rodinných konferencí.

V rámci bakalářské práce bude použita kvalitativní výzkumná metoda. Kvalitativní výzkum bude realizován za pomoci kvalitativních rozhovorů s vybranými koordinátory rodinných konferencí.

Aplikační cíl spatřuji ve využití zpracovaného tématu zejména pro organizace zabývající se realizací rodinných konferencí. Díky získaným informacím od koordinátorů mohou případně provést úpravy v rámci jednotlivých kroků přípravy a realizace rodinných konferencí. Věřím, že tato práce bude přínosná i pro případné zájemce o pozici rodinných koordinátorů a pro koordinátory samotné, kteří si díky analýze získaných dat mohou porovnat své vlastní vnímání a zkušenosti z realizovaných rodinných konferencí s ostatními koordinátory.

2 Teoretická část

2.1 Rodinné konference

V první kapitole bude vysvětlen princip rodinných konferencí včetně krátkého ohlednutí do historie vzniku rodinných konferencí.

Rodinná konference je označení pro setkání členů rodiny a blízkých lidí, při kterém se vytváří plán řešení situace, ve které se ocitlo ohrožené dítě. Tento plán vzniká za nepřímé podpory odborníků, snaží se maximálně využít všech přirozených zdrojů v rodině a může v něm být promítnuta i odborná pomoc. Za pomoci rodinné konference se využijí všechny prostředky, které mohou pomoci udržet dítě v bezpečném prostředí rodiny a mohou předcházet nepříjemným soudním rozhodnutím. Kdo jiný než rodina sama, která zná své slabé a silné stránky a je si vědoma svých zdrojů i limitů by se měl stát expertem na vyřešení své aktuální svízelné situace. Odborníci zde mají pouze vedlejší roli, působí jako zdroj podpory, informací a napomáhají s organizací. Rodina je tím, kdo má v rámci rodinné konference hlavní slovo a určuje, jak bude rodinné setkání vypadat (Dunovská, 2015:11). Na rodinné konference není třeba tak úplně pohlížet jako na nový nástroj sociální práce s rodinou, ale spíše jako na jistý návrat k tradicím a zejména tradičnímu pojetí rodiny (Tomášek, 2019:15).

Historie a princip rodinných konferencí pochází z Nového Zélandu. Jedná se o odkaz Maorů – původních obyvatel. Rodinná konference je jako postup řešení problémů týkajících se dětí, na Novém Zélandu uzákoněna již od roku 1989. Hlavním myšlenkou zákona je, že občané mají mít kontrolu nad řešením své situace a mají mít možnost konat všechna rozhodnutí související s řešením své situace (Horst, 2010:4). V již zmiňovaném roce 1989 byla přijata i novozélandská charta práv dítěte, která napomohla rozvoji rodinných konferencí. O velké množství domorodých maorských dětí se v této době staral stát, a to zejména kvůli problémům se sociálním vyloučením, které bylo způsobeno rozšiřováním evropské populace na ostrovech. Maorové se vyznačují tím, že považují za rodinu celý kmen, jedná se tedy o stovky až tisíce lidí. Příslušníci kmene mají vůči sobě pevné vazby. Důležité záležitosti maorská společnost řeší na zvláštním, přesně určeném místě. V 80. letech 20.století došlo k maorskému obrození, přistěhovalci začali více respektovat práva Maorů na sebeurčení a stát se v této době také rozhodl, v rámci snížení

nákladů, omezit náhradní péči o děti. Tyto události vedli ke vzniku a vývoji rodinných konferencí (Pavlíková, 2015:8).

Dalšími zeměmi, které se rozhodly rodinné konference zavést do běžné praxe se staly např. Nizozemí, Německo, Slovensko, Norsko, Kanada (Pavlíková, 2015:8). Aktuálně se rodinné konference využívají zhruba ve dvaceti zemích. Často se tato metoda řešení problémů v rodině užívá v Austrálii, Spojených státech amerických, Kanadě, Anglii, Norsku a Švédsku (Rogalewiczová, 2019:268).

Principem rodinných konferencí je ponechání odpovědnosti za situaci a její řešení rodině jak nukleární, tak širší. Cílem rodinné konference je aktivizovat zdroje v nejbližším okolí každého člena rodiny a snažit se o rozšíření okruhu lidí, kteří mohou pomoci v řešení rodinné situace (Pavlíková, 2015:9). Mezi principy rodinných konferencí řadíme participaci a zplnomocnění. Tyto koncepty se propojují a doplňují. Participace očekává účast klientů při plánování, koordinování a vyhodnocování služeb způsobem umožňujícím vytvoření příležitosti k jejich zmocňování. Pro klienty zmocnění znamená získání větší kontroly nad svou životní situací (Navrátil a kol. in Mataluayová, 2014:13). Předpokládá se, že při využití participace a zplnomocnění, získávají lidé díky své aktivní účasti při řešení problémů respekt k dosaženým výsledkům a mají pozitivní přístup k dodržování sjednaných podmínek. Navíc obě metody znamenají pro klienty podporu jejich sebevědomí a napomáhají klientům v uvědomění si, že každý problém se dá řešit (Šťastná in Mataluayová, 2019:13).

V rámci rodinných konferencí mají lidé jedinečnou možnost podílet se na rozhodnutí, které ovlivní jejich život. I když si člověk může myslet, že je na vše sám, vždy se v rámci rodiny a blízkého okolí zjistí, že je součástí celku, kde má odpovědnost sám za sebe, ale i za ostatní. Provázanost a zejména vnitřní síla vztahů mezi rodinou, přáteli spolužáky či kolegy v zaměstnání se zvyšuje s jejich množstvím. V případě problémů se pak mohou všichni blízcí lidé semknout, účastnit se rozhodování a podílet se na způsobu řešení. Rodinná konference se může stát také příležitostí k vyjádření nepříjemných pocitů a případných křivd o tom, co se stalo což může přispět ke snížení případné negativní nálady mezi jednotlivými členy a pomoci tak k uzdravení a obnovení narušených vztahů. Princip rodinné konference je postaven na tradičních hodnotách rodiny a její soudržnosti. Je to přirozená a jednoduchá podstata, se kterou se může ztotožnit každý (Pavlíková, 2015:9).

Realizace rodinných konferencí značí v mnoha ohledech změnu ve způsobu myšlení a uvažování o klientech. Rodinná konference nemá sloužit jako náhrada stávajícího systému týkajícího se ochrany dětí, ale má sloužit jako identifikace zdrojů v blízkém okolí dítěte a má mu pomoci, aby i jeho názor byl vyslyšen a respektován (Hamilton, 2007:11). Jedná se o jednu z metod sociální práce, ve které je kladen důraz na individuální přístup k rodině. Rodinné konference mohou přispět k rozvoji současného systému péče o děti s cílem zajistit dětem to nejlepší možné řešení jejich situace za pomoci blízkých osob (MPSV, 2013). Na rodinnou konferenci je možné pohlížet jako na určitý strukturovaný proces, který se snaží zmírňovat nerovnováhu moci, mezi rodinami s dětmi při kontaktu se sociálními a komunitními službami (Hamilton, 2007:8).

Termín rodinná konference bývá často zaměňován s případovými konferencemi, a navíc působí velmi odborně a formálně, proto se v praxi tento termín nahrazuje jiným označením, a to jako rodinné setkání či rodinná rada (Pavlíková, 2015:9).

2.1.1 Rodinné konference v České republice

Rodinné konference se v České republice využívají zejména v trestně-právní oblasti a v oblasti péče o ohrožené děti (Matulayová, 2021:7).

Do širšího povědomí sociálních pracovníků se rodinné konference dostaly v rámci pilotního projektu MPSV, který probíhal od roku 2014 do roku 2015 v osmi krajích České republiky (Jirásek, 2015:4).

Rodinné konference již před tímto pilotním projektem zkoušeli realizovat některé neziskové organizace. Sociální pracovníci se také ve větší míře začali snažit o zapojení širší rodiny do řešení nepříznivé situace (Pavlíková, 2015:8).

Do pilotního projektu bylo vybráno 35 pracovišť orgánu sociálně-právní ochrany dětí, jejichž sociální pracovníci prošli školeními. Sociální pracovníci tento nástroj sociální práce hodnotily kladně, ale nepovažovaly ho za vhodný pro většinu rodin, se kterou pracují. Měli obavy o ztrátu kontroly ve svém případě a nevěřili, že by problémové rodiny převzaly zodpovědnost. První zrealizované rodinné konference ukázaly, že schopnost rodin naplánovat s dalšími blízkými účastníky plán řešení situace, je velká (Pavlíková, 2015:8).

Pilotní projekt pomohl k vyškolení kolem 60 tzv. administrátorských organizací, které zorganizovaly jednu nebo dvě rodinné konference a od rodinných konferencí poté upustily. Některé jiné vyškolené organizace měly snahu rodinnou konferenci zrealizovat, ale kvůli nedostatku zájmu místních OSPOD případně kvůli nedostatku financí se jim to nepodařilo. Ve větší míře se v současnosti realizací rodinných konferencí zabývají jen dvě organizace – Centrum rodinných konferencí Lata, ta působí zejména v Praze a okolí a organizace s názvem RK centrum, ta působí zejména v rámci Pardubického a Královéhradeckého kraje a zčásti v kraji Středočeském a v kraji Vysočina. Tyto neziskové organizace dále nabízejí akreditované i neakreditované vzdělávání pro odborníky i veřejnost a snaží o propagaci a osvětu rodinných konferencí (Matulayová, 2021:17).

Rodinné konference prozatím nejsou v České republice právně zakotvené, a to zejména proto, že nejsou dosud hojně využívány. Výhodou tohoto stavu, je že všichni zúčastnění mohou objevovat nové metody a postupy k dosažení nejlepšího zájmu dítěte. Metoda rodinných konferencí je součástí MPSV č. 3/2009, jedná se o metodické doporučení k vytvoření individuální plánu péče o dítě. Praktické využívání rodinných konferencí dále podporuje projekt MPSV Systémová podpora procesů transformace systému péče o ohrožené děti a rodiny (Dunovská, 2012).

Důležitou roli v právní rovině hraje dokument s názvem Úmluva o právech dítěte z roku 1989, kterou Česká republika ratifikovala. Mezi zásady, na kterých je Úmluva o právech dítěte postavena patří zajištění dobrého vývoje, ochrany a přežití dětí. Zajišťuje také participaci dětí na životě společnosti a jejich právní subjektivitu. Článek 12 této Úmluvy navíc přímo deklaruje právo na informace a právo dítěte vyjádřit se k záležitostem, které se jej bezprostředně týkají a ve kterých se rozhoduje přímo o něm (Matulayová, 2021: 11).

Listina základních práv a svobod dále deklaruje procesní práva dítěte a také právo rodičů na péči o dítě a jejich výchovu. Rodinné konference jsou nástrojem, který má za cíl minimalizovat zásah státu do života rodin. Umožňují dítěti účast na všech fázích rodinné konference a snaží se o změnu přístupu k dětem, zejména v oblasti naslouchání jejich potřebám a přáním (Matulayová, 2021:11).

Jednou z podstatných bariér rozsáhlejšího využívání rodinných konferencí v ČR je nedostatek informovanosti o tomto nástroji sociální práce, a to jak mezi odborníky, tak

širokou veřejností. Rodinné konference potřebují více osvěty a propagace. Pravidelná metodická a supervizní setkání administrátorů a koordinátorů jsou nezbytností (Matulayová, 2021:16).

Podle zkušeností z Nového Zélandu, Kanady nebo Velké Británie se dá usuzovat, že přístup, který rodinná konference nabízí a který podporuje samostatné rozhodnutí rodiny, se bude do budoucna více využívat jako moderní metoda sociální práce (Dunovská, 2012).

2.1.2 Účastníci rodinné konference

Mezi hlavní účastníky patří samozřejmě **rodina nukleární i širší, dítě**, případně děti, kterých se přímo daná rodinná konference týká. Žádoucí je přítomnost co největšího počtu členů rodiny. Důležití jsou i ostatní blízcí lidé jako jsou například sousedé, kamarádi, učitel, trenér aj. Pro dítě je velmi důležitá přítomnost tzv. **podpůrné osoby dítěte**. Tato osoba bývá také nazývána jako obhájce nebo důvěrník. Měla by to být osoba, kterou dítě zná důvěrně a její přítomnost si i samo přeje. Podpůrná osoba na rodinné konferenci hájí a chrání zájmy dítěte a zprostředkovává kontakt s ostatními

Žádoucí je dále přítomnost **zadavatele** rodinné konference. Nejčastěji se jedná o pracovníka OSPOD vykonávající sociálně-právní ochranu dítěte. Může se jednat také o kurátora pro mládež nebo pracovníka pověřené osoby k sociálně-právní ochraně dětí, tento pracovník pro rodinu zajišťuje podpůrné a preventivní služby.

Na rodinné konferenci dále může být přítomen **administrátor**, který je odborníkem na oblast sociálně-právní ochrany dětí v konkrétní spádové oblasti. Může jím být pracovník neziskové organizace, ale i státní zaměstnanec. Nejedná se o zaměstnance OSPOD.

Tím, kdo na rodinné konferenci nesmí chybět je **koordinátor**. Nejedná se o zaměstnance instituce zabývající se sociálně-právní ochranou dětí, ale jde o nezávislou a neutrální osobu.

Na rodinné konferenci mohou být přítomní **odborníci**, kteří s rodinou pracují. Případně to mohou být odborníci, kteří rodině přinesou důležité informace k tvorbě plánu – učitel, lékař, odborník na závislosti, dluhový poradce aj. (Pavlíková, 2015:17–22).

2.2 Etapy rodinné konference

2.2.1 Návrh k uspořádání rodinné konference

Využití rodinné konference může rodině nabídnout každý kdo spolupracuje s dětmi a mládeží nebo přímo s rodinou. V ČR je jedním z hlavních zadavatelů zpravidla pracovník OSPOD. Následně se organizace rodinné konference zhostí vybraná externí nezisková organizace (Matulyová, 2021:18). Rodinné konference se mohou použít v rámci sociální práce i v situacích, kdy se nejedná primárně o dítě. Mohou se stát užitečným nástrojem pomoci i při práci se seniory, duševně nemocnými a lidmi s omezenou svéprávností. Jinými slovy rodinné konference se mohou využít tam, kde se pracuje s prostředím rodiny (Janebová, 2018:119)

Úspěch rodinné konference závisí na míře důvěry, kterou rodina má vůči této metodě sociální práce, proto je velmi důležité srozumitelné vysvětlení ze strany pracovníka, který rodinnou konferenci rodině nabízí. Ze zkušeností je zřejmé, že je třeba nabízet rodinnou konferenci rodině opakovaně. Rodina zpočátku realizaci rodinné konference odmítá, je třeba, aby pracovník trpělivě a opakovaně vysvětloval výhody tohoto rodinného setkání (Pavlíková, 2015:16).

Rodina má právo dostat prostor k formulaci svých problémů, dříve, než tento problém označí profesionál a takto označený problém je třeba upřednostnit v řešení před problémy, které označí profesionál. Rodiny nerady přiznávají konflikty, mají obavy, že by toto přiznání pro ně mělo negativní následky (Matoušek, 2003:189–193).

Pokud se zadavateli podaří s rodinou dohodnout rodinnou konferenci, spojí se s administrátorem, kterému zašle vyplněnou žádost o rodinnou konferenci (Pavlíková, 2015:16).

Administrátor zhodnotí, zda v konkrétní situaci rodiny je možné rodinnou konferenci využít a pomůže rodině zformulovat základní otázku (Pavlíková, 2015:16).

Rodina bude v rámci rodinné konference na tuto základní otázku odpovídat ve formě rodinného plánu. Zadavatel v rámci přípravy základní otázky musí dodržet několik kritérií. Otázka má být otevřená, zaměřená na cíl, týkat se dítěte a je nutné ji formulovat tak, aby nenabízela konkrétní řešení. Na základě položené otázky by mělo být pro všechny účastníky rodinné konference srozumitelné co se v rámci rodinné konference

bude řešit a co se od nich v rámci přípravy plánu očekává. Zadavatel může základní otázku rozšířit o tzv. minimální podmínky – tedy podmínky, které musí rodinný plán obsahovat, aby jej zadavatel mohl schválit. Se základní otázkou a případnými minimálními podmínkami rodinu seznamuje zadavatel. V průběhu přípravy rodinné konference se pak o těchto podmínkách koordinátor opakovaně zmiňuje rodině a účastníkům (Matulayová, 2021:18).

Pokud je zadavatelem rodinné konference přímo samotná rodina, pak se zadavatelem otázky stává vybraný člen rodiny. V tomto případě rodinný plán není třeba schvalovat žádným z odborníků (Matulayová, 2021:20).

V následujícím kroku se administrátor spojí s vybraným koordinátorem, kterému předá základní informace o rodině a prověří tak nezávislost koordinátora, tzn. zda nemá s danou rodinou střet zájmů. Další nutnou informací je, zda má koordinátor momentální časové možnosti rodinnou konferenci zrealizovat a zda nemá osobní překážky po zjištění informací o rodinné situaci. Některý koordinátor například může mít problém pracovat s někým kdo užívá návykové látky nebo má osobní zkušenost s násilím v rodině apod. což by ho limitovalo v přijetí role koordinátora dané rodinné konference (Pavlíková, 2015:16-17).

2.2.2 Příprava účastníků

Tato fáze rodinné konference je časově náročná, ale z hlediska úspěchu rodinné konference je to fáze klíčová. Jelikož se jedná o fázi, která je v převážné režii koordinátora, bude tato fáze rodinné konference blíže vysvětlena v kapitole věnující se přímo jednotlivým úkonům koordinátora v rámci jednotlivých fází rodinné konference.

2.2.3 Realizace rodinné konference

Samotné konání rodinné konference má 3 části, které na sebe navazují. Jedná se o tyto fáze (Pavlíková, 2015:30):

a) sdílení informací

Po zahájení konference a přivítání všech účastníků, které realizuje koordinátor, jsou účastníci vyzváni ke svému představení. Každý z účastníků v této části také

přiblíží svůj vztah k rodině. Koordinátor dále informuje zúčastněné o organizaci celého setkání, časovém harmonogramu a zdůrazní důležitá pravidla chování nutná pro bezpečný průběh rodinné konference, kterými jsou zejména důvěrnost informací a respekt k názoru druhých. Zadavatel v této části také představí aktuální situaci rodiny a důvod ke svolání rodinné konference. Nastíní obavy, ze kterých plyne ohrožení dítěte (Pavlíková, 2015:30).

b) soukromý čas rodiny

Jedná se o nejdůležitější část konference. Rodina v tomto čase může využít svou zodpovědnost a důvěru, která jí byla svěřena, k tvorbě návrhu na vlastní řešení složité rodinné situace. Koordinátor a ostatní účastníci, kteří nepatří přímo do rodiny v době tvorby plánu zůstávají v oddělené místnosti (Pavlíková, 2015:31).

c) představení a následné schválení plánu

Plán nemá jasně stanovenou strukturu ani požadavky na výslednou podobu. Je ale důležité, aby reagoval na zadanou základní otázku, byl konkrétní, obsahoval časové termíny a jména osob zodpovědných za jednotlivé úkoly. Náležitosti, které v plánu nemají chybět koordinátor napíše na arch papíru a vyvěsí na vhodném místě, aby je rodina mohla využívat jako pomůcku při tvorbě plánu (Matulyaová, 2021:20). Těmito náležitostmi plánu jsou (Pavlíková, 2015:31):

- ✓ „odpovídá na danou otázku“
- ✓ „je pro dítě bezpečný“
- ✓ „úkoly jsou srozumitelné a konkrétní“
- ✓ „určuje, kdo úkoly provede“
- ✓ „určuje do kdy jednotlivé kroky určený člověk vykoná“
- ✓ „obsahuje krizový scénář v případě nezdaru kroku stanoveného v „plánu rodiny“
- ✓ „stanovuje, kdy a jak dojde ke zhodnocení celého plánu“

Do tvorby plánu se zapojuje i samo dítě, s ohledem na jeho věk a schopnosti (Mataluyová, 2021:20).

Jakmile rodina plán sestaví, pozve koordinátora zpět a projdou spolu s ním připravený plán. Pokud je to potřeba koordinátor pomůže rodině plán upřesnit, tak aby byl konkrétní a byly z něj jasné i časové termíny. Jestliže je na rodinném setkání přítomen i sociální pracovník OSPODU, rodina ho poté také pozve do místnosti a plán mu představí. Pokud

plán není v rozporu se zákonem a nepředstavuje riziko pro dítě, je již předem danou podmínkou, že zadavatel přijímá plán rodiny bez výhrad. (Pavlíková, 2015:33) Přijatý plán je vhodný k dalšímu zpracování, je možné ho zařadit např. do individuálního plánu ochrany dítěte (Mataluyová, 2021:22).

Někdy zadavatel může pociťovat pochybnosti o vhodnosti navrhovaných řešení. Je žádoucí, aby se zadavatel snažil plán respektovat i přes nejistotu a důvěru v jeho úspěšnost. Pokud zadavatel projeví snahu akceptovat drobné nedostatky a projeví důvěru ve schopnost rodiny se s nesnadným úkolem poprat, je to pro rodinu velmi posilující a motivující. Pokud jsou pochybnosti ze strany zadavatele přetrvávající, nedostatky v plánu se mohou řešit za asistence dojednaných služeb nebo se mohou vyhledat jiné druhy podpory. Existuje také možnost následného přehodnocení plánu po zvoleném časovém období. V případě vážných obav je třeba rodině vysvětlit z čeho tyto obavy pramení zejména vzhledem k bezpečnosti dítěte. Plán na základě vážných nedostatků může rodina doladit nebo mírně upravit (Mataluyová, 2021:21).

2.3 Profil koordinátora rodinných konferencí

Koordinátorem rodinných konferencí se stane zájemce, který absolvuje adekvátní školení u vybrané organizace poskytující realizace rodinných konferencí.

Mezi stěžejní úkoly koordinátora patří kontakt s rodinou a jejími blízkými osobami, kontakt s odborníky, organizace rodinné konference, zajištění prostoru pro konání rodinné konference, vytvoření pozvánek pro všechny účastníky, účast na rodinné konferenci, přepis plánu a motivační kontaktování rodiny po realizaci RK. Koordinátor je zodpovědný za vysvětlení principu a důvodu konání rodinné konference v konkrétní rodině.

Koordinátor pobírá za organizaci rodinné konference odměnu, která ale netvoří jeho hlavní příjem. Zpravidla koordinátor ročně zorganizuje 1–4 konference. Jedná se tedy jen o vedlejší činnost k jeho hlavnímu zaměstnání. Koordinátor zastává pozici nezávislé, nestranné a neutrální osoby ve všech fázích rodinné konference (Pavlíková, 2015: 11).

2.3.1 Předpoklady pro pozici koordinátora rodinných konferencí

Pro pozici koordinátora jsou důležité zejména tyto vlastnosti (Pavlíková, 2015:12):

- Vytrvalost
- Trpělivost
- Samostatnost
- Umění naslouchat druhým a klást jim otázky
- Důvěra v rodinu
- Vyvarování se předsudků
- Otevřenost
- Komunikativnost
- Organizační schopnosti
- Flexibilita

Důležitým předpokladem pro spolupráci s rodinou je dále případová nezávislost. Pokud by koordinátor znal některé osoby z chystané rodinné konference, mohlo by to ohrozit jeho neutrální postoj k dané rodině. Může se stát, že se v průběhu přípravy objeví pro koordinátora známý člověk, a proto jakoukoliv pochybnost o případném narušení této nezávislosti, konzultuje koordinátor s administrátorem.

2.3.2 Role koordinátora rodinných konferencí

Koordinátor v procesu přípravy rodinných konferencí zaujímá několik rolí zároveň (Pavlíková, 2015:12):

- ✓ **organizátor konference**
- ✓ **poskytovatel bezpečí** – koordinátor dbá zejména na bezpečí dítěte a potažmo celé rodiny. K jeho úkolům patří vytvoření a udržení atmosféry respektu a důvěry.
- ✓ **moderátor konference**
- ✓ **zprostředkovatel informací** – koordinátor zajistí informovanost rodiny o možných službách odborníků, které jsou rodině k dispozici

2.3.3 Činnosti koordinátora v rámci etap rodinné konference

Zjednodušeně lze činnosti koordinátora rozdělit podle fází vzniku a průběhu rodinné konference:

- **Činnosti koordinátora před přípravou rodinné konference**

V této fázi koordinátor získává od administrátora zadání rodinné konference. Je třeba, aby koordinátor zhodnotil, jestli k vybrané rodině a jejím problémům nemá negativní postoj nebo předsudek. Dále je třeba, aby zhodnotil své momentální časové a kapacitní možnosti se přípravě rodinné konference dostatečně věnovat (Pavlíková, 2015:13).

Koordinátor v této fázi ví pouze osobní údaje rodiny a její aktuální situaci spolu s důvody vedoucími k realizaci rodinné konference. Zadavatel důvody svolání rodinné konference hodnotí optikou základních potřeb dítěte, které mimo jiné zahrnují míru naplnění psychických potřeb dítěte nebo zhodnocení prostředí, ve kterém dítě vyrůstá apod. V žádosti o rodinnou konferenci zadavatel uvádí zpravidla kontakty na matku a otce, popřípadě pěstouny apod. (Pavlíková, 2015:26).

- **Činnosti koordinátora v průběhu přípravy rodinné konference**

V průběhu přípravy rodinné konference je přístup koordinátora klíčový. Je to on, kdo bezprostředně jedná s rodinou a snaží se rozšiřovat okruh účastníků, kteří by na rodinné konferenci neměli chybět. Je důležité, aby uměl projevit respekt a důvěru v rodinu a její schopnosti. Měl by umět rodinu navést k tomu, aby sama činila rozhodnutí týkající se jejich rodinné konference, aby rodina neměla pocit, že za ní důležité kroky rozhoduje právě koordinátor, tím si zároveň vybuduje u rodiny důvěru. Je třeba, aby ho rodina vnímala jako partnera. V pozici koordinátora je nutné mít dobré komunikační schopnosti a rodiny se průběžně doptávat na její představy o místě, době či průběhu konání rodinné konference.

Tato fáze rodinné konference je časově náročná a zpravidla může trvat 4-8 týdnů. Nicméně pro úspěch celé rodinné konference je tato část jedna z nejdůležitějších, proto je třeba, aby koordinátor uměl dobře popsat rodinnou konferenci, svoji roli v ní a dařilo se mu rozšiřovat okruh lidí, kteří by mohli být prospěšní při tvorbě plánu. Případná vzdálenost členů širší rodiny by pro koordinátora neměla být překážkou (Pavlíková, 2015: 26-27).

V této přípravné fázi koordinátor využívá metodu síťování, která vychází ze systemického přístupu i z ekologické perspektivy. Systemický přístup vnímá člověka jako součást rozmanitých sociálních sítí, které vytváří sám a je jejich součástí. Tyto sítě mohou pro člověka představovat zdroj problémů nebo zdroj podpory.

Ekologická perspektiva vnímá člověka jako součást jeho prostředí, spolu s tímto prostředím je pak člověk v neustálém vzájemném působení. Z obou přístupů vyplývá, že člověk není sociálně izolovaný, je vždy součástí konkrétního systému a prostředí.

Metoda síťování očekává, že hlavním zdrojem pomoci a podpory při řešení problémů, se pro člověka stává jeho nejbližší sociální síť zahrnující především rodinu, přátele, kolegy ze zaměstnání, spolužáky, sousedy (Matulayová, 2021:12).

Pod pojmem síťování se mimo jiné rozumí rozvoj a udržování sociálních sítí a vzájemná spolupráce. Za pomoci této metody koordinátor mapuje sociální síť v okolí klienta (Gojová, in Matulayová, 2021:11-12).

Koordinátor se v této fázi snaží navštívit všechny potencionální účastníky rodinné konference osobně. Právě osobní návštěva přispívá k předcházení nedorozumění ohledně smyslu a důvodu konání konference. Jednání s rodinou se podřizuje následujícímu principu: „*Rodinná konference je vedena rodinou, ne odborníky, a proto koordinátor RK přejímá roli toho, kdo dosažení dohody pouze usnadňuje.*“ (Pavlíková, 2015:26)

Pokud není možná osobní návštěva účastníka například z důvodu nemoci, je možné zvolit i telefonické pozvání. Naprosto nevhodnou možností je pak písemné pozvání, bez předchozí domluvy (Pavlíková, 2015:28).

Koordinátor vyhodnocuje během jednání s jednotlivými účastníky případná rizika, která mohou pramenit z řešených témat nebo povahy účastníků. V případě nejistoty konzultuje své pochybnosti s rodinou a s administrátorem (Pavlíková, 2015:26).

Zvláštní pozornost je třeba věnovat přípravě dítěte. Dítě musí dostat prostor vyjádřit se k připravované konferenci. Mělo by mít možnost vyjádřit koho chce pozvat a kdo bude jeho podpůrnou osobou. Dítě je přiměřeně svému věku středem plánování rodinné konference. Koordinátor se proto s dítětem v této fázi schází opakovaně a při setkáních využívá svojí kreativity. Je vhodné zapojit dítě do přípravy na rodinnou konferenci hravou formou a společnou činností, kterou může být třeba tvorba rodokmenu, výroba pozvánek na rodinnou konferenci apod. Dítě si samo může určit co chce ostatním na

rodinné konferenci sdělit a co by chtělo za pomoci konference vyřešit (Pavlíková, 2015:28).

Koordinátor také zajistí případnou přípravu podpůrné osoby dítěte. Může se stát, že dítě odmítá účast konkrétního člena rodiny nebo naopak účastníci, kteří byli pozváni odmítají na rodinnou konferenci přijít. Koordinátor se v tomto případě snaží s člověkem komunikovat o možných příčinách a společně mapují možnosti dalšího postupu. Existuje zde, ale jistá hranice mezi povzbuzováním a nátlakem. Rodinná konference je dobrovolná, nikdo by neměl pociťovat jakoukoliv formu nátlaku. Koordinátor má nelehkou úlohu, působí na rodinu takovým způsobem, aby jednotliví členové dali přednost zájmu dítěte před těmi svými. Je důležité, aby si podpůrná osoba byla vědoma toho, že na rodinnou konferenci přichází hájit zájmy dítěte. Na rodinném setkání tak tato osoba působí jako advokát dítěte, snaží se mu pomoci zorientovat se a zprostředkuje přání dítěte ostatním nebo zajistí dítěti prostor pro jeho vlastní sdělení názorů (Pavlíková, 2015:29).

Někdy se může stát, že se dítě rodinného setkání nechce účastnit, v takovém případě je možné, aby koordinátor zprostředkoval jeho názor třeba pomocí vzkazu. Tento vzkaz může rodině pomoci při vytváření plánu (Matulayová, 2021:21).

Pokud na rodinné konferenci budou přítomni i odborníci, koordinátor je navštíví a seznámí se situací rodiny. Odborníci jsou tak lépe připraveni na možný okruh otázek, které jim mohou být na setkání položeny (Pavlíková, 2015:29).

Koordinátor je v tomto procesu v úzké spolupráci se svým administrátorem, který by měl být informován o veškerých úkonech koordinátora a společně také řeší veškeré neočekávané situace. Koordinátor je také v úzkém kontaktu s rodinou, jejími přáteli a dalšími blízkými osobami. Trpělivě všem předpokládaným účastníkům vysvětluje účel rodinné konference a důležitost jejich účasti (Pavlíková, 2015:21).

Pro koordinátora tato fáze končí rozesláním pozvánek, které vytvoří a na kterých je uveden datum, čas, místo a seznam osob, které budou na setkání přítomny. Pozvánka by také měla obsahovat i důvod pro setkání a otázku, na kterou bude rodina hledat odpověď ve formě tvorby plánu (Pavlíková, 2015:28).

- **Činnosti koordinátora v průběhu samotné rodinné konference**

Koordinátor je průvodcem setkání, vyvíjí po celou dobu snahu o příjemnou atmosféru. Nechá každému účastníkovi prostor na jeho představení. Pokud jsou přítomni odborníci, zajistí, aby měli prostor rodině sdělit podstatné informace. Sdělí dále pravidla rodinné konference. Pravidla rodinného setkání jsou následující (Pavlíková, 2015:30):

- ✓ „*Děláme vše proto, abychom pomohli dítěti.*“ (slovo dítě koordinátor nahradí konkrétním jménem)
- ✓ „*Informace jsou důvěrné.*“
- ✓ „*Respektujeme názory ostatních.*“
- ✓ „*Každý má právo mluvit.*“

Důležitou informací je také zopakování stěžejní otázky pro konferenci, na kterou má dát vytvořený plán odpověď.

Pokud na setkání dojde k vyhrocené situaci, kdy některý z účastníků může na jiného bezprostředně zaútočit a může v důsledku jeho chování dojít k ohrožení duševního i fyzického zdraví jiného z účastníků, koordinátor zajistí vykázaní tohoto narušitele.

Po soukromém čase, který je vyhrazen jen rodině a při kterém dochází k vytvoření plánu, je koordinátor zavolán rodinou zpět do místnosti. Koordinátor plán s rodinou znovu projde a zkontroluje, zda je plán bezpečný, termínovaný a je z něj zřejmé, které osoby jsou zodpovědné za jednotlivé úkony. Poté pozve do místnosti sociální pracovníka a rodina sama mu plán představí (Pavlíková, 2015:13-14).

Sociální pracovník je zpravidla ten, který zadával rodině základní otázku. Tento sociální pracovník rozhoduje o schválení plánu. Pokud je vytvořený plán schválen, všichni přítomní účastníci se pod něj podepíší. Důležitým výstupem rodinné konference je dobře vymyšlený a všemi přijatelný plán, který splňuje požadované cíle rodinné konference a stává se oporou jak pro rodinu, tak pro odborníky při následných krocích v péči o dítě (Matulayová, 2021:19).

Následuje zhodnocení rodinné konference účastníky pomocí dotazníků.

- **Činnosti koordinátora po ukončení rodinné konference**

Koordinátor rozesílá vytvořený plán rodiny, který si rodina schválila, případným nepřítomným členům a také sociálnímu pracovníkovi. Zhruba po měsíci kontaktuje

aktivního a vstřícného člena rodinného setkání s otázkou, jak se rodině daří plán naplňovat. Tento krok je spíše motivační, nejedná se o kontrolu (Pavlíková, 2015:13-14).

2.3.4 Péče o koordinátory

Koordinátor se při své práci dostává do celé řady složitých situací, které na něj kladou vysokou zátěž. V rámci jednání s rodinou ho může zaskočit celá řada událostí. Někteří členové rodiny mohou projevovat nesouhlas s konáním rodinné konference, v rodině se nevhodně chovají k dětem, jednání některých členů rodiny může jevit známky manipulace nebo agresivity apod. Tyto vjemy koordinátor potřebuje zpracovat a sdílet. Může potřebovat pomoc, aby se s některými situacemi vyrovnal a zároveň zůstal neutrální osobou. Mezi základní druhy péče o koordinátory se řadí intervize s administrátorem a supervize koordinátorů rodinných konferencí. Jak intervize, tak supervize mohou být individuální nebo skupinové.

Cílem intervize je jasné vymezení aktuální pracovní situace, která se koordinátorovi nedaří vyřešit. Díky rozhovoru s administrátorem nebo v případě skupinové intervize s jinými koordinátory, lze najít adekvátní řešení situace.

Cílem supervize, která je vedena za pomoci nezávislého odborníka, může být příjemný pocit sebeuspokojení z práce, vyšší kvalita a efektivita pracovního nasazení a může také preventivně sloužit proti syndromu vyhoření.

Supervize se stává prostorem vzájemného vyměňování zkušeností koordinátorů jak z probíhajících, tak i z ukončených rodinných konferencí. Supervize se mohou zúčastnit i koordinátoři, kterým se nepodařilo z různých důvodů rodinnou konferenci zorganizovat. Smyslem supervize je vzájemné předání zkušeností, podpora a motivace (Pavlíková, 2015:21-22).

2.4 Přínosy a rizika rodinných konferencí

2.4.1 Přínosy rodinných konferencí

Rodina již historicky bývá prvním a často i jediným zdrojem podpory pro své členy, kteří se dostali do problémů. Základní pocit jistoty získává dítě jedině v blízkých lidech (Matoušek, 2003:183). Rodina v rámci rodinné konference dostává pravomoc a důvěru samostatně rozhodnout o své situaci. Díky tomuto setkání **se rodina aktivizuje a je schopná hledat řešení své situace ve vlastních řadách**, a navíc má informace a nabídky na případnou odbornou pomoc (Pavlíková, 2015:43).

Zákon o sociálně-právní ochraně dítěte deklaruje jako jeden z hlavních zájmů dítěte možnost vyrůstat ve funkční rodině a zároveň udává, že prvotním způsobem řešení situace ohroženého dítěte je ozdravení rodinného prostředí (Matoušek, 2003:191). K tomuto ozdravení může napomoci právě rodinná konference. Díky rodinné konferenci se může zvýšit šance na to, aby dítě zůstalo v rodině a aby došlo ke zlepšení podmínek jeho života. Širší rodina a blízcí lidé, kteří zůstávali opodál, mají možnost přispět k lepší budoucnosti dítěte. V rámci rodinné konference se nehledá viník, ale aktivně se vyvíjí snaha k vyřešení nebo zlepšení stávající situace (Pavlíková, 2015:43).

Jak uvádí Matoušek, v západním světě již několik desítek let sledujeme pozitivní přístup k opatřením umožňujícím podporu schopností rodiny řešit své problémy a zároveň chránit rodiny před neporušeností jejich vazeb. Zřetelně se také dává přednost službám, které se rodinám poskytují v jejich domácím prostředí. Výrazné narušení rodiny umístěním dítěte do ústavního zařízení se jeví podle výzkumů jako nevýhodné až destruktivní. Pokud v rodině dojde k vyřazení některého z jejích členů, oslabuje to rodinu při řešení problému a rodina je v tomto případě hodnocena jako součást problému. Rodina je ale společenství, které má právo řešit aktuální problém sama (Matoušek, 2003:196).

Jednoznačné přínosy rodinných konferencí se podle Matulayové dělí do několika kategorií: **rodina se stává expertem na svůj vlastní problém, samotný koncept rodinných konferencí a pozitivní výsledky rodinných konferencí**. V rámci kategorie, kdy se rodina stává expertem na svůj vlastní problém, lze nalézt další pozitivní přínosy RK. Významným přínosem této kategorie je, že **rodině je, díky RK, přenechána odpovědnost za její situaci**. Přínosem je dále to, že **rodina se díky plánu, který v rámci RK vymyslí stává sama autorem řešení své situace** (Matulayová, 2021: 38). Rodina je

více motivovaná plnit úkoly, které si v rámci plánu sama určí (Martincová in Matulayová, 2021:39). Přínosem je i to, že **se do řešení situace zapojí širší rodina a blízcí přátelé**, stávají se v tu chvíli komunitou, která má stejný cíl (Halamová in Matulayová, 2021:40).

V rámci kategorie samotného konceptu rodinných konferencí lze nalézt další přínosy. Odborníci z řad sociálních pracovníků OSPOD, sociální pracovníci neziskových organizací i odborníci zabývající se metodickou podporou RK hodnotí rodinné konference jako **účinný nástroj při práci s rodinou** (Matulayová, 2021:40). Někteří z řad odborníků také uvádějí, že RK vnímají jako **ochranu před odebráním dítěte z rodiny** (Homolková in Matulayová, 2021:41). Jako přínosné bývá vnímáno i to, že **se rodina prostě po delší době sejde** (Pajerová in Matulayová, 2021:41). Někteří účastníci zpětně hodnotí, že **se cítili být na RK partnery** (Pfaurová, 2019).

Pozitivní výsledky rodinných konferencí jsou další kategorií, která v sobě skrývá několik dalších přínosů RK. Princip rodinných konferencí **zplnomocňuje rodinu**, k řešení jejích problémů (Homolková in Matulayová, 2021:42). RK se mohou stát **obohacujícími zkušenostmi i pro sociální pracovníky**, kteří získají jiný úhel pohledu na situaci rodiny (Homolková in Matulayová, 2021:42). Rodinná konference může být také nápomocná k **uzdravení vztahů v rodině** (Homolková in Matulayová, 2021:42). RK poskytuje účastníkům také možnost **projevit své emoce a vyřikat si vše co je trápí**, a to na neutrální půdě (Tomášek, 2019:80).

2.4.2 Rizika rodinných konferencí

Jedním z možných rizik může být **násilí v rodině**. V tomto případě je nutné, aby zadavatel a administrátor zvážili, zda má smysl rodinnou konferenci pořádat a jak případně zabezpečit přípravu i samotný průběh rodinné konference (Pavlíková, 2015:34).

Rizikem dále mohou být i určití tzv. **zranitelní účastníci**. Zranitelným účastníkem může být například ten, komu je vyhrožováno jiným členem rodiny, a proto se ze strachu tento člen rodiny nechce rodinné konference účastnit. Naopak ten, kdo zraňuje nebo zastrašuje či vydírá jiného člena rodiny může mít strach, že se ostatní dozví, co se doopravdy v rodině dělo. Koordinátor, který má zkušenosti je schopný tyto okolnosti vnímat a snaží se se zranitelnými účastníky najít vhodné řešení. Nejen dítě, ale i dospělý může mít na rodinném setkání svou podpůrnou osobu. Je však stále nutné mít v pozici koordinátora na

paměti bezpečí všech zúčastněných a v těchto situacích nepodcenit důkladnou přípravu všech účastníků (Pavlíková, 2015:34).

Konflikty v rodině mohou představovat další vážné riziko pro rodinnou konferenci a zejména pro kladné vyřešení situace ohroženého dítěte. Nevraživost mezi rodinnými příslušníky může být natolik silná, že často bývá i jedním z důvodů aktuální nepříznivé situace dítěte. V tomto případě je důležité, aby koordinátor povzbuzoval rodinu, v tom, aby podřídila své jednání zájmům dítěte. Je třeba odsunout neshody stranou a naslouchat názoru dítěte. Pokud se i nadále některý z účastníků již během přípravy projevuje destruktivně a s největší pravděpodobností by na rodinné konferenci nevhodně zasahoval do řešení situace dítěte, respektive by dělal vše proto, aby se situace nevyřešila, je možné tohoto účastníka po poradě s administrátorem a rodinou vyloučit ze seznamu pozvaných účastníků. Tento vyloučený účastník se může vyjádřit jiným způsobem, prostřednictvím dopisu či videa apod. Někdy se může stát, že na rodinné konferenci chybí osoba, která je pro dítě velmi důležitá, ale zbytek rodiny jí nechce pozvat. V takovém případě je opět nejlepší vyjednávat a opakovaně zdůrazňovat, že cílem rodinného setkání je zájem dítěte, a ne urovnávání vztahů mezi dospělými (Pavlíková, 2015:35).

Stalking v rodině je překážkou pro rodinnou konferenci a výslovně se rodinná konference v tomto případě rodině nedoporučuje. Rizikem je, že pronásledující osoba nemusí dodržovat stanovené dohody. Pomocí v této situaci může být realizace RK za účelem řešení kontaktu dětí se stalkerem, a to za podmínky dodržení stanovených omezení (např. předběžné soudní opatření). Úspěch tohoto typu RK závisí zejména na ochotě rodiny pronásledujícího rodiče se RK zúčastnit (Pavlíková, 2015:35).

Dalším rizikem konání rodinné konference je **setkání rodiny po rozvodu**. Dle Rogalewiczové si nelze představit využití rodinné konference právě v případě, trvajících vážného rozporu rodičů. Neshody rodičů mohou být v této době pro ně prvotní a zájmy dítěte jsou zastíněny řešením problémů mezi rodiči samotnými. Tato situace tak brání samotné podstatě rodinných konferencí, kterou má být spojení rodiny k nalezení řešení (Rogalewiczová, 2019:268). V této situaci se přesto o rodinnou konferenci žádá často. Existuje zde, ale napětí a dochází ke střetu zájmů. Je těžkým úkolem koordinátora najít v této rodině zprostředkovatele, kterého by uznávali obě znepřátelené strany rodiny. Koordinátor usměrňuje rodinu, aby nedocházelo k neustálému opakování negativních poznámek o protistraně. Je třeba se v roli koordinátora snažit o pozitivní pohled na

budoucnost a vytvoření plánu. Znepřátelené strany rodiny by měly pochopit, že bez spolupráce plán nemůže vzniknout. Koordinátor více než kdy jindy musí mít v těchto případech na paměti svou nestrannost (Pavlíková, 2015:35-36).

Mezi rizika rodinných konferencí se řadí také **nedostatečně vytvořený plán**. V případě pochybností o tom, zda vytvořený plán nabízí dostatečné řešení, je třeba jej i přes tyto pochybnosti respektovat a projevit důvěru ve schopnost rodiny. Koordinátor může rodině nabídnout vyvážení případných nedostatků v plánu využitím nabízených služeb či jiných druhů nabízené podpory. Plán se navíc následně po smluvené době přehodnocuje což je užitečné právě k utvrzení vědomí, že je funkční, případně se pozmění tak, aby více vyhovoval potřebám rodiny. Důvody pro nepřijetí plánu jsou dva. Prvním důvodem je, že by plán výrazně ohrožoval bezpečí dítěte. Druhým důvodem je rozpor s platnými zákony (Pavlíková, 2015:36). Dalším rizikem rodinné konference souvisejícím s plánem rodiny, je podle Rogalewiczové i samotné přenechání odpovědnosti za dodržování plánu pouze rodině. Jak dále uvádí, plány vzniklé na rodinných konferencích jsou dodržovány jen v některých bodech. Zároveň také přiznává, že tento fakt může být ovlivněn okolnostmi tvorby plánu, který se tvoří na míru aktuální situaci (Rogalewiczová, 2019:270).

Rizikem rodinné konference pak dále může být **nedostatečně vyjasněný záměr rodinné konference**. Aby se rodinná konference stala úspěšnou, je třeba, aby všichni účastníci měli jasné a podrobné informace o situaci dítěte a o možnostech budoucího vývoje situace. Stává se, že pracovníci OSPOD rodině nedají jasné vysvětlení celé situace a někdy rodině i zatají další jimi zamýšlené kroky. V důsledku těchto událostí pak rodina vytváří plán marně. Nesmí se stávat, že rodina bude mít méně informací než pracovníci a také nesmí být uváděna v omyl. Pokud je místo pobytu dítěte stále nejasné, rodina může být požádána o vyhotovení dvou plánů, lišících se podle možného umístění dítěte (Pavlíková, 2015:36).

Nepříjemností a rizikem rodinné konference je vnímáno i **předčasné ukončení rodinné konference**. K tomu může dojít díky agresivitě některého z účastníků či fyzického nebo psychického napadení některého z účastníků (Pavlíková, 2015:37).

Jako významnou nevýhodu rodinných konferencí vidí Rogalewiczová také to, že se jí účastní jen rodina a okruh blízkých lidí nikoli odborníci. Sociální pracovník bývá zpravidla jediným zástupcem odborníků. Měl by umět posoudit situaci i řešení, které

rodina v rámci rodinné konference navrhuje, a to zejména s ohledem na zájmy dítěte. Přítomnost sociálního pracovníka na rodinné konferenci má tedy mimo jiné kontrolní význam. Dbá na to, aby rodina upřednostňovala zájmy dítěte před zájmy vlastními (Rogalewiczová, 2019:272).

Rizikům rodinných konferencí se dá nejlépe předejít pečlivou přípravou (Pavlíková, 2015:37).

2.5 Shrnutí teoretické části

Úkolem teoretické části bylo představit proces rodinných konferencí a podrobněji popsat roli koordinátora rodinných konferencí. Nastínila jsem historické kořeny vzniku rodinných konferencí a v krátkosti představila prozatímní legislativní ukotvení z kterých lze vycházet při realizaci rodinných konferencí. S ohledem na cíl práce jsem se zaměřila na popis jednotlivých částí rodinné konference tak aby bylo zřejmé, že koordinátor je důležitou součástí téměř všech těchto částí. Přiblížila jsem princip rodinných konferencí a jejich jedinečnost v určité svobodě, díky které má rodina možnost ovlivnit rozhodování v dalším vývoji jejich aktuální situace. Koordinátor je osobou, která je po celou dobu přípravy i realizace rodinné konference s danou rodinou v neustálém kontaktu. V teoretické části se proto zabývám podrobným popisem jeho dílčích úkolů v průběhu přípravy i realizace rodinné konference. Jelikož je úloha koordinátora poměrně náročná a při své činnosti v rodině musí umět vybalancovat křehké rodinné vztahy, proplouvat mezi mnohdy zneprátelenými rodinnými stranami, umět jednat empaticky nejen s dospělými, ale také s dětmi, je na místě, že se koordinátorům dostává adekvátní péče a podpory. Proto jsem se v práci také v krátkosti věnovala tomuto tématu. Na přístupu koordinátora závisí z velké míry úspěch nebo neúspěch rodinné konference. Je proto třeba, aby uměl vyhodnotit přínosy i rizika rodinné konference podle individuálních zjištění v konkrétní rodině. Proto jsou v závěru teoretické části popsány možné a dosud zjištěné obecné přínosy i rizika rodinných konferencí. Teoretickou část jsem zpracovávala tak, aby mi byla stabilní oporou pro následné zkoumání v empirické části. Věřím, že se mi na základě již uvedených informací a zjištění o rodinných konferencích a jejich koordinátorech podaří v rámci výzkumu zjistit přínosy i rizika rodinných konferencí, tak jak je vnímají a popisují vybraní koordinátoři.

3 Metodická část

V metodické části se nejprve zaměřím na vymezení jak hlavního cíle mého výzkumu, tak i na vymezení cílů dílčích. Za pomoci transformační tabulky pak tyto cíle transformuji do tazatelských otázek. Budu pokračovat představením vybrané metody výzkumu a zdůvodněním jejího výběru. Následně popíšu výzkumný soubor, vysvětlím jeho výběr a představím charakteristiku respondentů. V dalším kroku popíši způsob zpracování výzkumných údajů. Závěr bude věnován zhodnocení výsledků výzkumu, reflexi etických otázek a reflexi rizik použité výzkumné strategie.

3.1 Definice cílů

Hlavním cílem této bakalářské práce je **zjistit přínosy a rizika rodinných konferencí pohledem koordinátorů**. Tento hlavní cíl jsem rozdělila do několika dílčích výzkumných cílů, které mi pomohou podrobněji zodpovědět výzkumnou otázku:

DC 1 Zjistit, jaké pozitivní a jaké negativní zkušenosti mají koordinátoři v přípravné fázi RK.

DC 1.1 Zjistit, jaké pozitivní a jaké negativní zkušenosti mají koordinátoři RK v přípravné fázi RK při spolupráci s administrátory RK.

DC 1.2 Zjistit, jaké pozitivní a jaké negativní zkušenosti mají koordinátoři RK v přípravné fázi RK při rozhodování o spolupráci s vybranou rodinou.

DC 2 Zjistit jaké pozitivní a jaké negativní zkušenosti mají koordinátoři RK v průběhu přípravy RK.

DC 2.1 Zjistit, jaké pozitivní a jaké negativní zkušenosti mají koordinátoři RK s prvotním oslovením rodiny.

DC 2.2 Zjistit, jaké pozitivní a jaké negativní zkušenosti mají koordinátoři RK v průběhu přípravy RK s rozšiřováním okruhu lidí, kteří by mohli být prospěšní při tvorbě plánu.

DC 2.3 Zjistit, jaké pozitivní a jaké negativní zkušenosti mají koordinátoři RK v průběhu přípravy RK při spolupráci s administrátory.

DC 2.4 Zjistit, jaké pozitivní a jaké negativní zkušenosti mají koordinátoři RK v průběhu přípravy RK při spolupráci s dítětem.

DC 2.5 Zjistit, jaké pozitivní a jaké negativní zkušenosti mají koordinátoři RK v průběhu přípravy RK s časovou náročností této fáze.

DC 3 Zjistit jaké pozitivní a jaké negativní zkušenosti mají koordinátoři v průběhu RK.

DC 3.1 Zjistit, jaké pozitivní a jaké negativní zkušenosti mají koordinátoři RK v průběhu RK s částí nazvanou sdílení informací.

DC 3.2 Zjistit, jaké pozitivní a jaké negativní zkušenosti mají koordinátoři RK s částí nazvanou soukromý čas rodiny.

DC 3.3 Zjistit, jaké pozitivní a jaké negativní zkušenosti mají koordinátoři RK s částí RK, ve které se realizuje představení a následné schválení plánu.

DC 4 Zjistit jaké pozitivní a jaké negativní zkušenosti mají koordinátoři ve fázi po ukončení RK?

DC 4.1 Zjistit, jaké pozitivní a jaké negativní zkušenosti mají koordinátoři s přepisem a následným rozesláním vytvořeného plánu rodiny.

DC 4.2 Zjistit, jaké pozitivní a jaké negativní zkušenosti mají koordinátoři RK s motivačním kontaktováním rodiny zhruba po měsíci od konání RK.

3.2 Zdůvodnění volby výzkumné strategie

Kvalitativní dotazování jsem realizovala formou polostrukturovaného rozhovoru, ten se dle Hendla (2005:164) vyznačuje vymezeným účelem, konkrétní osnovou a poskytuje větší míru ohebnosti v průběhu získávání poznatků (Žižlavský, 2003:107). Žižlavský

uvádí, že „v kvalitativní výzkumné strategii není výzkumný rámec zkoumaného tématu odvozen pouze ze sociální teorie, ale také z osobních a odborných zkušeností výzkumníka.“ Výzkumník při sběru dat musí jít více do hloubky zkoumaných jevů. Neměl by fakta zkoumat povrchně a přikládat jim svůj individuální význam (Žižlavský, 2003:106). Tazatel i respondent jsou si v průběhu polostrukturovaného rozhovoru rovnocennými partnery. Důležité je, aby otázky byly pro respondenta srozumitelné. Ze zkušeností i tak vyplývá, že různí tazatelé mohou dostávat jiné odpovědi od stejných informantů, i když se jedná o stejnou tematiku. Důvodem je forma pokládání otázek. (Mišovič, 2019:81).

V rámci kvalitativního dotazování jsem se snažila o zjištění osobních zkušeností jednotlivých koordinátorů, jak uvádí Reichel (2009:66) „pokud se při zkoumání dostáváme do styku s konkrétními osobami, je naším hlavním úkolem dozvědět se, jak chápou různé prvky, fenomény, procesy apod. tvořící zkoumanou situaci. Jak se k jejich pochopení dopracovali, jak situaci zvládají, proč jednají tak, jak jednají, jak své činnosti organizují ad.“ Chtěla jsem se vyhnout tomu, aby každý z koordinátorů pouze popisoval průběh jednotlivých částí rodinné konference vyplývající z metodiky rodinné konference nebo informací získaných na školení koordinátorů. Mišovič (2019:81) uvádí, že „polostrukturovaný rozhovor umožňuje koncentrovat pozornost na hlavní výzkumný zájem a naplnit požadavky vytyčené cílem a výzkumnými otázkami.“ Proto jsem si tento nástroj v rámci své výzkumné strategie zvolila.

Získaná data z uskutečněných rozhovorů jsem následně podrobila analýze, interpretovala je a za pomoci racionální úvahy vyvodila obecné závěry konkrétního sociálního faktu na základě zjištěných informací (Žižlavský, 2003:109).

3.3 Transformace dílčích cílů do tazatelských otázek

Tabulka 1: Transformační tabulka

Dílčí výzkumný cíl	Dílčí výzkumný cíl 2. řádu	Indikátory	Sada tazatelských otázek
DC 1 Zjistit, jaké pozitivní a jaké negativní zkušenosti mají koordinátoři v přípravné fázi RK.	DC 1.1 Zjistit jaké pozitivní a jaké negativní zkušenosti mají koordinátoři RK v přípravné fázi RK při spolupráci s administrátory RK.	Pozitivní zkušenosti s administrátory v přípravné fázi. Negativní zkušenosti s administrátory v přípravné fázi.	TO1: Jaké pozitivní zkušenosti máte s administrátory RK v přípravné fázi RK? TO2: Jaké negativní zkušenosti máte s administrátory RK v přípravné fázi RK?
	DC 1.2 Zjistit jaké pozitivní a jaké negativní zkušenosti mají koordinátoři RK v přípravné fázi RK při rozhodování o spolupráci s vybranou rodinou.	Pozitivní zkušenosti při rozhodování o spolupráci s vybranou rodinou v přípravné fázi. Negativní zkušenosti při rozhodování o spolupráci s vybranou rodinou v přípravné fázi.	TO3: Jaké pozitivní zkušenosti máte v přípravné fázi s rozhodováním o spolupráci s vybranou rodinou? TO4: Jaké negativní zkušenosti máte v přípravné fázi s rozhodováním o spolupráci s vybranou rodinou?

<p>DC 2</p> <p>Zjistit jaké pozitivní a jaké negativní zkušenosti mají koordinátoři RK v průběhu přípravy RK.</p>	<p>DC 2.1</p> <p>Zjistit jaké pozitivní a jaké negativní zkušenosti mají koordinátoři RK s prvotním oslovením rodiny.</p>	<p>Pozitivní zkušenosti s prvotním oslovením rodiny.</p> <p>Negativní zkušenosti s prvotním oslovením rodiny.</p>	<p>TO5: Jaké pozitivní zkušenosti máte s prvotním oslovením rodiny?</p> <p>TO6: Jaké negativní zkušenosti máte s prvotním oslovením rodiny?</p>
	<p>DC 2.2</p> <p>Zjistit jaké pozitivní a jaké negativní zkušenosti mají koordinátoři RK v průběhu přípravy RK s rozšiřováním okruhu lidí, kteří by mohli být prospěšní při tvorbě plánu.</p>	<p>Pozitivní zkušenosti s rozšiřováním okruhu lidí v průběhu přípravy RK.</p> <p>Negativní zkušenosti s rozšiřováním okruhu lidí v průběhu přípravy RK.</p>	<p>TO7: Jaké máte pozitivní zkušenosti v průběhu přípravy RK s rozšiřováním okruhu lidí, kteří by mohli být prospěšní při tvorbě plánu?</p> <p>TO8: Jaké máte negativní zkušenosti v průběhu přípravy RK s rozšiřováním okruhu lidí, kteří by mohli být prospěšní při tvorbě plánu?</p>
	<p>DC 2.3</p> <p>Zjistit jaké pozitivní a jaké negativní</p>	<p>Pozitivní zkušenosti</p>	<p>TO9: Jaké pozitivní zkušenosti máte v průběhu přípravy</p>

	zkušenosti mají koordinátoři RK v průběhu přípravy RK při spolupráci s administrátory.	s administrátory v průběhu RK. Negativní zkušenosti s administrátory v průběhu RK.	RK při spolupráci s administrátory? TO10: Jaké negativní zkušenosti máte v průběhu přípravy RK při spolupráci s administrátory?
	DC 2.4 Zjistit jaké pozitivní a jaké negativní zkušenosti mají koordinátoři RK v průběhu přípravy RK při spolupráci s dítětem.	Pozitivní zkušenosti při spolupráci s dítětem/děťmi v průběhu přípravy RK? Negativní zkušenosti při spolupráci s dítětem/děťmi v průběhu přípravy RK?	TO11: Jaké pozitivní zkušenosti při spolupráci s dítětem/děťmi máte v průběhu přípravy RK? TO12: Jaké negativní zkušenosti při spolupráci s dítětem máte v průběhu přípravy RK?
	DC 2.5 Zjistit jaké pozitivní a jaké negativní zkušenosti mají koordinátoři RK v průběhu přípravy RK s časovou náročností této fáze.	Pozitivní zkušenosti s časovou náročností přípravy RK.	TO13: Jaké pozitivní zkušenosti máte v průběhu přípravy RK s časovou náročností této fáze?

		Negativní zkušenosti s časovou náročností přípravy RK.	TO14: Jaké negativní zkušenosti máte v průběhu přípravy RK s časovou náročností této fáze?
DC 3 Zjistit jaké pozitivní a jaké negativní zkušenosti mají koordinátoři v průběhu RK.	DC 3.1 Zjistit jaké pozitivní a jaké negativní zkušenosti mají koordinátoři RK s částí nazvanou sdílení informací.	Pozitivní zkušenosti s částí nazvanou sdílení informací v průběhu RK. Negativní zkušenosti s částí nazvanou sdílení informací v průběhu RK.	TO15: Jaké pozitivní zkušenosti máte v průběhu RK s částí nazvanou sdílení informací? TO16: Jaké negativní zkušenosti máte v průběhu RK s částí nazvanou sdílení informací?
	DC 3.2 Zjistit jaké pozitivní a jaké negativní zkušenosti mají koordinátoři RK s částí nazvanou soukromý čas rodiny.	Pozitivní zkušenosti s částí nazvanou soukromý čas rodiny v průběhu RK? Negativní zkušenosti s částí nazvanou soukromý čas rodiny v průběhu RK?	TO17: Jaké máte pozitivní zkušenosti máte v průběhu RK s částí nazvanou soukromý čas rodiny? TO18: Jaké máte negativní zkušenosti v průběhu RK s částí nazvanou soukromý čas rodiny?

	<p>DC 3.3</p> <p>Zjistit jaké pozitivní a jaké negativní zkušenosti mají koordinátoři RK s částí RK, ve které se realizuje představení a následné schválení plánu.</p>	<p>Pozitivní zkušenosti s částí RK, ve které je představen vytvořený plán rodinou a jeho následné schválení.</p> <p>Negativní zkušenosti s částí RK, ve které je představen vytvořený plán rodinou a jeho následné schválení.</p>	<p>TO19: Jaké máte pozitivní zkušenosti s částí RK, ve které je představen vytvořený plán rodinou a jeho následné schválení?</p> <p>TO20: Jaké máte negativní zkušenosti s částí RK, ve které je představen vytvořený plán rodinou a jeho následné schválení?</p>
<p>DC 4</p> <p>Zjistit jaké pozitivní a jaké negativní zkušenosti mají koordinátoři ve fázi po ukončení RK?</p>	<p>DC 4.1</p> <p>Zjistit jaké pozitivní a jaké negativní zkušenosti mají koordinátoři s přepisem a následným rozesláním vytvořeného plánu rodiny.</p>	<p>Pozitivní zkušenosti s přepisem a následným rozesláním vytvořeného plánu rodiny.</p> <p>Negativní zkušenosti s přepisem a následným rozesláním vytvořeného plánu rodiny.</p>	<p>TO21: Jaké máte pozitivní zkušenosti s přepisem a následným rozesláním vytvořeného plánu rodiny?</p> <p>TO22: Jaké máte negativní zkušenosti s přepisem a následným rozesláním vytvořeného plánu?</p>

	<p>DC 4.2</p> <p>Zjistit jaké pozitivní a jaké negativní zkušenosti mají koordinátoři RK s motivačním kontaktováním rodiny zhruba po měsíci od konání RK.</p>	<p>Pozitivní zkušenosti s motivačním kontaktováním rodiny zhruba po měsíci od konání RK.</p> <p>Negativní zkušenosti s motivačním kontaktováním rodiny zhruba po měsíci od konání RK.</p>	<p>TO23: Jaké máte pozitivní zkušenosti s motivačním kontaktováním rodiny zhruba po měsíci od konání RK?</p> <p>TO24: Jaké máte negativní zkušenosti s motivačním kontaktováním rodiny zhruba po měsíci od konání RK?</p>
--	---	---	---

Zdroj: vlastní zpracování

3.4 Charakteristika výzkumného souboru

V rámci svého výzkumu jsem oslovila koordinátory organizace RK centrum v Chrudimi. Jedná se o centrum, které vzniklo v roce 2017 díky společnému projektu organizací Amalthea a energiea. RK centrum navázalo na předchozí aktivity organizace Amalthea v rámci zavádění rodinných konferencí, které Amalthea realizovala od roku 2013 (RK centrum, 2022). V souladu se snahou o naplnění cíle mé bakalářské práce, kterým je zjistit přínosy a rizika rodinných konferencí pohledem koordinátorů, jsem se rozhodla záměrně oslovit jen ty koordinátory, kteří již mají za sebou alespoň 2 a více zrealizovaných rodinných konferencí. Vycházela jsem z očekávání, že odpovědi těchto koordinátorů v rámci rozhovorů budou mít větší vypovídající hodnotu ve srovnání s koordinátory, kteří mají minimum zkušeností. RK centrum má aktuálně 34 vyškolených koordinátorů, ale jen 22 koordinátorů je aktivních. Zhruba 16 koordinátorů má za sebou více jak 2 zrealizované rodinné konference. Můj záměrný výběr se dá také označit jako kritériální

výběr. Tento typ výběru se vyznačuje tím, že oslovení respondenti splňují konkrétní požadavek, který souvisí s tématem a cílem výzkumu (Žižlavský, 2003:115).

Kvalitativní výzkumná strategie, kterou jsem zvolila mi dává možnost zkoumat zkušenosti koordinátorů více do hloubky. Není tedy třeba oslovovat větší počet respondentů. Patton uvádí, že (Patton dle Žižlavský, 2003:113) „*logika a síla záměrného výběru spočívá ve výběru případů bohatých na informace pro zkoumání do hloubky. Informačně bohaté případy jsou ty, z nichž se můžeme mnoho dovědět o otázkách hlavní důležitosti pro výzkumný záměr*“. Oslovila jsem vedoucí a zároveň administrátorku RK centra Gabrielu Pavlíkovou a dále Kateřinu Martínkovou, která v RK centru působí jako administrátorka a koordinátorka, s prosbou o kontakty na koordinátory, kteří splňují mé požadavky. Díky této spolupráci se mi podařilo získat 6 koordinátorek, které byly ochotné vést se mnou rozhovor. Z důvodu zachování anonymity nejsou jednotlivé koordinátorky v tabulce označeny svým jménem, ale číslem 1 až 6.

Tabulka 2: Respondentky rozhovorů

Označení koordinátora	Počet zrealizovaných RK	Lokalita, ve které koordinátorka působí
Koordinátorka 1	6	Pardubický kraj – zejména Ústeckoorlicko
Koordinátorka 2	6	Broumovsko, Náchodsko
Koordinátorka 3	6	Pardubický kraj
Koordinátorka 4	10	Pardubický a Královehradecký kraj
Koordinátorka 5	4	Královehradecký kraj
Koordinátorka 6	4	Východní Čechy

Zdroj: vlastní zpracování

3.5 Popis šetření

Na počátku výzkumu jsem zformulovala tazatelské otázky rozhovoru. Otázky, které jsem koordinátorkám pokládala jsou uvedeny v příloze č. 2 mé bakalářské práce. Výzkum se zaměřuje na definici přínosů a rizik rodinných konferencí na základě zkušeností koordinátorů. Cílem pokládaných otázek je tedy zjistit pozitivní a negativní zkušenosti koordinátorů v průběhu přípravy a realizace rodinné konference. Za pomoci zjištěných pozitivních a negativních zkušeností koordinátorů jsem se snažila definovat přínosy a rizika rodinných konferencí.

Na základě spolupráce s organizací RK centrum jsem získala kontakty na koordinátory, kteří splňovali mé požadavky a vyjádřili ochotu k poskytnutí rozhovoru. Jednalo se celkem o 6 koordinátorek. Po složitém dojednávání individuálních schůzek s respondentkami nakonec rozhovory probíhaly online formou. K rozhodnutí vést rozhovory v online formě mě i respondentky přivedly zejména důvody časové vytíženosti a také komplikace ohledně dopravy spojené s poměrně velkou vzdáleností mezi mnou a jednotlivými koordinátorkami.

Tabulka č. 3 Datum a forma rozhovoru

Koordinátorka	Datum poskytnutí rozhovoru	Forma rozhovoru
Koordinátorka 1	16.12.2022	online
Koordinátorka 2	4.1.2023	online
Koordinátorka 3	5.1.2023	online
Koordinátorka 4	16.1.2023	online
Koordinátorka 5	17.1.2023	online
Koordinátorka 6	18.1.2023	online

Zdroj: vlastní zpracování

Původně jsem nebyla spokojená s tím, že všechny rozhovory budou realizované online formou, ale nyní po složitém přepisování nahraných rozhovorů mohu zpětně konstatovat, že online forma rozhovorů se mi jeví jako nejpříznivější. I pár vteřin trvajících výpadků internetové sítě, případně drobné šumění mikrofonu nebo tišší hlas koordinátorky zapříčinil složitější přepisování nahrávek rozhovorů. Nedokážu si, proto představit v jaké kvalitě by se mi dařilo nahrávat rozhovor například v kavárně, kde bych se okolnímu

šumu v nahrávce neubráníla. Navíc díky formě video rozhovoru jsem měla možnost sledovat i reakce respondentek, které dokreslovaly celkovou atmosféru jednotlivých rozhovorů. Proto neshledávám formu online video rozhovoru o nic méně kvalitnější a přínosnější než formu osobního setkání.

3.6 Způsob zpracování získaných informací

Nástrojem k získání informací od respondentů byl polostrukturovaný rozhovor. Otázky, jsem s předstihem odeslala vybraným koordinátorkám, tak aby měly prostor se s nimi seznámit. Po jejich předchozím souhlasu jsem rozhovory nahrávala prostřednictvím programu v notebooku. Všechny rozhovory trvaly shodně kolem jedné hodiny. Nejkratší rozhovor trval 57 minut, nejdelší rozhovor trval 1 hodinu a 20 minut. Z nahraných rozhovorů jsem poté zpracovávala doslovné přepisy v elektronické formě, které však nejsou součástí této bakalářské práce z důvodu ochrany anonymity jednotlivých koordinátorek. Důvěryhodnost a autenticitu získaných informací jsem se snažila vystihnout formou doslovných citací z jednotlivých odpovědí koordinátorek, kde jsem ponechala i stylistické a gramatické chyby. Doslovné přepisy jsem následně podrobila analýze a třídění, při kterém jsem měla na paměti, že se neustále musím řídit smyslem a rámcem zkoumaných dílčích cílů (Reichel 2009:165). Dílčí cíle, které jsem se za pomoci polostrukturovaných rozhovorů s koordinátory snažila zjistit, se pro mě staly vodítkem, jak získaná data třídit a kategorizovat. Jak také uvádí Žižlavský (2003:122) údaje, které obsahují doslovné přepisy rozhovorů, stále netvoří popis, je třeba je uspořádat podle okruhů, které má výzkumník v plánu popsat. Výsledky, ke kterým jsem na základě analýzy dospěla jsou interpretovány pomocí teoretických východisek, které jsem uvedla v teoretické části mé bakalářské práce. Poslední kapitola pak obsahuje doporučení vyplývající ze zjištěných závěrů výzkumu.

3.7 Reflexe etických rizik výzkumu a rizik zvolené výzkumné strategie z hlediska validity výzkumu

Koordinátorky byly v předstihu informovány o otázkách, na které poté v průběhu rozhovoru odpovídaly. Jak uvádí Mišovič (2019:76) spolupráce s respondentkami byla

založena na principu dobrovolnosti. Každé z respondentek byl zaslán ještě před zahájením rozhovoru informovaný souhlas s její účastí na výzkumu, který před zahájením rozhovoru podepsaly. Součástí tohoto informovaného souhlasu bylo i krátké seznámení s cílem a důvody výzkumu. Zároveň v tomto dokumentu bylo respondentkám vysvětleno, že mohou v průběhu rozhovoru kdykoliv odstoupit, případně na otázku neodpovídat. V informovaném souhlase bylo dále uvedeno, že průběh rozhovoru bude nahráván a ze zvukového záznamu bude poté vyhotoven doslovný přepis, který bude sloužit k analýze a interpretaci získaných informací. Následně bude zvukový záznam rozhovoru smazán. Koordinátorky byly informovány o zachování jejich anonymity a také o ochraně všech osob, které budou zmíněny v průběhu rozhovoru. Těmito kroky jsem se snažila o maximální zachování etické stránky výzkumu.

Výzkumný soubor tvořily koordinátorky, které splňovaly stanovené požadavky a které byly ochotné mi poskytnout rozhovor. S některými se znám osobně na základě praxe, kterou jsem v RK centru vykonávala, s jinými jsem se viděla poprvé při rozhovoru. S výběrem výzkumného souboru mi byly velmi nápomocné vedoucí pracovnice Gabriela Pavlíková a Kateřina Martínková z organizace RK centrum. Ony měly přehled o tom, které koordinátorky splňují mnou stanovená kritéria. Rodinné konference jsou stále ne úplně využívaným a dostatečně známým nástrojem sociální práce, čemuž odpovídá i množství koordinátorek, které splňují má kritéria výzkumu a které byly ochotné mi poskytnout rozhovor.

Jelikož rozhovory probíhaly online formou a respondentky byly ve svém domácím prostředí, působily uvolněně a rozhovory probíhaly v přátelské atmosféře. Žádná z koordinátorek neměla problém s tím, že se rozhovor nahrává, z jejich strany jsem vnímala důvěru, že získané nahrávky použiji k doslovnému přepisu a následně je smažu, což jsem samozřejmě dodržela. Na koordinátorkách bylo znát, že je organizování rodinných konferencí naplňuje a vykonávají tuto činnost s nadšením. Na otázky odpovídaly bezprostředně a měly tendence se podělit o různé zážitky, které za dobu organizování rodinných konferencí prožily. Někdy se stávalo, že koordinátorky neodpovídaly přímo ve smyslu pozitivních a negativních zkušeností, ale reagovaly na otázku např. popisováním jednoho konkrétního zážitku či popisováním jednotlivých kroků, které v roli koordinátora činí. Některé z koordinátorek se nezamýšleli nad konkrétní fázi RK jako celkem, který by zhodnotily jak v kladném, tak i v záporném smyslu, což mi při analýze rozhovorů znesnadňovalo hledání specifických pozitivních

nebo negativních zkušeností. U některých respondentek jsem vnímala, že realizace RK cítí jako své poslání, a tudíž je nenapadlo shledávat na jednotlivých fázích RK cokoliv negativního.

Validitu výzkumu mohly ovlivnit moje poznámky k jednotlivým zážitkům koordinátorek, které jsem prožila v roli koordinátorky rodinné konference já sama. I když jsem se snažila je do rozhovoru neventilovat někdy jsem se tomu bezprostředně neubránila, zvláště když některý ze zážitků koordinátorek byl velmi podobný. Jak uvádí Hendl (2005:52) „*výsledky jsou snadněji ovlivněny výzkumníkem a jeho osobními preferencemi.*“ Proto se mi zhruba ve dvou případech stalo, že na základě těchto mých poznámek si koordinátorka uvědomila, že vlastně totožnou zkušenost také vnímá pozitivně nebo negativně, aniž by ji to předem napadlo. Díky přátelské atmosféře jednotlivých rozhovorů s koordinátorkami a zřejmě i díky mé osobní zkušenosti s rolí koordinátora RK mám tendence zjištění výzkumu idealizovat.

4 Popis a interpretace výsledků dosažených ve výzkumu

V této části mojí bakalářské práce se budu věnovat vyhodnocení a interpretaci informací, které jsem získala v rámci polostrukturovaných rozhovorů s jednotlivými respondentkami. Pro analýzu odpovědí na jednotlivé tazatelské otázky v rámci zkoumaných dílčích cílů jsem použila data získaná od 6 koordinátorek rodinných konferencí.

4.1DC 1 Zjistit, jaké pozitivní a jaké negativní zkušenosti mají koordinátoři v přípravné fázi RK.

V rámci prvního dílčího cíle jsem zjišťovala pozitivní a negativní zkušenosti koordinátorů v rámci přípravné fáze rodinné konference, a to jak při spolupráci s administrátory, tak i při rozhodování o spolupráci s vybranou rodinou.

Pozitivní zkušenosti koordinátorů v přípravné fázi RK s administrátory RK

Prvním indikátorem bylo zjistit jaké pozitivní zkušenosti mají koordinátoři v přípravné fázi RK s administrátory RK. Všechny koordinátorky se shodly, v tom, že tuto přípravnou fázi rodinné konference vnímají, co se týče spolupráce s administrátory velmi pozitivně. Rozhovory s administrátory probíhají na přátelské bázi, zejména je koordinátorkami oceňován **vzájemný respekt, důvěra a volnost při rozhodování**. Koordinátorka 1 popsala tuto pozitivní zkušenost takto: „*Jo, takže to je takový jako hodně svobodný hodně volný hodně to je o vztahu a důvěře mezi mnou a mezi tím administrátorem, takže fakt tam cejtím svobodu, v tom říct, když tak ne. Nic se neděje, když člověk řekne mám toho teďka hodně nemůžu nebo mám nemocný děti, nejde to, takže administrátor to naprosto respektuje.*“ Koordinátorky zejména **oceňují atmosféru jednání, dostatek informací, které jim administrátor poskytuje a také podporu administrátorů**. Koordinátorka 4 popsala svoji pozitivní zkušenost takto: „*Ten administrátor je vlastně na tom telefonu a vlastně vím, že mu můžu kdykoliv zavolat a kdykoliv je nějaký problém nebo něco tak nějak jako zaangażovat, takže pro mě ideál, jakože samostatnost, ale zároveň jako podpora.*“ Koordinátorky vnímají pocit svobody a volnosti při rozhodování, zda přijmou konkrétní rodinnou konferenci, zejména co se týče časových možností k její realizaci.

Negativní zkušenosti koordinátorů v přípravné fázi RK s administrátory RK

Druhým indikátorem bylo zjistit jaké negativní zkušenosti mají koordinátoři v přípravné fázi RK s administrátory RK. Téměř všechny **koordinátorky se shodly na tom, že nereflektují cokoli vysloveně negativního** v této přípravné fázi rk při spolupráci s administrátory RK. Koordinátorka 1 odpověděla takto: *„Negativního nevnímám tady nic, tedy nenapadlo mě nic negativního, když jsem nad tím přemýšlela.“* Koordinátorka 5 reagovala na otázku takto: *„Opravdu nemám, nemám sebemenší negativní zkušenost, dobře se mi v tom je.“* Koordinátorka 4 jako jediná, reflektuje určitou negativní myšlenku a popisuje ji takto: *„No, negativní jako by přemejšlím no asi jako prostě, kdybych jako nepotřebovala tu samostatnost a svobodu tak by mi asi nesešlo, že v tom trochu člověk musí být sám za sebe. Nemá jinou možnost.“* Tento negativní vjem je spojen s **vysokou odpovědností koordinátora za přípravu RK**. Zároveň tuto odpověď vnímám možná spíše jako odpověď týkající se již další přípravné části rk, a to navazování kontaktu s rodinou. Z odpovědí koordinátorek vyplývá, že v této přípravné části RK vnímají spolupráci s administrátory RK výrazně pozitivně.

Pozitivní zkušenosti koordinátorů v přípravné fázi RK při rozhodování o spolupráci s vybranou rodinou

Třetím indikátorem v rámci prvního dílčího cíle bylo zjistit pozitivní zkušenosti koordinátorů při rozhodování o spolupráci s vybranou rodinou v přípravné fázi RK. Koordinátorky nejčastěji odpovídaly v tom smyslu, že o rodinách, se kterými mají v rámci rodinné konference spolupracovat nijak detailně nepřemýšlejí. Nevybírají si, jestli s rodinou budou nebo nebudou spolupracovat, příležitost k realizaci RK vnímají jako možnost rodině pomoci ať už rodina řeší jakýkoliv problém. Koordinátorka 5 tuto situaci popisuje následovně: *„No zatím se mě nestalo, nemám tolik zas jako těch konferencí, že by mě ta spolupráce byla proti srsti, protože vlastně každá ta konference byla úplně o něčem jiným ty lidi byli vlastně jiný ta situace v té rodině byla jiná, takže já vlastně jsem měla všechny rodinné konference, který si myslím, že mě jako sedly, takže vlastně ani nevím, jestli by mi vadil nějaký problém, co ta rodina řeší.“* Také většinou připouštějí, že ani není možnost vybírat si z několika rodinných konferencí současně což jim vlastně i rozhodování o spolupráci s vybranou rodinou ulehčuje. Koordinátorka 2 přímo uvádí: *„Já jsem zatím nikdy neměla možnost vybírat si z deseti rodinných*

konferenci, vždycky to byla jako jedna nabídka a tu buď beru nebo ne. A musím říct, že jsem na to vždycky kývla, pokaždé to bylo jiné, originální.“ **Koordinátorky reflektují, že jdou do přípravy rodinné konference s pozitivní motivací rodině co nejvíce pomoci.** Koordinátorka 1 navíc vítá příležitost zabývat se i složitějšími rodinnými situacemi, tuto motivaci popisuje takto: *„Nemám jakoby problém vzít si i těžký případy ba naopak bych řekla, že mě lákají víc, než takový to obyčejný no obyčejný ono to je s uvozkama obyčejný, kdy jakoby nejde o nic vážného, vezmu to, ale není to pro mě tak atraktivní, když to řeknu takhle. Míň mě to nakopává k tomu jako dělat maximum prostě musím do toho víc tlačit než u rodin, kdy člověk opravdu cítí, že jde o dost, třeba jako o odebrání dětí nebo, že těm dětem tam není dobře a líp se mi hledaj ty zdroje a vopravdu prostě třeba kvůli tomu přemejšlim nad tím hodně, víc mě to pohltí.“* **Z odpovědi koordinátorky je zřejmé, že jí složitá situace rodiny v pozitivním slova smyslu pobízí k tomu, aby v rámci své činnosti odvedla co nejlepší práci.**

Negativní zkušenosti koordinátorů v přípravné fázi RK při rozhodování o spolupráci s vybranou rodinou

Čtvrtým zkoumaným indikátorem bylo zjistit negativní zkušenosti koordinátorů při rozhodování o spolupráci s vybranou rodinou v přípravné fázi RK. Některé z oslovených koordinátorek, reflektují určité situace, které by je mohly ovlivnit v tom smyslu, že by s danou rodinou nemohly spolupracovat při přípravě RK. Pro některé koordinátory může být nepříjemná představa spolupráce s rodinou, kde dochází ke **zneužívání dětí**, jak dokládá odpověď koordinátorky 6: *„Jakože přes co úplně tak jako vlastně bych do toho šla, ale měla bych s tím hodně problém, kdyby tam šlo o zneužívání malých dětí to už by bylo takový jako hodně přes čáru a asi bych nebyla úplně profesionální.“* Koordinátorka 4 uvádí jako možné negativum při rozhodování o spolupráci s vybranou rodinou **dřívější spolupráci se stejnou rodinou v rámci předchozího zaměstnání**, kde zastávala pozici sociální pracovnice. Tuto případnou situace vnímá takto: *„Vlastně to selektuju jenom z pozice bývalé práce, jenom jako si na to dávám pozor, abych třeba tu rodinu neznala jo z předešlý role. Kdyby se stalo, že by se jednalo o rodinu, se kterou jsem spolupracovala, tak bych to prodiskutovala s administrátorem a nechala bych to na jeho rozhodnutí, samozřejmě bychom spolu prodiskutovaly, co jsem tam řešila. Ale jako za mě už by to nebylo čistý, prostě ty lidi už by mě viděli v té roli sociální pracovnice, i když já jsem od té role oproštěná.“* Koordinátorka 5 vnímá jako negativní faktor při rozhodování o spolupráci s vybranou rodinou možnost toho, **že by se jednalo o rodinu, se kterou je**

úzce spjatá a zná ji, uvádí následující: „*Jedině, že bych s tou rodinou byla nějak přímo spjatá, jo to znamená, že by to byl někdo hodně blízkej, že bych možná nemohla zaručit třeba nějakou profesionalitu jo, že bych tam třeba sklouzla k nějakýmu jinýmu chování, možná bych se asi cítila ohrožená, že bych si třeba nemusela ohlídat to tu moji roli profesionální to jako tak. Prostě to беру hodně zodpovědně vůči té rodině a chci to udělat pořádně.*“ Z odpovědí koordinátorek vyplývá, že ke své roli v rámci přípravy RK přistupují velmi zodpovědně a snaží se u sebe reflektovat možné překážky, které by jim bránily ve spolupráci s vybranou rodinou. Uvědomují si, že v rámci přípravy a realizace RK by je tato překážka mohla limitovat. Z rozhovorů s jednotlivými koordinátorkami jsem získala pocit, že tuto práci vykonávají srdcem a první o čem přemýšlí je zejména to, jak by mohly rodině být co nejvíce nápomocné a až teprve poté řeší o jakou rodinu se jedná a co konkrétně se v ní řeší. Zároveň jsem z jednotlivých odpovědí nabyla dojmu, že každá z oslovených koordinátorek by jakýkoliv negativní vjem konzultovala s administrátorem a raději by se realizace RK vzdala, než aby riskovala, že její odmítavý postoj k rodině a problémům, které se v rodině řeší, by mohl negativně ovlivnit průběh i výsledek RK například nedostatečnou angažovaností dané koordinátorky.

4.2 DC 2 Zjistit, jaké pozitivní a jaké negativní zkušenosti mají koordinátoři RK v průběhu přípravy RK

V rámci druhého dílčího cíle jsem zjišťovala, jaké pozitivní a jaké negativní zkušenosti mají koordinátoři RK v průběhu přípravy RK. Jedná se o stěžejní a poměrně časově náročný proces, na němž stojí úspěch a přínos RK. Jedná se o celkem pět fází, kterými jsou: prvotní oslovení rodiny, rozšiřování okruhu lidí prospěšných při tvorbě plánu, spolupráce s administrátory, navázání kontaktu a spolupráce s dítětem nebo dětmi a časová náročnost celého průběhu přípravy RK.

Pozitivní zkušenosti koordinátorů v průběhu přípravy RK s prvotním oslovením rodiny

Prvním zkoumaným indikátorem bylo zjistit pozitivní zkušenosti s prvotním oslovením rodiny. Koordinátorky vnímají pozitivně, že díky svým zkušenostem **se na prvotní oslovení rodiny nemusejí nijak zvlášť připravovat**. Koordinátorky uváděly, že v začátcích své činnosti byly při prvním oslovení rodiny lehce nervózní a situaci si předem promýšlely, ale nyní už k tomuto kroku, po seznámení se se základními informacemi o

rodině, přistupují víceméně bez větší přípravy. Velmi výstižně tuto situaci popsala koordinátorka 6: „*Hodně pracuju intuitivně, takže já vůbec jako se na to nepřipravuju samozřejmě si přečtu to zadání a vlastně získávám nějaký informace o tý rodině a ty získám od administrátora někdy taky jsou sdílný i ospoďáci takže vlastně se představím i tomu OSPODU a tam získám nějaký informace a pak s těma informacema vlastně nakládám to znamená, že se vůbec na to nepřipravuju mám nějaký informace a s tím do toho jdu.*“ Většina oslovených koordinátorek tuto fázi přípravy RK vnímá pozitivně a dá se říci i s nadšeným očekáváním, jak je patrné z reakce koordinátorky 2: „*Já jsem vždycky jako napnutá já se jako vždycky hrozně těším, mě to jako hrozně baví tahle ta práce... takže vždycky ty telefonní čísla, který dostanu, no tak vlastně s napětím jako zvedám telefon a jako že bych se na to nějak jako dlouhodobě připravovala prostě ne.*“ **I přes veškeré zkušenosti**, které již koordinátorky s prvotním oslovením rodiny mají, je pozitivní, že **přistupují k tomuto kroku stále velmi zodpovědně**, jak potvrzuje koordinátorka 5: „*Určitě záleží na zadání nebo i podle tý anamnézy tý rodiny a nebo jestli ty rodiny, když vidím, že to je opravdu na hranici třeba odebírání těch dětí se řeší, jestli dítě nechat v tý rodině nebo jestli ho sebrat a kam ho dát, tak je to daleko větší zodpovědnost tudíž vlastně i takový jakoby větší strach jak se dobře uvést, aby ta rodina mě dobře přijala, aby mě nebrali jako ohrožení, aby pochopili, že já jsem tam pro ně, aby vlastně se našli zdroje v tý rodině a že určitě nejsem zase nějaký další kontrolní úřad třeba, že nespádám pod žádnou sociální pracovníci, že nejsem někdo kdo na ně bude někde žalovat a podobně, ale že vlastně, že my jsme jenom ti co organizují to rodinné setkání, že nezasahujeme do toho běhu kolem.*“ Z odpovědi koordinátorky vyplývá, že každou rodinu vnímá individuálně, a i přes nasbírané zkušenosti přistupuje k oslovení rodiny s určitou pokorou. Koordinátorky dále uváděly, že je důležité uvědomění si míry závažnosti a citlivosti řešeného problému v rodině a tomu přizpůsobit formu oslovení rodiny.

Negativní zkušenosti koordinátorů v průběhu přípravy RK s prvotním oslovením rodiny

Druhým indikátorem bylo zjistit negativní zkušenosti s prvotním oslovením rodiny. Žádná z koordinátorek neuvedla konkrétní negativní zkušenost, kterou by zažila v rámci prvotního oslovení rodiny. Jednalo se spíše o určité domněnky. Některé koordinátorky se

pokusily označit určité situace, které by v této části mohly na někoho působit nepříjemně. Koordinátorka 3 jako určité negativum vnímá to, že **ne vždy je rodina dostatečně motivovaná a odhodlaná RK uspořádat** a popisuje tento vjem takto: „*Rodina o tom ví, je nějakým způsobem jako předpřipravená motivovaná to ne vždycky to je možná jako jakože by se nám možná líbilo kdyby byly rodiny trošku motivovanější, jako věděly co ta konference je a to mnohdy jako netušej, nejsou motivovaný a vlastně jako třeba ani nechtěj takže to, ale jinak jo tak to je zase naše práce, že jo to je náš úkol to nějak jako udělat a vysvětlit jim co to je, že jo.*“ Z odpovědi je zřejmé, že koordinátor přichází často do rodiny, která sice o RK ví od zadavatele, ale neumí si pod tímto pojmem nic konkrétního představit. Je to pro ni neznámá věc a je tedy na koordinátorovi, aby rodinnou konferenci rodině co nejlépe představil. Pro některé koordinátory **může být prvotní oslovení rodiny spojeno s jistou obavou, aby na rodinu nepůsobili jako obávaní prodejci zboží nebo služeb, aby uměli správně vysvětlit důvod své návštěvy.** Koordinátorka 4 u sebe reflektuje předsudek s prvotním oslovením rodiny, který vyjádřila takto: „*Nevýhoda toho, vlastně taková trošku je to, že se představujete v roli, která jim není známá, jo takový to trošku „Dobry den ja jsem jo takový jako trošku prodejce něčeho.“ Fakt jako nevýhoda pro ty lidi zvyklý z toho systému jo – „kam za váma mám přijet jako jo“ a ja „jo ja nemám kancelář a ja za vámi přijedu, jako my pracujem v terénu, nemáme zázemí, kanceláře.“ Takže to mi jako někdy přijde, kdo je zvyklej na takovej jako striktní úřednický jednání, že to na něj může někdy působit zprvu nezvykle, že vlastně hnedka nabízíme, že přijdeme k nim domů. Tak to může být se mi zdá, pro některé klienty jako nevýhoda. Nikdy se mi nestalo, že mě odmítli pozvat k sobě domů. Takže je to možná trošku můj předsudek a ja zároveň nabízím – „pokud vám to nevyhovuje v domácnosti tak se můžeme sejít někde neutrálně, v parku nebo v kavárně.“* Tento negativní předsudek může vyplývat z velké míry odpovědnosti, kterou koordinátorka vůči rodině pocítuje. Některé z oslovených koordinátorek se díky absenci negativních zkušeností spíše zamýšleli nad tím, co by mohlo působit ne přímo negativně, ale spíše nečekaně zejména pro oslovené rodiny, ale zároveň uvádějí, že se jim nic podobného zatím nestalo. Někdy se stává, že **rodina může být při prvotním oslovení nedůvěřivá**, jak dokládá odpověď koordinátorky 6: „*Někdy se stává, že ta rodina nemá chut' se sejít, ze začátku vlastně slyšej rodinná konference jo. Já teda osobně neříkám konference ja říkám rodinný setkání, protože oni vždycky, když řeknu konference si představí ty jo ja nevím co. Jako jo jsou nedůvěřivý samozřejmě postupem času vlastně tím, jak jim volám bavíme se po telefonu ze začátku jo hnedka je jako nezatěžuju tou schůzkou jo hodně se*

jako seznamujeme přes ten telefon pak teprve i ty lidi začnou mít třeba zájem, a tak si sjednáváme schůzky.“ Z uvedeného vyplývá, že při jednání s některými rodinami se osvědčilo, aby koordinátor disponoval větší mírou trpělivosti a nesnažil se na rodinu nijak tlačit.

Pozitivní zkušenosti koordinátorů v průběhu přípravy RK s rozšiřováním okruhu lidí

Třetím indikátorem bylo zjistit pozitivní zkušenosti s rozšiřováním okruhu lidí v průběhu přípravy RK. Na téma rozšiřování okruhu lidí, kteří by byli přínosem pro řešení problému v rodině a bylo by žádoucí jejich pozvání na RK, se koordinátorky rozpovídaly nejvíce, víceméně, ale spíše v negativním smyslu. Pouze dvě koordinátorky vnímají tuto etapu přípravy RK více v pozitivním smyslu. Jedná se o část přípravy RK, která je pro koordinátory náročná a vyžaduje jejich výborné komunikační dovednosti. Pozitivní v této fázi je umění **klást vhodné a cílené otázky** jak dokazuje i vyjádření koordinátorky 6: *„Jo hele tenhle ten okruh je to hodně o komunikaci, jak vlastně kladeš otázky a jak vyzvídáš, kdo by ještě mohl přijít, protože většina lidí ti řekne jo tak už asi to je všechno tak už asi nikdo, ale ten člověk, ten kdo dělá tu konferenci, tak by měl umět nějak prostě takový to vyjednávání takový ten um by měl mít v sobě nějak jo že prostě téma otázkama cílím někam a téma otázkama vlastně rozšiřuješ ten okruh.“* Pozitivní zkušeností v této fázi RK je **neztratit v roli koordinátora trpělivost**. Někdy se stává, že koordinátor nerozhodného účastníka kontaktuje vícekrát, jak dokládá reakce koordinátorka 1: *„Já z té první schůzky často odcházím třeba s 2 nebo 3 kontaktama nebo jenom takovýma návrhama, kdo by tam mohl být, jo že ty lidi se chtějí sejít.když jsou rozhádaný víc tak třeba teď v té poslední rodinný konferenci, co jsem měla tak jsem umluvila paní až napotřetí, až na potřetí telefonem, jestli se se mnou sejde. Já jsem věděla, že to je důležitý člověk, že je výborný na setkání a jí se do toho nechtělo. Nechtěla mít nic společnýho se sociální pracovníci, ona měla prostě strach, že bude vedená někde na sociálce jo, že tam prostě hodně pomáhá v té rodině, fungovala tam, nakupovala a tam byl ten strach obrovskéj takže vlastně se mi opakovaně volala a přesvědčovala že vlastně je to podpora pro tu rodinu, podpora pro ty děti. Cítila jsem, že je to osoba, která je důležitá což vlastně pak ukázalo jako, že jo.“* Z uvedených zkušeností koordinátorky 1 vyplývá, že vnímá pozitivně pokud se jí podaří vysvětlit člověku, jehož účast je na RK pro rodinu velmi žádoucí, důležitost jeho účasti na RK i přestože v tomto konkrétním případě byla nutná opakovaná konzultace a vysvětlování.

Negativní zkušenosti koordinátorů v průběhu přípravy RK s rozšiřováním okruhu lidí

Čtvrtým indikátorem bylo zjistit negativní zkušenosti s rozšiřováním okruhu lidí v průběhu přípravy RK. Koordinátorky u reflektování negativních zkušeností používaly často pojem „**vymezení hranic**“. Tyto hranice vnímají jako tenkou linii mezi tím, aby RK zůstala pro primární rodinu dobrovolná, ale zároveň, aby členové rodiny, kteří odmítají přizvat konkrétní osoby, pochopily, že bez toho, aniž by koordinátor rozšířil okruh lidí, kteří by mohli být rodině nápomocni se RK neobejde. Koordinátorka 3 vysvětluje svůj pohled takto: „... *jo takový to jako rozhodování kam až zajít, a hlavně jak moc tlačit netlačit, že jo to je jako takový poměrně těžký jo, jako že člověk tam vidí, že ty kontakty tam jako nějaký jsou ale jestli jako je tlačit do toho, aby je přiznaly nebo jako je to vlastně jejich jako, ale já tak jako vždycky vysvětluju, že když tam nikoho nepřizvou, tak že to nebude mít ten efekt no, ale někdy je to úplně marný...*“ Koordinátorka 4 popisuje svůj pohled takto: „*Ta hranice si myslím, že je hrozně individuální podle toho, s jakou rodinou se setkáte a jakou jste v tu chvíli jako ovlivněna jejich energií, jako jak do toho hodně jít nebo nejít.*“ Koordinátorky také často uváděly, že se jim při první schůzce s rodinou daří získat kontakty na nejbližší členy rodiny jako jsou tetičky, sestřenice, babičky, ale jiné bližší osoby jako například sousedku, kamaráda, rodina přizvat nechce. Koordinátoři se tak dostávají do svízelné situace a je na nich, aby dokázali rodině co nejpřínosněji vysvětlit důležitost účasti i jiných osob. Koordinátorka 3 svůj názor vyjádřila takto: „...*ty pečující osoby tak ty maj pocit že to stojí na nich, nikdo jinej tam přece nemá do toho co mluvit.*“ Koordinátorka 4 vnímá tuto situaci obdobně: „*Dát tam jako tu hranici těm rodičům, jako „nejste tady od toho, abyste všechno vyřešili, zkuste to nechat i na ostatních.*“ Poznatky koordinátorek vystihují, že rozšiřování okruhu lidí se nemusí zpočátku dařit i z toho důvodu, že **pečující osoby si myslí, že to musí zvládnout samy** a jedná se jen o jejich soukromou věc. Rozšiřování okruhu lidí bývá velmi citlivou záležitostí, **koordinátor mnohdy vstupuje na znepřátelená území**. Koordinátorka 2 tuto zkušenost reflektuje takto: „...*měli mezi sebou jako nevyřešené vztahy dlouhodobě, dopředu mi říkali – no, jestli tam pozvete támhle tu osobu tak já tam udělám takový čoro boro, takže taková jako nenávist.*“ Velmi často jsou v rodině napjaté vztahy a z toho plynoucí omezený výběr osob, které jsou jednotliví členové rodiny schopni na RK akceptovat. Někteří účastníci mají **obavy z potyček na samotné RK** jak uvádí koordinátorka 4 ve své zkušenosti: „*Musím říct, že se mi málo daří to, aby mi dali kontakt*

na toho člověka, kterýho třeba 5 let neviděli. Když tam je konflikt, ale jsou pořád v nějakým jako kontaktu, tak mě víc daj jakoby ten kontakt, než kdy je tam několikaletá mezera. Takže se jim jako snažím vysvětlovat jako a nevíte, jak teďka žijou a nevíte třeba jakej na to mají názor, můžou po těch letech být úplně někde jinde, můžou si myslet úplně něco jinýho. Většinou se lidi bojí konfliktů, že se tam pohádaj“. Koordinátor často zjistí, že právě ten, kdo je označován za černou ovci rodiny je jedním z těch, kdo by rodině mohl být nápomocen. Zároveň může mít tato situace i jiné řešení než osobní účast, jak vysvětluje koordinátorka 5: „U jedny konference, když to tam bylo podmiňovaný že paní řekla že pokud tam bude její prostě příbuzná tak ona na tu konferenci prostě nepřijde jo, že pak jsme jako začali s rodinou zvažovat koho jako upřednostníme a udělalo se to tak vlastně že ta paní co tam teda přítomná nebyla tak se tam předložilo její písemný vyjádření.“ V primární rodině panují často obavy, nedůvěra ve vyřešení problému pomocí RK a také jistý stud a citlivost kvůli problému, který se v rodině řeší. Koordinátorky uvádějí, že se často setkávají s tím, že rodina je velmi skeptická k dalším možnostem a formám pomoci jakou je právě i RK. Tato skepse může pramenit z toho, že RK je rodinám nabízena až jako jedna z posledních možností. V tuto chvíli už ale rodina bývá demotivovaná. Často se stává, že v rodině již působí konkrétní organizace, sociální pracovnice, psycholog a další osoby, záleží na problému, který se v rodině vyskytl. Proto rodina může být vůči koordinátorům nepřístupná. Koordinátorka 4 situaci výstižně popisuje následovně: „...i kdybyste řekla cokoliv tak už to toho člověka jako nijak nenavnadí. Jako když už tam je v tý rodině taky mě napadá nějaká dlouhodobá spolupráce s psychologem, saskou atd. tak ty lidi už jsou otrávený a přistupují k dalším možnostem řešení vlažně, říkají si aha RK no tak se ukažte, když tvrdíte, že je to tak super... už jsou odevzdaný...“.

V souvislosti s tímto zkoumaným indikátorem se také v reakcích koordinátorek často objevoval termín **obavy a strach z neznámého**. Koordinátorka 1 vnímá tuto situaci následovně: „Takže si myslím, že tam prostě lidi mají různé strachy obavy... člověk musí počítat s tím, že prostě zasahuje vstupuje někomu do života vlastně ten má různý reakce jo a s těma reakcema my musíme umět dobře pracovat v podstatě za pochodu. Když někomu zavolám, kdo je naštvanej, že mu volám a tahám ho někam nebo chci po něm něco jo tak jsou lidi, kterým to vadí, nechtějí být s někým spojovaní a tak dále, tak maj ty reakce hned jsou naštvanej, ale často to bejvá, že je to něco, co není známý, něco novýho, něco, z čeho mají strach.... takže já bych to nenazvala jako negativní zkušenost, ale spíš

strach z neznámého“. Koordinátorka 5 uvádí následující: *„Vždycky vlastně při každý tý RK se tam vyskytli obavy z nějakých osob jo, jak tam budou reagovat“.* Koordinátorka 4 reflektuje svůj poznatek takto: *„Mě přijde, že jako v tom rozšiřování kontaktů jako, že se tam najdou obavy, ale v tom konečném setkání se málokdy stane konflikt, když nepočítám hlasitější praskání dveřmi“.* Z uvedených zkušeností koordinátorek vyplývá, že i přes počáteční obavy oslovených osob nedochází při realizaci RK k větším potyčkám mezi znepřátelenými osobami. Také zmiňují to, že oslovení účastníci mohou zpočátku přistupovat k RK s nedůvěrou jednoduše proto, že jim je tato situace neznámá a neví co mají očekávat. Je proto velmi důležité, aby koordinátor jednal při každé RK individuálně a vycházel z toho, jak na něj oslovení účastníci reagují. V této fázi je velmi důležitá empatie a naladění na potencionální oslovené účastníky RK. Bez dostatečného počtu účastníků, kteří by mohli být rodině nápomocni se realizace RK neobejde. Je to fáze RK, jejíž úspěch stojí velkou měrou právě na koordinátorovi. Koordinátorka 4 tuto fázi přípravy RK vnímá následovně: *„...tenhle úsek RK je vlastně to naše největší know-how tý naší práce, to je vlastně to nejdůležitější. Ta největší dřina je tohle.“*

Pozitivní zkušenosti koordinátorů v průběhu přípravy RK při spolupráci s administrátory

Pátým indikátorem bylo zjistit pozitivní zkušenosti koordinátorů RK v průběhu přípravy RK při spolupráci s administrátory. Tuto fázi spolupráce s administrátory reflektují koordinátorky bez výjimky kladně. Co shledávají mimo jiné jako pozitivní je takřka **24hodinová dostupnost administrátora**, jak uvádí koordinátorka 6: *„...co je hodně pozitivní je, že vlastně administrátorům můžeš volat kdykoliv, protože tam není pracovní doba od do...“* Dalším často oceňovaným kladem administrátorů je **schopnost umět naslouchat a poradit**. Koordinátor se během přípravy RK může dostávat do celé řady nepříjemných situací například, když se jedná o rodinu, kde nejsou přátelské vztahy, proto je dobře, že má možnost kdykoliv kontaktovat administrátora a řešit s ním aktuální situaci. Koordinátorka 3 reflektuje svoji zkušenost takto: *„to je jako dobrý, že člověk ví, že mu pomůže jim zavolat vysypat to.“* Koordinátorka 1 popisuje svoji pozitivní zkušenost takto: *„...protože, když se ti objeví nějaký problém, tak ten administrátor je tady, je tady pro nás, můžeme mu kdykoliv napsat, zavolat vyslechne poradí...“* Z tvrzení koordinátorek je zřejmé, že vnímají podporu administrátorů velmi kladně, je pro ně důležité vědomí, že je koordinátor na telefonu takřka nepřetržitě. V tomto úseku přípravy

RK se stává, že je potřeba vyjednat určitou záležitost s odborníky, kterými můžou být třeba učitelé, vychovatelé, ředitelé ústavních zařízení, psycholog. Koordinátorky ve svých odpovědích často uváděly, že jsou rády, když si **komunikaci s odborníky** vezme na starosti právě administrátor, případně ocení, když administrátor koordinátorku na jednání doprovodí. Tuto situaci popisuje koordinátorka 1 takto: „...*případně, když je třeba potřeba mít něco s úřadem, tak se domluvíme, kdo to vykomunikuje, jestli já přímo nebo jestli si to vezme na starosti ten administrátor.*“ Koordinátorka 4 uvádí svůj pozitivní poznatek takto: „...*mě na tom nejvíc vyhovuje ta podpora, když na vás někdo začne z těch odborníků hartusit, z těch autorit jako třeba ředitele nějakých ústavů a to takže tak zase ten klid v podobě těch administrátorek, jako který se zase víc zaštití za tu organizaci a převezmou na chvíli tu roli té komunikace s tím odborníkem, že to už přebere na sebe, protože takový ten úbytek velký energie bojovat s těma odborníkama,*„ že já se jako víc soustředím na tu rodinu, než abych se prostě dohadovala s nějakýma jako odborníkama. Tak to mi přijde fajn.“ Administrátor také občas zastává funkci terapeuta, když pomáhá koordinátorovi vrátit zpět jeho jistotu po náročném jednání. Jak uvádí koordinátorka 4, **administrátor je ten, kdo ji v případě tápání v této fázi přípravy RK navede správným směrem:** „...*mě fakt jako pomáhaj takový ty rady, jako vrácení na značky, co dostanu od toho administrátora ...uvědom si proč tam seš, proč si tam byla tak dlouho to mě jako za ty roky pomohlo se udržet v těch dalších hovorech, už tady jsem půl hodiny co tady vlastně jako řeším vlastně se mi už podařilo vysvětlit co je rodinná konference vlastně nemůžu tady řešit co oni na mě tady házej jo.*“ Spolupráci s administrátory v této fázi přípravy RK hodnotí koordinátorky velmi pozitivně

Negativní zkušenosti koordinátorů v průběhu přípravy RK při spolupráci s administrátory

Šestým indikátorem bylo zjistit negativní zkušenosti koordinátorů RK v průběhu přípravy RK při spolupráci s administrátory. Žádná z koordinátorek nezminila s touto fází přípravy RK negativní zkušenost. Koordinátorka 6 tuto situaci komentuje takto: „*A negativní zkušenost v tomhle tom směru člověče nevím, nic mě jako nenapadá.*“ Názor koordinátorky 5 je podobný: „...*nemám nějaký negativní zkušenosti.*“ Z odpovědí koordinátorek vyplývá, že jsou s přístupem administrátorů v této fázi RK velmi spokojené a **neshledávají žádné nedostatky.**

Pozitivní zkušenosti koordinátorů v průběhu přípravy RK při spolupráci s dítětem/děťmi

Sedmým indikátorem bylo zjistit pozitivní zkušenosti koordinátorů při spolupráci s dítětem/děťmi v průběhu přípravy RK. Důležité v tomto kroku přípravy RK je, aby dítě pochopilo smysl a význam RK. Pro většinu koordinátorek je rozhodující věk dítěte a podle toho samozřejmě volí způsob oslovení a formu spolupráce s dítětem. Pozitivem je, že **koordinátorky vědí informaci o věku dítěte nebo dětí s předstihem a mohou se podle toho na první setkání s dítětem připravit a zvolit vhodnou formu navázání kontaktu.** Koordinátorka 4 uvádí následující zkušenosti: *„Určitě záleží na věku dětí, podle toho se taky připravuju myslím, že určitě vlastně když vidím, že už to je větší dítě tak už si dovolím být taková odvážnější, a to, když to je menší dítě tak moc ani jako si neplánuju že něco spíš jako vlastně si povídáme, u těch menších dětí je třeba pro mě hlavně jenom cíl, aby mě poznali.“* Koordinátorka 5 své zkušenosti vnímá takto: *„Já vždycky si analyzuju tu situaci, a to znamená vlastně věk toho dítěte nebo těch dětí a předem promýšlím co by bylo dobrý dělat. Vlastně mám pozitivní zkušenost s tím tvořit s dětma vždycky je to jako hrozně fajn.“* Je přínosné, aby dítě pochopilo, že je pro realizaci RK nepostradatelné, že na jeho názoru záleží. Koordinátorka 1 svůj pohled na tuto část přípravy hodnotí takto: *„Každá ta rodina je jiná, každý to dítě v tý rodině je jiný. Pokaždý člověk musí přemýšlet, jak to dítě získat na svoji stranu, zaujmout ho jako nějakým způsobem nadchnout pro tu rodinnou konferenci, jak mu to dobře vysvětlit, aby vědělo že to je pro něj a o něm a zároveň, že je účastníkem tý rodinný konference a že se do toho může zapojovat.“* Pozitivem je, když **dítě s koordinátorem komunikuje a důvěřuje mu,** jak také dokládá koordinátorka 6 svým vyjádřením: *„...brát to dítě jako sobě rovnýho jako partnersky. Jo, jakože mu ukážu hezký tužky a že mu ukážu hezký fixy to je všechno hezký, ale tam jde o to navázání toho vztahu jo, že vlastně to dítě ti nic neřekne všichni všechny děti fungujou po nějakou dobu stejně, když se na něco vyptává cizí člověk jo v rámci slušnosti jim odpovídá a snaží se být slušnej, přívětivej jo prostě hodnej ale jakmile navážeš ten vztah tak pak už to pak nějak jako poví i ty špatný věci, který jako nemají šanci zazdít.“* Z reflektování zkušeností koordinátorky 1 a 6 vyplývá, že je důležité při komunikaci s dítětem brát ohled na jeho individualitu, snažit se navázat s dítětem vztah a dbát na to, aby dítě vědělo, že je plnohodnotným účastníkem RK a že na jeho názoru záleží.

Negativní zkušenosti koordinátorů v průběhu přípravy RK při spolupráci s dítětem/děťmi

Osmým indikátorem bylo zjistit negativní zkušenosti koordinátorů při spolupráci s dítětem/děťmi v průběhu přípravy RK. Jednání s dítětem je citlivou záležitostí a někdy je potřeba více času, aby se dítě ujistilo, že koordinátorovi může věřit. Je tedy důležité navázat s dítětem za poměrně krátký časový úsek určitý vztah založený na důvěře. **K tomu, aby dítě začalo koordinátorovi důvěřovat, je zapotřebí určitý čas, který není vždy k dispozici v dostatečném množství,** záleží, jak spěchá termín realizace RK. Koordinátorka 6 hodnotí svoji negativní zkušenost takto: *„Jediný, co mě přijde negativní v tomhle tom směru, co se týče dětí je nedostatek času jo já mám pocit, že ty děti potřebují daleko víc času než ti dospělí. asi by se možná mělo tedy třeba začít třeba dětma a s nima to dopředu nějak jako před diskutovat a seznamovat se. Hlavně jde o to, aby s třeba dětma ta koordinátorka navázala nějaký vztah, aby ty děti vlastně ty koordinátorce důvěřovali.“* Při navazování kontaktu s dítětem hraje také důležitou roli problém, který se v rodině řeší. Koordinátor může občas tápat v tom, **do jaké hloubky před dítětem otvírat téma, které se v rodině řeší.** jak dokládá zkušenost koordinátorky 1: *„Vím, že jsem trochu balancovala, když jsem věděla, že se v rodině děje domácí násilí tam se hodně balancuje na tenkém ledě, co s tím dítětem otvírat za téma a co ne.“* Další okolností, na kterou je třeba brát zřetel při jednání s dítětem je přítomnost rodiče nebo pečující osoby při setkáních koordinátora s dítětem. Tato okolnost by se spíše dala označit jako **obava pečující osoby o dítě.** Koordinátorka 1 tuto zkušenost reflektuje takto: *„...rozumím tomu, že v některých těch rodinách ten strach nechat to dítě se mnou o samotě je velkej at' protože vědí, že ty děti by mohli říct něco co nechtěj, aby mi řekli jo tak protože prostě jsem pro ně cizí osoba, ale ono se to potom stírá. Takže v jedny rodině jsem to měla opravdu tak, že první 2, 3 návštěvy mě nenechali s dětma o samotě.“* Ze zkušenosti koordinátorky vyplývá, že je třeba mít trpělivost a ponechat pečujícím osobám dostatečný prostor, aby ke koordinátorovi získali důvěru a nebáli se nechat s ním dítě o samotě. Dalším úskalím může být **jednání s odborníky, kteří o dítě pečují v zařízení nebo ústavu.** Koordinátorka 2 svou negativní zkušenost reflektuje takto: *„...ale co teda byla nepřijemná zkušenost tak to bylo, že byly děti umístěné dočasně do ústavu a tam teda jakoby ta ředitelka, ty vychovatelky a já nevím co tam všechno bylo za personál tak ti jako vyjadřovali takovou jako nedůvěru k nám takže to tenkrát se mnou jela ta administrátorka a já jsem jako šla připravovat děti a ona teda připravovalo to vedení toho ústavu, na to*

co jsme zač, neměli jsme jako zkušenost takže to bylo takový jako to bylo jako pro mě hodně nepříjemný no i pro tu administrátorku....“ Je politováníhodné, že personál ústavu, kde jsou děti dočasně umístěné, svým způsobem ztěžoval práci koordinátorce a v tomto případě i administrátorce, namísto toho, aby s nimi v zájmu dítěte spolupracoval. Jedná se o důsledek nízkého povědomí o rodinných konferencích mezi odborným personálem pečujícím o děti. Zkušenosti oslovených koordinátorek dokazují, že je v této etapě přípravy RK třeba velké míry citlivosti, taktu a trpělivosti.

Pozitivní zkušenosti koordinátorů s časovou náročností v průběhu přípravy RK

Devátým indikátorem bylo zjistit pozitivní zkušenosti s časovou náročností přípravy RK. U každé RK hraje čas jinou roli. Někdy je tlak na zrealizování RK v co nejbližším možném termínu, zejména kvůli okolnostem a aktuálnosti řešeného problému. Jindy, když okolnosti nevyžadují až tak rychlou realizaci, není třeba, aby koordinátor jednal pod tlakem času. **Z vyjádření většiny koordinátorek vyplývá, že vnímají pozitivně, když nemusí RK připravovat pod tlakem času a velmi blízkého termínu.** Výstižně tyto situace líčí koordinátorka 6: *„Jako já si myslím že každá konference je jiná samozřejmě a každá konference potřebuje svůj čas, jo jsou konference který jsou poptávaný třeba nevím kvůli soudům, když se rozvádějí rodiče tak tam samozřejmě ten čas je daný a ty to tam musíš zvládnout do toho času, ale pak jsou konference, který vlastně nejsou jako nějak časově ohraničený a ty si to můžeš tak nějak volně si tam jako na tom pracovat pokud tě nikdo netlačí samozřejmě a to mě přijde jako fajn. Pro nás je ten čas důležitý, abysme byli fakt my v pohodě, protože z nás to je fakt strašně cejtít, když jsme v nepohodě jo ať je to cokoliv to je prostě z nás to je okamžitě cejtít.“* Koordinátorka 1 popisuje svoji zkušenost takto: *„Já si myslím, že záleží, jak hodně se spěchá na výsledek tý rodinný konference od toho se to hodně odvíjí jasně, ale já jsem právě pro, že to je takový volný. protože za prvý ne vždycky mám tolik času abych mohla jet nonstop a rychle připravit konferenci během 14 dnů to je jedna věc za druhé si myslím, že to je proces ta rodina potřebuje do toho dozrát, takže když by to bylo moc rychle tak si myslím, že by se některý věci uspíšily až na úkor toho výsledku, když to řeknu takhle, jo, že oni potom zvykaj na to že nějaký setkání bude. Koordinátorka 4 reflektuje svoje zkušenosti obdobně: „Jo, já mám zkušenost, že určitě je to takovej čas, aby se jim to proleželo v hlavě, kdy jim jako vznikaj v hlavě nějaký otázky a oni se na to připravují, že je dobré, aby tam taky proběhla taková ta komunikace mezi nima, když ten koordinátor mezi nima tak jako křížuje, a tak takže je*

fajn, protože tam vznikne spousta jako nějakých věcí jako který my nevidíme.“ Zkušenost koordinátorky 3 je obdobná: *„Jinak jako mě to nestresuje, aby to jako bylo, co nejrychlejc, jako co když to nepotřebuju že si myslím, že občas je asi potřeba tomu dát čas a když to jde lehce tako dobrý jako když se to udělá, ale mně to nevadí dávat tomu čas.“* Koordinátorka 2 vnímá svoji zkušenost následovně: *„... přijde mi, že nastartuju něco, co chvilku nějak udržuju a pak těsně před koncem vlastně musím zvýšit úsilí, ale v zásadě mi to takhle jako vyhovuje.“* Z uvedených zkušeností také vyplývá, že i oslovené rodiny potřebují dostatek času, aby si vše promyslely.

Negativní zkušenosti koordinátorů s časovou náročností v průběhu přípravy RK

Desátým indikátorem bylo zjistit negativní zkušenosti s časovou náročností přípravy RK. Vnímání času u jednotlivých RK je velmi individuální. Každé koordinátorce vyhovuje jiné časové tempo práce. **Pokud je RK připravována pod tlakem času, může to mít negativní vliv na kvalitu výsledku.** Koordinátorka 1 uvádí následující zkušenost: *„... všechno má svůj čas, takže já bych na to nespěchala, pokud nehoří a opravdu není potřeba to třeba k soudu nebo prostě není tam nějaký problém který je potřeba řešit co nejrychlejc tak si myslím že ten měsíc měsíc a půl je úplně v pohodě, aby prostě to všechno doznělo. Takže když by to bylo moc rychle tak si myslím že by se některý věci uspíšily až na úkor toho výsledku.“* Stejně tak koordinátorka 3 uvádí, že k realizaci RK potřebuje své časové tempo a nevyhovuje jí příprava RK pod tlakem času: *„No já vždycky si přečtu zadání tý rodinný konference a tam je napsaný chceme, aby se uskutečnila do tehdy a tehdy a teď jako tam je za měsíc a já si říkám no tak to je hezký, ale to jako fakt ne, měsíc to je krátká doba, takhle to nefunguje, to já za měsíc nedám.“* Někdy se může stát, že rodina, která přistupuje k realizaci RK s nízkou motivací, svým jednáním samotné konání RK oddaluje a někdy se stane, že k němu nakonec ani nedojde. Zkušenost s tím, že **příprava RK občas neúměrně prodlužuje kvůli netečnosti účastníků**, uvádí koordinátorka 4: *„... jakmile se to prodlužuje, protože třeba jako rodina se nemůže domluvit na termínu a od poslední jako vlastně schůzky s tím členem nebo třeba jako hlavníma členama rodiny třeba uběhne k samotnému setkání další měsíc tak to podle mě hrozně jako padá hrozně padá a teď ti lidi jsou už pak za ten měsíc třeba někde jinde úplně mi to přijde, takže to mi přijde, že je vždycky k minusu vždycky jako negativní. Jako, když jsou v té přípravě tak je ideální, když je to do 14 dnů nebo u mě jako ideálně ještě do 14 dnů jako třeba termín. tak to mě přijde že jsou fakt jako nabitý chtějí se jako sejít*

chtějí si něco jako diskutovat. Jakmile tam uběhne delší měsíc, takže co jako jo jo vlastně jo RK já mám jít na konferenci jo, takže už no si myslím, že to bylo spíš k mínusu než jako k plusu i pro mě. Musím říct, že jako jedna nebo dvě konference mi takhle dopadli, že se jako pak nesešli, že už v tom přestali vidět přínos.“ Koordinátorka si je vědoma, že je třeba nějaký čas rodině poskytnout, ale zároveň reflektuje, že **pokud není u přípravy RK stanovená, alespoň přibližná časová hranice**, rodina se může stát k přípravě RK laxní. U některých RK se stává, že není na výběr a RK se musí zorganizovat co nejrychleji, někdy v řádech dnů či pár týdnů. Tuto zkušenost má koordinátorka 5: *„No já jsem vyfasovala všechny ty rk, kde se spěchalo, většinou to tam potřeboval rozseknout soud. Já jsem dokonce taky udělala rekord, protože jsem prostě připravila konferenci já nevím tady skoro za 3 tejdny prostě to bylo strašný. Já jsem si musela vzít dovolenou. takže vím, že to zvládnou udělat fakt jako rychle myslím tím, že tomu můžu podřít dočasně svůj život, takže skutečně prostě já nemám zkušenost, že by se něco vleklo. Takže jako samozřejmě úplně mi nevyhovoujou 3 tejdny na přípravu konference jo to určitě ne, ale prostě holt taková byla ta situace tak prostě se člověk podřít.“* Koordinátorka 5 si je vědoma toho, že je schopná zrealizovat RK v omezeném čase, ale zároveň připouští, že jí tento časový tlak nevyhovuje.

4.3 DC 3 Zjistit, jaké pozitivní a jaké negativní zkušenosti mají koordinátoři v průběhu RK.

V rámci třetího dílčího cíle jsem zkoumala pozitivní a negativní zkušenosti koordinátorů v průběhu RK.

Pozitivní zkušenosti koordinátorů s částí nazvanou sdílení informací v průběhu RK

Prvním indikátorem bylo zjistit pozitivní zkušenosti s částí nazvanou sdílení informací v průběhu RK. Na základě zkušeností koordinátorů lze konstatovat, že každá RK je ryze individuální a jedinečná. Důležitým faktorem v této fázi RK je jak přístup koordinátora, tak podpora rodiny od ostatních odborníků přítomných na RK. Opět velmi záleží na citlivosti problémů, které rodina řeší, i na přístupu koordinátora k rodině v celé přípravné fázi RK. Důvěru rodiny si koordinátor může naklonit i tím, že **jedná s rodinou včetně dětí, na rovinu**, neobchází problém, který rodina řeší, ale otevřeně o něm s rodinou hovoří, jak dokládá zkušenost koordinátorky 1: *„Jo určitě myslím si, že je to pokaždé trochu jiný, ale já se od začátku, co mám v zadání ty rodinný konference tak už, když*

vstoupím do té primární rodiny tak vlastně se snažím jak s těma dospělýma, tak s těma dětma jednat na rovnu. Jo, takže vlastně i chci, aby na tom setkání v té první fázi, aby něco řekli, ale všichni jsou připraveni na to, jaké to je téma o co tam jde a jakoby nic nezastíráme a z ničeho neděláme tabu a z ničeho neděláme velký problém prostě ta rodina to takhle má.“ Tím, že koordinátorka po celou dobu přípravy RK jedná tak, aby rodina neměla pocit studu, účastníci pak mohou o svém problému hovořit otevřeně i na samotné RK. Některé z koordinátorek pozitivně vnímají část **sdílení informací jako něco, co RK odlišuje od podobných setkání, v této části může zaznít názor každého účastníka a odborníci mohou projevit rodině podporu a uznání.** Koordinátorka 4 tuto zkušenost popisuje následovně: „*Mně přijde ta fáze hrozně pěkná jo jakože, že tam má každý svůj prostor, že tam říkáme všem, že to bude trvat prostě třeba 15–20 minut, protože mi přijde hrozně jako, že se to přeskakuje jo takový to přivítání běžných jako ne v jako těch úřednických rozhovorech. Jako, že to je jako vlastně to z toho dělá tu rodinnou konferenci jo já vlastně jako pojďme si říct proč jako tady teďka jste co vám nejvíc jako pomohlo sem přijít vlastně jestli chcete tu rodinu podpořit tak by to mělo zaznít i říct jako vlastně svůj názor nebo jako aspoň popsat tu situaci za sebe. Touhle fází se dá RK krásně odlišit od té případovky jako no a ty lidi, pokud tam jako ty odborníci jako opravdu pěkně mluvěj, jako, že tam nepřišli jen z těch zase negativních důvodů, hlavně teda OSPOD, tak to může pěkně navnadit tu rodinu.*“ Koordinátorka 2 v podstatě na tuto zkušenost navazuje a vnímá svoji pozitivní zkušenost s projevem ostatních odborníků přítomných na RK takto: „*Jo tak v zásadě mi přijde, že jako v tom je obrovskou pomocí ta paní z OSPODU, která jako na mých konferencích teda vždycky byla nějaká, která tomu jakoby nahodí nějakou tu atmosféru nastaví ten problém oni mají možnost se ptát takže povětšinou jakoby to bylo tak že se třeba ptali a ona jim to ještě nějak vysvětlila takže to bylo takový jako formou rozhovoru někdy byla třeba jako přísnější takže jako to jsem vnímala že vždycky jako dobrý, že dostali to co potřebovali slyšet, dávám tomu prostor, aby byla příležitost k otázkám.*“ Z odpovědí koordinátorek je zřejmé, že vnímají pozitivně, **když se v této fázi sdílení informací odehrává vše v přátelské atmosféře.** Je přínosné, aby odborníci i členové rodiny dostali přiměřený prostor na sdělení svých informací. Koordinátoři také vnímají jako přínos, **když se mohou dopředu seznámit s prostory,** kde se RK bude konat. Koordinátorka 6 reflektuje jako pozitivní zkušenost i to, že **s rodinou mluví bez používání odborných termínů:** „*Pozitivní je, když ty se dopředu fakt jako připravíš, když je možnost tak připravit si i tu místnost dopředu třeba 1 den, když to jde, seznámit se s prostorama. Co je pozitivní třeba za mě tak já se snažím*

bejt prostě lidská a nepoužívám žádný odborný názvy, odborný termíny vůbec ani náhodou laicky obyčejně lidsky jo tak tohle je pozitivní.“ Další z koordinátorek uvádí, že se jí osvědčilo **přístupovat k této fázi s humorem a nadsázkou, aby zjemnila někdy trochu nervózní a napjatou atmosféru.** Koordinátorka 5 svůj přístup popisuje následovně: *„Mě se osvědčilo prostě to úvodní představovací kolečko brát trošku jako s humorem a třeba něco jakoby jo zeptat se prostě, když vím, že ty lidi jsou zdaleka tak se zeptám a jaká byla cesta nebo tohle, aby se to jako odlehčilo ta atmosféra. Já jsem zjistila, že ten koordinátor má jako tu moc. Záleží, co se v tý rodině jako samozřejmě děje.*“ Zkušenosti těchto dvou koordinátorek dokládají, že se snaží ze své pozice vytvořit na RK příjemnou a vstřícnou atmosféru. Snaží se RK tzv. polidštit, aby se odlišovala od jiných forem setkání podobného druhu.

Negativní zkušenosti koordinátorů s částí nazvanou sdílení informací v průběhu RK

Druhým indikátorem bylo zjistit negativní zkušenosti s částí nazvanou sdílení informací v průběhu RK. **Nepříjemnou atmosféru na RK může svým naladěním spoluvytvořit i samotný koordinátor,** jak uvádí koordinátorka 6: *„Negativní stres, jo tvůj stres negativní, to je hrozný. Pak je docela i blbý, když třeba rodina ti skáče do řeči v tom úvodu jo celkem jako stalo se mi to asi dvakrát jo to taky úplně není dobrý.*“ Tato koordinátorka zároveň i reflektuje svoji negativní zkušenost **v souvislosti s nesouhlasem jednání některého z odborníků:** *„...být nestranná což je těžký, někdy strašně.*“ Z uvedené zkušenosti koordinátorky plyne, že je třeba, aby koordinátor disponoval určitou mírou sebekontroly a taktu. Zkušenost koordinátorky 5 naznačuje, že je třeba počítat s tím, že **ne vždy se tato fáze může odehrávat v přátelské atmosféře a někdy je nutné, aby si účastníci vyjasnili i své negativní postoje,** je třeba jim k tomu ponechat přiměřený prostor: *„...negativní zkušenost, že ta úvodní část byla ve velice napjaté atmosféře, když se tam ty členové rodiny slovně napadali osočovali, prostě si to potřebovali mezi sebou vyventilovat jo, takže no tak prostě po týhlectý vyhrocený úvodní části se pak vlastně v tý soukromý poradě úplně normálně dohodli.*“ Pro zdárný průběh RK **je třeba, aby koordinátor nepodcenil svou práci během přípravné fáze RK** a a vyvinout úsilí pro to, aby svou roli na RK pochopili nejen členové rodiny, ale také účastníci z řad odborníků. Koordinátorka 4 uvádí vlastní sebereflexi, že ne vždy se jí podaří v přípravné fázi RK něco neopomenout což pak může mít vliv i na průběh fáze

sdílení informací: „...mě se to vždycky vrátí při té fázi sdílených informací, když ty lidi prostě nedobře jim dopředu nebo prostě nepochopěj svou roli proč tam jsou tak vždycky, když začnou vy, tak úplně slyším a říkám „ty jo tys jim jako neřekla jejich roli, jako se mě to vrátí, že já jako je v té přípravě je špatně připravím.“ Takže vlastně mi to někdy jako ani nepřijde důležitý tak třeba zapomenu v té přípravě říct OSPODU - „vaše důležitá role je hlavně v tom, abyste tu rodinu podpořili, že pro ně už to bylo jako těžký se sejít takže třeba i v té přípravné fázi, že se to jako snažím třeba napravit nebo jim to připomenout nebo jako vlastně to tam nějak jakoby přirozeně vynést.“ Ze zkušenosti této koordinátorky vyplývá, že je důležité uvědomovat si své chyby a snažit se je napravit.

Pozitivní zkušenosti koordinátorů s částí nazvanou soukromý čas rodiny v průběhu RK

Třetím indikátorem bylo zjistit pozitivní zkušenosti s částí nazvanou soukromý čas rodiny v průběhu RK. I pro tuto část rodinné konference platí, že je vždy jiná a individuální, tudíž i zkušenosti koordinátorek jsou různorodé a každá se v popisování svých zkušeností vydala jiným směrem. V čem se koordinátorky shodly bylo tvrzení, že **samotné rodiny vnímají svá setkání pozitivně**, jak uvádí koordinátorka 1: „... jsou v podstatě rádi, že se sešli a že si pokecali, že to všechno proberou jo a je to cítit i z té atmosféry. Tím, že byli všichni na jednom místě tak se mohli vyjadřovat vlastně to co jedna řekla takhle druhá řekla takhle ta k tomu něco přidala jo, říkala, že něco udělá a neudělala teď vlastně jako by to nemůže být jedna paní povídala, ale jsme tam všichni u jednoho stolu a teď máme prostor si to vyříkat.“ Podobnou zkušenost má i koordinátorka 6, která vnímá mimo jiné za pozitivní, **když si rodina přinese občerstvení**: „Co vnímám pozitivně je, že oni si opravdu na ten čas spolu vyhrazenej přinesou občerstvení voni se u toho nasnídají, naobědvají, já nevím posvačej.... a co mě přijde ještě hodně pozitivní na tom je, že vlastně rodiny, který se dlouho třeba neviděj a viděj se vlastně tady na rk tak to mě přijde strašně pozitivní.“ Jiné koordinátorky vnímají pozitivně, to, že **rodině s předstihem dostatečně důsledně vysvětlí, jak má být strukturovaný plán, který se po ní chce a tím jí usnadní průběh soukromé porady**. Tedy je třeba z pozice koordinátora nepodcenit přípravnou fázi RK. Jak uvádí koordinátorka 5: „Já teda se snažím už v té první části tu rodinu na tu druhou část dobře připravit, aby pochopili, co se po nich chce, takže vlastně už jim tam

předkresluju takovej vzor toho plánu rodiny a řeknu jim, že buď to můžou vypisovat do toho anebo jim to bude sloužit jenom jako vodítka, aby věděli, co to znamená plán rodiny. Oni to na tom krásně pochopěj jo a vždycky jim říkám at' je to co nejkonkrétnější. Aby ten OSPOD neměl problém to schválit, aby se to tam pak na konci zbytečně neprodlužovalo, že se tam zase prostě k tomu bude OSPOD doptávat a takže vlastně to se mi osvědčilo.“

Některé z koordinátorek hodnotí pozitivně i **navázání komunikace s přítomnými sociálními pracovníci**. Koordinátorka 6 pak hodnotí pozitivně i následující zkušenost: *„V tom soukromým čase se mi taky několikrát stalo, že jsme jako pokecali s tou ospoďačkou a že jsme fakt zjistili že jako dobrý, že prostě to je super baba.“*

Koordinátorka 3 má obdobnou zkušenost: *„...když tam jsou děti tak jako pomůžu někomu, kdo tam je na hlídání. Jo některý sociální pracovníci jsou i takový sdílný jako že hodně povídají.“*

Negativní zkušenosti koordinátorů s částí nazvanou soukromý čas rodiny v průběhu RK

Čtvrtým indikátorem bylo zjistit negativní zkušenosti s částí nazvanou soukromý čas rodiny v průběhu RK. Vzhledem k tomu, že se na RK mohou setkat účastníci, kteří mezi sebou nemají přátelské vztahy, může zde díky tomu panovat nepříjemná atmosféra. **Občas se může stát, že v této části rk dojde k vyhocení dlouhodobého sporu mezi členy rodiny**, jak dokládá zkušenost koordinátorky 2: *„... tam hrozilo, jakože si namlátí dědečci mezi sebou, že já jsme tam prostě šla s tou sociální pracovnící ona byla ještě taková jako mladičká a myslím, že pro ni to byla první zkušenost s rodinnou konferencí, ale zvládla to jako výborně a opravdu jako agrese řešili tam finance to bylo vidět, že teda jako vře jo v té rodině. Když řešili cokoli jinýho tak to zvládli sami ale jako, když řešili finance tak to nastala opravdu jako bouře a někteří teda jako utíkali, třeba ta dívenka o kterou jako šlo tak ta teda musela odejít a opustit ten prostor, pak druhá babička, no prostě jakoby postupně nějakou odcházeli, aby to v té trávě rozchodili a opravdu jako kdy bysme tam asi nebyli tak po sobě skočili takže to bylo jako dost takový vyhrocený, ale jako dopadlo to dobře ty emoce se jako uklidnili ono to asi muselo nějak vyublat.“* Tuto zkušenost uvedla pouze jedna koordinátorka. Je to zkušenost, kterou lze označit jako nepříjemnou, ale jak dokládá uvedené tvrzení koordinátorky vše dopadlo dobře a situace se uklidnila. Většina koordinátorek uváděla, že je rodina během své soukromé porady nepotřebuje. Málokdy se jim stává, že by měla rodina problém, se kterým by potřebovala

pomoci od koordinátorky. Svůj čas tak povětšinou koordinátorky tráví hlídáním dětí, sdílením zkušeností s přítomnými sociálními pracovníci případně odpočinkem.

Pozitivní zkušenosti koordinátorů s částí RK, ve které je představen vytvořený plán rodinou a jeho následné schválení

Pátým indikátorem bylo zjistit pozitivní zkušenosti s částí RK, ve které je představen vytvořený plán rodinou a jeho následné schválení. Koordinátorky se shodovaly v názoru, že **velmi záleží na tom, jak dobře zvládnou rodinu připravit v předchozích fázích RK právě na tuto stěžejní část**, ve které se odehrává tvorba plánu. Od toho se pak také následně odvíjí časová náročnost této fáze. Koordinátorka 5 uvádí: *„Já si myslím, že je důležitý je dobře připravit v té přípravné fázi, aby pochopili, co se po nich chce jo.... právě tam je ta vzájemná bych řekla součinnost spolupráce což si taky myslím, že právě je dobrý tu atmosféru udělat právě jako takovou spolupracují. Je prostě důležitý tam tu přátelskou atmosféru v roli koordinátora se snažit udržovat, vyzdvihnout co se té rodině daří a navést trochu OSPOD, aby tu rodinu podpořili, aby je to motivovalo k tomu ten plán vytvořit.“* Vzhledem k tomu, že se jedná o závěrečnou část RK, je na účastnících již patrná únava. Většina koordinátorek proto tuto část RK považuje za náročnou, a to z vícero důvodů, přesto i na této části shledávají některé koordinátorky pozitiva. Koordinátorka 6 oceňuje, **když jsou v plánu rodiny zahrnuty i adekvátní úkoly pro děti**, zvláště pokud se o ně samy děti hlásí. Zároveň jí přijde milé, **když se účastníci konference mezi sebou předhánějí, co by ještě mohly zvládnout**: *„Pozitivní mě přijde, když do toho plánu ta rodina zaangažuje i ty děti jo to mě přijde hodně důležitý, ne každá rodina to tak vnímá, a naopak jsem zažila, že ty děti se vyloženě hlásili. A co mě přijde ještě pozitivní v tom plánu, když to dojde do takový té hezký fáze ty rodiny, ne každý samozřejmě, ale stalo se mě to, že jsou tak jako trošku jako rivalové, že řeknou hele a ty děláš tohle jo no tak já ještě přidám a já budu ještě dělat tohle jo a já ještě já nevím třeba já budu doučovat a já je budu vozit někam jo, že to je hodně pozitivní.“* Ze zkušeností koordinátorek vyplývá, že vnímají pozitivně, když **rodina spolupracuje v zájmu dosažení stejného cíle**, jak dokládá komentář koordinátorky 1: *„Já většinou jsem ráda za to, co ta rodina vymyslí jo a je hezký je vidět nad tím přemýšlet.“*

Negativní zkušenosti koordinátorů s částí RK, ve které je představen vytvořený plán rodinou a jeho následné schválení

Šestým indikátorem bylo zjistit negativní zkušenosti s částí RK, ve které je představen vytvořený plán rodinou a jeho následné schválení. Negativních zkušeností koordinátorky v této fázi uváděly více. Souvisí to zejména s náročností tvorby plánu. Je třeba, aby plán splňoval podstatné náležitosti, proto se stává, že **koordinátor, i přes svou únavu, v této části RK musí s rodinou plán tzv. doladit**. Koordinátorka 4 tuto situaci popisuje následovně: *„To je pro mě jako hrozně náročná fáze, já jsem taky jako někdy vyšťavená. Jo no já mám někdy takovou jako zkušenost, že oni mě fakt začnou jako z toho kruhu utíkat jakože jdou si zakouřit najednou řekne babička ty jo mě za 10 minut jede autobus já už musím jít jo takže vlastně my tam vlastně jako pracujem na tom plánu doladjujem jako třeba i důležitý jako detaily a najednou maj jako tendenci jako prostě utíkat, což si jako taky jako říkám, že už jakoby cítí že tam jako někdo přišel a že už tam tu zodpovědnost hodně jako přebíral hodně na sebe tak si říkám, co voni mi tím chtěj vlastně jako říct, když už tady byly 3 hodiny tak jestli pojedou autobusem o hodinu dýl. No, takže tam se snažím být co nejméně pasivní a čekám.“* Koordinátorka 6 vnímá tuto situace podobně: *„Tahle fáze jo je to hrozně náročný to je pravda, že oni už se tak jako rozcházejí a stěhujou se z těch míst jo, kde jako celý 2 hodiny seděli tak už tak jako vstávaj a porůznu jako choděj všude, že jo a dělaj si ty kafička, jakože už to je takový jako je to náročný je to vlastně jedna z těch nejnáročnějších částí, a nevím některý jsou nedůvěřiví jako co to je a stejně to nebude platit a já nevím.“* Zkušenosti koordinátorek dokládají, že **tato fáze RK je poznamenána celkovou únavou a vypětím všech zúčastněných. Koordinátor v tuto chvíli musí zvládnout více úkolů**. Jedním z nich je přimět rodinu, aby ještě chvíli spolupracovala, aby plán splňoval vše, co má. Dalším úkolem je soustředit se na strukturu a obsah samotného plánu a případné dopisování úkolů, které rodina ještě vymyslí. Následně je třeba, aby se pod vytvořený plán všichni přítomní podepsali a koordinátor si pak plán vyfotí, aby s ním mohl dále pracovat. **Někdy koordinátor musí také kontrolovat plán i očima přítomného sociálního pracovníka z OSPODU, který se na obsah plánu podívá jen zběžně a odsouhlasil by ho, ale koordinátor si je vědom, že plán není konkrétní**. Koordinátorka 3 svou zkušenost reflektuje takto: *„No, já si myslím, že to bejvá jako jedna z nejnáročnějších fází někdy. Jako záleží, jak jsou jako připravený ta rodina, jak jako je schopná vlastně ten plán vytvořit. Někdy to je fakt jako potřeba tam jako dotáhnout a sladit tam vlastně ty představy tý rodiny a tý sociální pracovnice jo no jako a někdy z naší strany je potřeba tam vlastně jako dodat, že ta sociální pracovnice někdy jako to neřeší, ale je tam třeba pohlídat někde jako ty termíny.“* Koordinátorka 1 popisuje svou zkušenost obdobně: *„Počítám s tím že vlastně i v tom schvalování toho*

plánu jsem jakoby víc nápomocná tím, že se doptávám, jak to myslela ta rodina, co to tam je napsané to, že vidím, že ty OSPODY si to někdy přečtou a ptají se sami, ale někdy si to jenom přečtou a odsouhlasili by vlastně něco co není dodělaný, co není konkrétní. Jo a tam vlastně já teda do toho potom vstupuju a ptám se tý rodiny a kdo si to vezme na starosti pojďte teda mi to tam napsat a souhlasíte s tím teda jako takhle všichni. Chci, aby jako ten plán jako by dodělali do konkretizovali, aby byl použitelný pro OSPOD, ale případně pro soud nebo někdy pro školu jako kamkoli se bude dávat, kde bude potřeba.“

4.4 DC 4 Zjistit jaké, pozitivní a jaké negativní zkušenosti mají koordinátoři ve fázi po ukončení RK

V rámci čtvrtého dílčího cíle jsem zkoumala pozitivní a negativní zkušenosti koordinátorů ve fázi po ukončení RK.

Pozitivní zkušenosti koordinátorů s přepisem a následným rozesláním vytvořeného plánu rodiny

Prvním indikátorem bylo zjistit pozitivní zkušenosti s přepisem a následným rozesláním vytvořeného plánu rodiny. Přepis plánu a jeho rozeslání účastníkům rk je spíše administrativním úkonem, i přesto na tomto kroku vnímají některé koordinátorky pozitiva. Jedním z nich je to, že **podle pravidel rk je plán v předchozím kroku všemi účastníky schválen, podepsán a koordinátorem na místě vyfocen, tudíž pak nedochází k tomu, že by někdo popřel to, co v plánu slíbil**. Tuto zkušenost popisuje koordinátorka 1 následovně: *„Ten plán se fotí na mobil nebo na foťák to je jedno no a přepisuje se podle toho co oni tam vytvořili, proto chci, aby to bylo konkrétní, abych i já se měla čeho chytit, konkrétně to vypsát, oni potom do mailu dostanou nebo dopisem se ji to pošle, jak přepsaná verze, tak + vyfocenej ten originální plán, takže jako nikdy se mi nestalo, že by někdo řekl na tomhle jsme se nedomluvili.“* Koordinátorka 3 vnímá v této fázi pozitivně **pomoc administrátorky**: *„Jinak jako s přepisem plánu tam vím, že mi jako hodně pomáhá Gábina v tomhle nectom, že jako já to vyfotím, přepíšu nějak občas záleží, jak je ten plán napsanej, ale občas je tam potřeba něco naformulovat trochu jinak, aby to dávalo smysl a tak, tak vím, že jako někdy mi s tím Gábina jako pomáhala.“* Koordinátorka 6 reflektuje pozitivně, že se rodině s **několikadenním odstupem znovu připomenou své úkoly, ke kterým se zavázali v rámci plánu**: *„Když nad tím*

přemejšším, tak když ty jim to pošleš jim to vlastně oživíš tu myšlenku což vlastně není taky špatný. Oni vlastně si to můžou jako zrekapitulovat hele ten slíbil tohle a ten slíbil tohle.“ Ze zkušeností koordinátorek vyplývá, že v této fázi rk vnímají pozitiva odlišně. Spíše tuto část rk vnímají jako svou nevyhnutelnou povinnost, kterou se snaží co nejdříve splnit, tak aby plán mohl být co nejdříve k dispozici všem účastníkům.

Negativní zkušenosti koordinátorů s přepisem a následným rozesláním vytvořeného plánu rodiny

Druhým indikátorem bylo zjistit negativní zkušenosti s přepisem a následným rozesláním vytvořeného plánu rodiny. Přepis plánu není pro koordinátory vždy jednoduchou záležitostí, některé nejasnosti vyplývající z plánu je třeba poupravit, aby byly lépe pochopitelné pro organizace, které plán požadují. Jelikož je tato povinnost stojí úsilí, některé koordinátorky, mohou v této chvíli pociťovat zklamání z toho, že na zaslaný plán nikdo z účastníků nereaguje. Proto vnímají v této části za negativní, **absenci zpětné vazby od účastníků na zaslaný plán**. Koordinátorka 2 popisuje svůj vjem následovně: *„No jako mě většinou mrzí, že nemám tu zpětnou vazbu třeba rozešlu, ale většina ani nepoděkuje, nebo ani se neozve, že to jako dostali, jo ale jako nemusí děkovat, že, ale reakce typu ano беру на vědomí, ale nic prostě, nicjako někdy jo, ale těch je málo.“* Některé koordinátorky se této situaci snaží předejít a o zpětnou vazbu si řeknou přímo, jak ukazuje zkušenost koordinátorky 4: *„Když si zvolí tu variantu, že to chtějí poslat mailem což je 99 % dneska už tak třeba já už do té zprávy píšu: „Dobrý den, dorazil vám plán v pořádku? Jestli ano prosím o zpětnou vazbu, že k vám plán dorazil v pořádku jo.“ Takže už si o tu zpětnou vazbu vlastně jako říkám. Říkám si, že to je důležitý dokument, že vlastně je tam dost věcí o jejich osobním životě tak opravdu jakože já chci jenom takový krátký potvrzení, že plán dorazil.“* Koordinátorka 5 si potvrzení doručení plánu „pojistí“ následovně: *„Já od nich nechci zpětnou vazbu, protože zase je nechci zahlcovat, ale já to dělám tak že jim to pošlu mailem a do smsky jim napíšu, že jsem jim do mailu případně poštou poslala plán. Vždycky jo všechno píšu i do smsky. Možná si přidělávám práci, ale mě se to takhle jako osvědčilo jo, že ještě posílám ještě vždycky esemesku. Takže je nemožný, aby přehlídl mail i smsku.“* **I když si některé koordinátorky o zpětnou vazbu od účastníků řeknou, stejně přijde málokdy**, jak vystihuje i vyjádření koordinátorky 3:

„Hodně málo kdy přijde něco jako reakce no jako už nikdo se neozve. Sociální pracovníce dost často poděkuje a jinak jakože tam už jako na to se nikdo neozve. Odešlu plán a tím to vlastně úplně celý jako končí.“ Jiné negativní zkušenosti koordinátorky neuváděly.

Pozitivní zkušenosti koordinátorů s motivačním kontaktováním rodiny zhruba po měsíci od konání RK

Třetím indikátorem bylo zjistit pozitivní zkušenosti s motivačním kontaktováním rodiny zhruba po měsíci od konání RK. Většina koordinátorek uvedla, že motivační kontaktování realizuje pravidelně. Co vnímají jako pozitivní je samozřejmě skutečnost, **když jim rodina sdělí, že se jí daří plán realizovat a že tedy plní svůj účel**, koordinátorka 2 tuto situaci popisuje následovně: „*Stalo se mi, že jsem jednou kontaktovala a paní říkala jo super, všechno se změnilo, všechno se tak jako vyřešilo tou konferencí a že to byl takový jako pěkný ohlas, skoro jsem měla chuť jako pokračovat dál, ale to už zas taky není moje kompetence, abych jim vyvolávala každý měsíc...to bylo jakoby takové povzbudivé.*“ Koordinátorka 5 má podobnou zkušenost: „*U některý RK to bylo jako, že se daří, že samozřejmě někde jako to trochu drhne, ale že celkově jak je to nastavený že to jako fajn a že se snaží pokračovat a ten plán dodržovat.*“ Pokud se RK odehrává v přátelské atmosféře, je pro koordinátora **příjemné setkat s někým z účastníků**. Koordinátorka 6 svoje pozitivní zkušenosti shrnuje následovně: „*Jo ještě co je na tom pozitivního, rozšiřuješ si obzory i na tomhle tom, že vlastně ty jim nabízíš, že vlastně můžete znova uspořádat jako tu konferenci a můžete znova to zrevidovat tu konferenci tak po tomhle všem, když se tak jako třeba potkáš s těma lidma, tak je to takový přátelský, že to je takový jako, že máš pocit, že se s těma lidma jako znáš, a že si s nima jako fakt můžeš ve městě potkat a hezky si s nima popovídat a popřát jim hodně štěstí a zdraví to mi přijde hezký. Taky je dobrý, když se dozvíš, že ten plán funguje, to je taky dobrý.*“ Koordinátorky reflektují, že je pro ně příjemné slyšet, **že rk měla svůj smysl a že rodině pomohla**.

Negativní zkušenosti koordinátorů s motivačním kontaktováním rodiny zhruba po měsíci od konání RK

Čtvrtým indikátorem bylo zjistit negativní zkušenosti s motivačním kontaktováním rodiny zhruba po měsíci od konání RK. U tohoto kroku záleží na tom, v jaké atmosféře RK proběhla a zda rodina měla motivaci k vytvoření plánu. Některé koordinátorky

uváděly, že **tento krok nemají moc v oblibě a úmyslně se mu vyhýbají**, jak uvádí koordinátorka 3: „*No většinou to nedělám, jakože já v tom moc nevidím úplně jako význam a smysl. Většinou ty rodině říkám, že jim třeba zavolám, ale jakože to tak jako zmíním a říkám si oni stejně nebudou čekat jako, že bych volala.*“ Některé koordinátorky toto motivační kontaktování využívají jen někdy, například, když realizace RK nepomůže k řešení některého problému nebo z RK vyplynou nedořešené záležitosti, jak uvádí koordinátorka 6: „*Hele někdy, občas to dělám, když to tam není úplně dořešený jo, tak se ještě jako doptávám, jak to vypadá a tak.*“ Koordinátorka 2 uvádí svou zkušenost s touto situací následovně: „*Tak já se jich jako ptám většinou na konci toho setkání, jestli můžu zavolat většinou všichni kývou, že nemají problém, ale asi jsem to neudělala úplně ve všech případech.*“ Někdy se může stát, že účastníci RK jsou příliš pozitivně motivovaní rodině pomoci a **slíbí v plánu věci, které pak nejsou schopni dodržet**. Několik koordinátorek vnímá negativně, **když zjistí, že rodině se nedaří plán naplňovat jako celek**, jak uvádí koordinátorka 1: „*Často se stává, že vlastně aspoň část toho plánu oni dodrží. Některý věci přestřelej což třeba nedomyslej přitom, když to tvořej anebo tam v tu chvíli mají otevřený velký srdce a hrozně by chtěli pomoci a pak už tolik jakoby neberou v potaz svoje kapacity a své možnosti tak tam potom je potřeba to nějak upravovat anebo někdy prostě je to tak, že jako oni by hrozně rádi, aby to tak bylo, ale nejsou toho schopni. No, takže tam pak dochází k tomu, že ten plán byl vytvořenej, ale vlastně není naplňovanej.*“ Koordinátorky uváděly, že se jim občas stane, že **rodina již na jejich telefonáty nereaguje anebo dochází k přehazování zodpovědnosti z jednoho účastníka na druhého**. Koordinátorka 4 vnímá svou zkušenost takto: „*Někdy se mi stane, že už jako mi nezvedají ten telefon a většinou se mi zdá, že to jsou takový jako povrchní odpovědi, že vlastně ve většině případů mi řeknou no my už to máme jinak, my už to neplníme. Nepodařilo se nám ty body splnit, protože druhá strana... hodně často se tam stává, že přehazují tu zodpovědnost na dalšího člověka nebo instituci nebo něco a co se mi tam třeba jako nedaří nabízet takový ty, jakože věci, který jim říkám už v úvodu, že vlastně se můžem domluvit, že třeba za 3 měsíce se buď sejdou sami nebo jako s pomocí OSPOD. Můžou si jako udělat další RK, aby ten plán jako byl funkční, protože někdy mi jako přijde, že někdy pak tam jakoby si naplánují spoustu věcí a potom vlastně jakoby zjistí, že fakt je potřeba si jako přiznat, že to nezvládnem ať už z jakýchkoliv důvodů, že jsme na sebe byli moc přísní, cokoliv. Nebo tam chtěli vyřešit všechno najednou.*“ V rodině může dojít po realizaci RK k nenadálým změnám a **situace v rodině nakonec skončí odlišně od plánu. Toto zjištění může u některých koordinátorů vyvolat pocity**

zmaru a zklamání. Koordinátorka 5 reflektuje svou zkušenost takto: „*Vlastně i třeba u dvou rk, se mi stalo, že třeba, když jsem jim zavolala tak jsem zjistila, že ta situace právě v té rodině, že to prostě nikdo nedal, že vlastně to, že se změnila situace, že vlastně celý plán padá a dítě bylo svěřeno do pěstounské péče. Tím spíš chci jako vědět, jestli se daří ten plán plnit, a tak jako, ale je to prostě samozřejmě i o tom, že se člověk vlastně tím pádem dozví, že to třeba prostě v té rodině nedopadlo. Jo musím se přiznat, že tak já jsem si to hodně řešila i jako v rámci supervize to se přiznám, že mi bylo líto vlastně tolika práce, úsilí, a vlastně je to pryč. Prostě to je život prostě to se může stát a nemít tam ty svoje jako necpat tam ty svoje jako představy jaký to bylo fajn kdyby to dopadlo. Prostě to nadšení, odpovědnost a prostě nebejt překvapená, když vlastně se dozvím že ten příběh dopad jinak. Je to vlastně taky o tom, že se rk nabízí jako jedno z posledních řešení těch problémů.*“ Ze zkušeností koordinátorek vyplývá, že je mrzí, když **se rodině nedaří plán plnit** a v některých případech zjistí, že ho již neplní vůbec a situace dopadla špatně. Zamýšlejí se nad tím, proč tomu tak je a snaží se rodině nabídnout jinou formu pomoci. Nabízejí možnost dalšího setkání, kde by se plán mohl pozměnit tak, aby byl přijatelný pro všechny. Některé z koordinátorek jsou rády za pravidelné supervize, kde mohou tyto své negativní vjemy sdílet a vzájemně si pomoci.

5 Shrnutí výsledků

V rámci prvního dílčího cíle, kdy jsem zkoumala přípravnou fázi RK, vnímají koordinátorky pozitivně spolupráci s administrátory, a to zejména díky atmosféře důvěry, respektu a svobody při rozhodování. Za pozitivní označují také možnost pomoci jakékoliv rodině. Tato možnost být nápomocna rodině, je pro koordinátorky častěji více než zabývání se nad tím, o jaký problém se v rodině jedná. Za negativní v této přípravné fázi RK pak označovaly konkrétní okolnosti, které by jim znesnadňovaly rozhodnutí o spolupráci s vybranou rodinou. Pro některou koordinátorku to může být např. spolupráce s rodinou, kde by docházelo ke zneužívání dítěte, pro jinou může být překážkou to, že již s rodinou dříve spolupracovala v roli sociální pracovnice. Jedna koordinátorka reflektuje negativně to, že tento typ práce nemusí vyhovovat někomu, kdo není zvyklý pracovat samostatně.

Za pomoci druhého dílčího cíle jsem v rámci průběhu přípravy RK zjistila jako pozitivní to, že na prvotní oslovení rodiny se koordinátorky, díky svým zkušenostem, již nijak výrazně nepřipravují, ale i přes to ke každému oslovení rodiny přistupují zodpovědně. Díky svým zkušenostem pak koordinátorky hodnotí pozitivně, když při rozšiřování okruhu lidí neztratí trpělivost a umí klást vhodné, cílené otázky. Pozitivně také v průběhu přípravy koordinátorky hodnotí opět spolupráci s administrátory, kteří jsou jim k dispozici takřka 24 hodin denně. V rámci navázání kontaktu s dítětem je pozitivní, že koordinátor již před první návštěvou v rodině ví, o jak staré dítě se jedná a má možnost si adekvátně věku dítěte připravit program prvního setkání. Přínosem je, když se koordinátorce podaří s dítětem navázat komunikaci a atmosféru důvěry. Co se týče časové náročnosti přípravné fáze, koordinátorky hodnotí pozitivně, když nemusí RK připravovat pod časovým tlakem.

Jako negativní v průběhu přípravy RK v souvislosti s prvotním oslovením rodiny vnímají koordinátorky občasnou nízkou motivaci rodiny k uspořádání RK, někdy jistou nedůvěru ze strany rodiny k RK a také obavy o to, aby koordinátor dokázal při prvotním oslovení rodiny dobře vysvětlit smysl RK. Na fázi rozšiřování okruhu lidí vnímají koordinátorky několik negativ. Jedním z nich je tenká hranice mezi principem dobrovolnosti rodinné konference a tím, aby se jim bez nátlaku podařilo na rodinnou konferenci pozvat všechny účastníky, kteří tam jsou potřební. Určitou překážkou také bývá přesvědčení pečujících osob, že jedině ony jsou povinny se o dítě postarat, a tak se brání tomu, aby byli přizváni

další účastníci. Nepříjemností je také to, že rodinní příslušníci mezi sebou nemají vždy úplně přátelské vztahy. Důsledkem toho, že v některých oslovených rodinách již nějakou dobu probíhá spolupráce s dalšími organizacemi, může být skepse a nedůvěra rodiny k další nabídce pomoci jakou je právě RK, na základě toho je pak rodina ke koordinátorovi nepřístupná. Tato fáze bývá negativně ovlivněna i tím, že rodina má obavy z neznámého. Ke spolupráci s dítětem některé koordinátorky uvedly jako nedostatek, že k tomu, aby navázaly s dítětem vztah založený na důvěře, by v některých případech potřebovaly více času. Také v této části přípravné fáze koordinátorky někdy tápou, jak moc do hloubky s dítětem mluvit o problému, který se v rodině řeší. Některé z respondentek také uvedly, nepříjemnosti ohledně jednání s odborníky v různých ústavech, kde jsou děti umístěné. Tito pracovníci ke koordinátorům i k realizaci RK přistupují občas s nedůvěrou. Jako negativní na časové náročnosti přípravy rodinné konference pak koordinátorky reflektují, že tlak na realizaci RK v co nejkratším termínu se může negativně odrazit na kvalitě RK, třeba tím, že nebude dostatek času na oslovení většího množství účastníků. Koordinátorky zde vnímají jisté dilema mezi tím, aby měla rodina i koordinátor pocit, že se nic neuspěchalo. Některé koordinátorky pak vnímají jako negativní i takovou situaci, kdy není daný pevný ani přibližný termín realizace RK, což pak svádí oslovené účastníky k určité netečnosti a někdy se může stát, že se nakonec RK ani nezrealizuje, protože se díky chybějícímu pevnému termínu její realizace opakovaně odkládá.

V rámci třetího dílčího cíle se mi podařilo zjistit, že koordinátorky hodnotí, v rámci fáze sdílení informací, pozitivně zejména otevřenost jednání a pak také pokud přítomní odborníci nebo sociální pracovníci vysloví podporu rodině při samotné rodinné konferenci a ocení, že se rodina sešla. Jedna z koordinátorek reflektuje, že právě tato část sdílení informací odlišuje RK od jiných podobných setkání. Na fázi soukromého času rodiny dle zkušeností koordinátorek lze označit jako pozitivní, to, že rodina sama ve většině případů vnímá toto setkání jako přínos. Některé koordinátorky dále uvádějí, že v této části vnímají pozitivně, když si rodina umí poradit. Je to pro ně známka toho, že se jim rodině podařilo vše dobře vysvětlit během přípravné fáze RK. Důsledná péče o rodinu v přípravné fázi se také odráží pozitivně v další části samotného představení plánu rodiny a jeho následného schválení. Pozitivně pak také v této části RK koordinátorky hodnotí, když rodina spolupracuje v zájmu dosažení stejného cíle, když se účastníci mezi sebou

předhánějí, kdo co ještě může zařídit a pak také, když v plánu mají úkoly i děti a necítí se opomíjené.

V části nazvané průběh RK reflektovaly koordinátorky také určitá negativa. Konkrétně v části sdílení informací hodnotí negativně, když se RK již v této části odehrává v nepřátelské atmosféře. Někdy k tomu může přispět i sám koordinátor, který může být ve stresu nebo nepohodě což pak přeneseme do atmosféry RK. Jedna z koordinátorek také uvedla, že je pro ni někdy těžké zůstat nestranná zvláště, když nesouhlasí s vyjádřením některého z odborníků, který rodinu místo podpory spíše podceňuje. Jako negativní vnímají koordinátorky celkově v průběhu RK to, když zjistí, že rodině během přípravné fáze dostatečně nevysvětlily, co se od ní v této části RK očekává. Co se týče soukromého času rodiny, může se někdy stát, že dojde mezi znepřátelenými účastníky RK k vyhrocení situace, což může na některé citlivější koordinátory působit nepříjemně. Následující etapu představení plánu rodiny a jeho následné schválení vnímají koordinátorky převážně jako velmi náročnou. Negativní je zejména únava všech zúčastněných včetně koordinátora. Koordinátorky uváděly, že je pro ně v této části náročné uhlídat několik organizačních nezbytností. Důležitým úkolem koordinátora je plán zkontrolovat a v případě nedostatků s rodinou dopracovat. Někdy se stává, že účastníci už chtějí odcházet i když plán ještě není schválen, koordinátor jim v tom musí zabránit. Je totiž potřeba, aby dopracovaný a schválený plán všichni přítomní podepsali a koordinátor ho pak mohl vyfotit pro další použití.

Záměrem čtvrtého dílčího cíle bylo prozkoumat zkušenosti koordinátorů s jejich úkoly bezprostředně po realizaci RK. Jedním z těchto úkolů je následný přepis vytvořeného plánu a jeho rozeslání všem účastníkům. Koordinátorky uváděly mezi svými pozitivními zkušenostmi s touto fází také to, že se plán na konci RK podepíše všemi zúčastněnými a je pak málo pravděpodobné, že by někdo popíral, k čemu se v plánu zavázal. Rozeslání přepsaného plánu, je podle jedné z koordinátorek jakési připomenutí a oživení účastníkům, toho, co na RK slíbili. Koordinátorky pozitivně hodnotí také pomoc administrátorů s přepisem plánu. U motivačního kontaktování rodiny zhruba po měsíci od realizace RK koordinátorky pozitivně reflektují, když jim rodina řekne, že se jí plán daří dodržovat, že je plán funkční a že RK splnila svůj účel a rodině pomohla. Co v této fázi po realizaci RK označují koordinátorky za negativní je absence zpětné vazby účastníků na zasláný plán. Motivační kontaktování rodiny některé koordinátorky nemají vůbec v oblibě. Přístupují k němu s nechutí nebo se mu záměrně vyhýbají. Ostatní

koordinátorky uvádějí, že je pro ně nepříjemné, když rodina na jejich telefonáty nereaguje, nebo v případě těžkostí s dodržováním plánu přehazuje odpovědnost jeden účastník na druhého. Někdy se stane, že příběh rodiny dopadne nakonec úplně jinak a koordinátorka zjistí, že rodina již plán nedodrží. Pro některé koordinátorky je toto zjištění nepříjemné a mohou mít pocit zmaru nad ztrátou času a úsilí, které nevedlo k naplnění cíle, tedy pomoci rodině.

Závěry, diskuse a doporučení

Díky ochotě oslovených koordinátorek jsem měla možnost zjistit jejich pozitivní i negativní zkušenosti s jednotlivými fázemi rodinné konference. Každá rodinná konference je jedinečná a individuální i přesto lze najít mezi koordinátory určité prvky shodného vnímání jednotlivých fází rodinných konferencí. Tyto shodné prvky se mi podařilo zjistit díky jednotlivým dílčím cílům a tazatelským otázkám.

Zkušenosti koordinátorek nám ukazují určité rysy osobnosti, které by neměly koordinátorovi chybět. Je třeba, aby byl zodpovědný, empatický a ke každé rodině přistupoval individuálně a bez nálepkování. Je důležité, aby s rodinou jednal adekvátně v souladu s tím, jaké problémy rodina řeší. Koordinátor by měl disponovat notnou dávkou trpělivosti, a taktu, ale také asertivity. Měl by umět pracovat se svými pocity, aby je nepřenašel do další rodinné konference. Koordinátorky u sebe reflektují, že čím více zkušeností mají tím lehčeji se jim vstupuje do realizace další rodinné konference. Cítí větší jistotu a na základě předchozích zkušeností již umí zaujmout stanovisko k nestandardním nebo vyhroceným situacím.

Zkušenosti respondentek dále potvrdily, že role koordinátora RK je výjimečná a nezastupitelná. Na přístupu koordinátora k rodině od prvotního oslovení až po konečnou realizaci RK stojí velkou měrou úspěch či neúspěch rodinné konference. Záleží, jak se mu podaří rodině dobře vysvětlit smysl využití rodinné konference právě v jejich případě. Záleží, jak se mu podaří navázat vztah s dětmi a dalšími osobami jejichž účast na RK je žádoucí. Nezřídka vstupuje do rodin, kde jsou nepřátelské vztahy a jeho pozice je o to těžší. Jak přípravná část, tak samotná realizace RK obnáší pro koordinátora určité psychické vypětí.

Myslím, že hlavního cíle se podařilo díky rozhovorům s koordinátorkami dosáhnout. Stávalo se mi, že mě při samotném rozhovoru vždy v souvislosti s tím, co mi koordinátorka sdělovala napadala ještě celá řada dalších otázek k rodinným konferencím jako celku. Přemýšlela jsem o tom, zda otázky nemám upravit, ale nepřistoupila jsem k tomu, protože bych se tím odchýlila od logiky dílčích cílů.

Podařilo se mi za pomoci dílčích cílů a zvolených tazatelských otázek zjistit zkušenosti koordinátorů s každou fází RK a z toho vyvodit přínosy a rizika rodinných konferencí pohledem koordinátorů. Vzhledem k tomu, že nejen každá rodinná konference je

jedinečná a individuální, ale stejně tak i osobnost každého koordinátora je jedinečná a individuální, lze očekávat, že také jejich vnímání zkušeností je do jisté míry odlišné. U některých odpovědí na jednotlivé tazatelské otázky lze i přes jedinečnost osobností nalézt shodu. Na základě individuálních zkušeností koordinátorů lze konstatovat, že vnímají rodinné konference jako přínosné, i přesto, že v určitých fázích RK shledávají jisté negativní vjemy, se kterými lze po nasbírání zkušeností lépe pracovat. Koordinátorky také v několika souvislostech reflektovali pozdní načasování RK v konkrétní rodině. Vnímají negativně, že rodině nebyla RK nabídnuta již na počátku řešení jejich problému. Jelikož se ve většině případů jedná o rodinu, která již spolupracuje se sociálními pracovníky a dalšími organizacemi, bývá proto nedůvěřivá k dalším osobám. I tato okolnost ztěžuje koordinátorům navazování kontaktu s rodinou.

Jedna z oslovených koordinátorek se rodinnými konferencemi zabývá již od počátku jejich zavádění v rámci České republiky. Účastnila se prvních školení v Praze pod taktovkou nizozemských odborníků. Když porovná tehdejší ohlas, který princip rodinných konferencí vyvolal s dnešním laxním přístupem odborníků, od kterých se čeká, že tento nástroj sociální práce budou rodinám aktivně nabízet, pociťuje zklamání. Očekávala by větší podporu tohoto nástroje již na úrovni MPSV. Vnímá, že RK mohou rodině pomoci, ale je také třeba o tomto nástroji více informovat širší veřejnost.

Porovnání teoretické a empirické části mi ukazuje, že koordinátorky se snaží dodržovat nastavené postupy jednání s rodinou, vycházející z metodik a doporučení. K některým krokům se sice musí některé přemlouvat, ale nejedná se o kroky, které by měly bezprostřední vliv na úspěch RK. Koordinátorky k této roli přistupují zejména srdcem, ale zodpovědně. Všechny se snaží vyvinout maximální snahu k tomu, aby se rodinná konference uskutečnila a zejména, aby byla rodině užitečná. Vnímají přínosně spolupráci s administrátory. Navazují kontakty s rodinou a dalšími účastníky rodinné konference s cílem odvést co nejkvalitnější práci. Pokud si to situace v rodině žádá a je nutný přesný termín konání RK, koordinátoři se přizpůsobí a napnou síly, aby RK mohla být v daném termínu realizovaná. Při samotné realizaci RK jsou nápomocné jak rodině, tak odborníkům. Zkušenosti je naučily, že se nevyplácí podcenit přípravnou část RK a polevit v závěrečné části RK. Veškerou svou aktivitu vyvíjejí k tomu, aby RK byla pro rodinu co nejvíce přínosná a co nejméně riziková.

Výzkum by mohl být ještě zajímavější, pokud by se mi podařilo zrealizovat rozhovory s více respondenty. S politováním musím konstatovat, že více rozhovorů jsem zejména z časových, rodinných a pracovních důvodů, nedokázala zrealizovat.

Výzkumná část mé bakalářské práce může sloužit organizacím, které se zabývají realizací rodinných konferencí. Na základě zjištěných poznatků mohou zkusit apelovat na příslušné úřady, aby nástroj RK více podporovaly a využívaly. Je také nutné vyvinout úsilí k tomu, aby s principem RK byla odborná i laická veřejnost co nejvíce seznamována. Dále tato výzkumná část může být užitečná pro stávající koordinátory RK i pro zájemce o tuto pozici. Sdílené zkušenosti koordinátorek je možné využít i k zamyšlení nad případnou úpravou některých fází RK tak, aby pro koordinátory byly komfortnější. Celkově se poznatky zjištěné na základě výzkumu dají využít ve všech organizacích pracujících s rodinami, kde se snaží rodinám poskytnout konkrétní formu pomoci v jejich svízelné situaci.

Pro další výzkum je možné jít více do hloubky a rozšířit tazatelské otázky o další témata. Mohlo by se jednat o bližší prozkoumání spolupráce se sociálními pracovníky z OSPODU v rámci RK. Případně by výzkum mohl být více zaměřen na rodiny, u kterých proběhla RK a na jejich zkušenosti s koordinátory. Toto téma lze uchopit různorodě a jelikož se jedná o téma, které není všeobecně známé, je zde poměrně široký výběr námětů, které lze prozkoumat podrobněji.

Seznam použité literatury:

DUNOVSKÁ, K., PAVLÍKOVÁ, G., MARTÍNKOVÁ, K. 2015. *Metodika rodinných konferencí* [online]. Chrudim: Amalthea. [29.10.2022]. Dostupné z:

https://nahradnirodina.cz/sites/default/files/metodika-rodinnych-konferenci_amalthea.pdf

HAMILTON, A. 2007. *Ask the Family: National Standards to Support Family-led Decision Making and Family Group Conferences (FGC) in Scotland*. Edinburgh: Children 1st Family Group Conference Development Unit

HENDL, J. 2005. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál.

HORST, H., JOANKNECHT, L., PAGÉE, R. 2010. *Průručka pro koordinátory rodinných konferencí*. Nizozemí: Eigen Kracht. [27.10.2022]. Dostupné z:

http://www.pravonadetstvi.cz/files/files/Rodinne-konference_prirucka-pro-koordinatory.pdf

JANEBOVÁ, R. 2018. *Teorie a metody sociální práce I. Distanční text k předmětu*

JIRÁSEK, A., ŽENÍŠKOVÁ, J., PAVLÍKOVÁ, G. 2015. *Evaluační analýza pilotního projektu rodinných konferencí* [online]. Praha: MPSV. [25.10.2022]. Dostupné z:

http://www.pravonadetstvi.cz/files/files/RK/EVALUACNI-ANALYZA_RK.pdf

MATOUŠEK, O. 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.

MATULAYOVÁ, T. a kol. 2021. *Rodinné konference v péči o ohrožené dítě v České republice* [online]. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. [8.12.2022]. Dostupné z:

https://library.upol.cz/arl-upol/cs/detail/?&idx=upol_us_cat*0355625&iset=1&disprec=9

MIŠOVIČ, J. 2019. *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor*. Praha: Slon.

MPSV. 2013. *Právo na dětství* [online]. Praha: MPSV. [2.11.2022]. Dostupné z:

<http://www.pravonadetstvi.cz/ukoncene-projekty/systemova-podpora-procesu-transformace-systemu-pecce-o-ohrozene-deti/aktivity-projektu/rodinne-konference/>

PAVLÍKOVÁ, G., MARTÍNKOVÁ, K., ŽENÍŠKOVÁ, J. 2015. *Metodika rodinných konferencí* [online]. Praha: MPSV. [27.10.2022]. Dostupné z:

[http://www.pravonadetstvi.cz/files/files/RK/Metodika-RK\(1\).pdf](http://www.pravonadetstvi.cz/files/files/RK/Metodika-RK(1).pdf)

PAVLÍKOVÁ, G., VITÁČKOVÁ, P. 2015. *Pravidla a postupy odborné přípravy koordinátorů rodinných konferencí* [online]. Praha: MPSV. [28.10.2022]. Dostupné z:

http://www.pravonadetstvi.cz/files/files/RK/Metodika-RK_priprava-KOORDINATOR.pdf

PFAUROVÁ, P. 2019. Rodinné konference jako nástroj participace a aktivizace rodin [online]. Brno: *Sociální práce / Sociální práce*. [7.3.2023]. Dostupné z:

<https://socialniprace.cz/online-clanky/rodinne-konference-jako-nastroj-participace-a-aktivizace-rodin/>

REICHEL, J. 2009. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada.

RK CENTRUM. 2017. *Kdo jsme* [online]. Chrudim: RK centrum. [10.12.2022].

Dostupné z: <http://www.rk-centrum.cz/>

ROGALEWICZOVÁ, R. 2019. *Dítě v rodičovském konfliktu: jak zůstat dobrým rodičem i po rozchodu*. Praha: Leges.

TOMÁŠEK, J. 2019. *Rodinné skupinové konference* [online]. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci. [28.11.2022]. Dostupné z:

<http://www.ok.cz/iksp/docs/452.pdf>

ŽIŽLAVSKÝ, M. 2003. *Metodologie pro Sociální politiku a sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita.

Seznam tabulek

Tabulka 1: Transformační tabulka.....	37
Tabulka 2: Respondentky rozhovorů.....	43
Tabulka 3: Datum a forma rozhovoru.....	44

Seznam příloh

Příloha č. 1: Představení výzkumu a schéma otázek pro rozhovor s koordinátorkami

Příloha č. 2: Informovaný souhlas s poskytnutím rozhovoru pro bakalářskou práci:
Rodinné konference pohledem koordinátora

Příloha č. 3: Přepis rozhovoru s koordinátorkou 6

Příloha č. 1: Představení výzkumu a schéma otázek pro rozhovor s koordinátorkami

Představení výzkumu:

V rámci svého výzkumu se budu zabývat zjištěním přínosů a rizik rodinných konferencí pohledem koordinátora, na základě jeho zkušeností. V rámci rozhovoru se Vás budu ptát na vaše zkušenosti vyplývající z role koordinátora rodinných konferencí v rámci jednotlivých fází rodinné konference. Délku rozhovoru odhaduji na 1 – 1,5 hodiny.

Identifikační otázky:

- 1) Datum rozhovoru:
- 2) Jak dlouho působíte jako koordinátor/ka rodinných konferencí?
- 3) Kolik rodinných konferencí jste jako koordinátor/ka zrealizoval?
- 4) V kterém kraji působíte jako koordinátor/ka rodinných konferencí?

Výzkumné otázky:

- 1) **Jaké pozitivní zkušenosti máte s administrátory RK v přípravné fázi RK?**
- 2) **Jaké negativní zkušenosti máte s administrátory RK v přípravné fázi RK?**
- 3) **Jaké pozitivní zkušenosti máte v průběhu přípravy RK s fází s rozhodováním o spolupráci s vybranou rodinou?**
- 4) **Jaké negativní zkušenosti máte v přípravné fázi s rozhodováním o spolupráci s vybranou rodinou?**

- 5) **Jaké pozitivní zkušenosti máte s prvotním oslovením rodiny?**
- 6) **Jaké negativní zkušenosti máte s prvotním oslovením rodiny?**
- 7) **Jaké máte pozitivní zkušenosti v průběhu přípravy RK s rozšiřováním okruhu lidí, kteří by mohli být prospěšní při tvorbě plánu?**
- 8) **Jaké máte negativní zkušenosti v průběhu přípravy RK s rozšiřováním okruhu lidí, kteří by mohli být prospěšní při tvorbě plánu?**
- 9) **Jaké pozitivní zkušenosti máte v průběhu RK při spolupráci s administrátory?**
- 10) **Jaké negativní zkušenosti máte v průběhu RK při spolupráci s administrátory?**
- 11) **Jaké pozitivní zkušenosti při spolupráci s dítětem/děťmi máte v průběhu přípravy RK?**
- 12) **Jaké negativní zkušenosti při spolupráci s dítětem/děťmi máte v průběhu přípravy RK?**
- 13) **Jaké pozitivní zkušenosti máte v průběhu přípravy RK s časovou náročností této fáze?**
- 14) **Jaké negativní zkušenosti máte v průběhu přípravy RK s časovou náročností této fáze?**

- 15) **Jaké pozitivní zkušenosti máte v průběhu RK s částí nazvanou sdílení informací?**
- 16) **Jaké negativní zkušenosti máte v průběhu RK s částí nazvanou sdílení informací?**
- 17) **Jaké máte pozitivní zkušenosti máte v průběhu RK s částí nazvanou soukromý čas rodiny?**
- 18) **Jaké máte negativní zkušenosti v průběhu RK s částí nazvanou soukromý čas rodiny?**
- 19) **Jaké máte pozitivní zkušenosti s částí RK, ve které je představen vytvořený plán rodinou a jeho následné schválení?**
- 20) **Jaké máte negativní zkušenosti s částí RK, ve které je představen vytvořený plán rodinou a jeho následné schválení?**
- 21) **Jaké máte pozitivní zkušenosti s přepisem a následným rozesláním vytvořeného plánu rodiny?**
- 22) **Jaké máte negativní zkušenosti s přepisem a následným rozesláním vytvořeného plánu?**
- 23) **Jaké máte pozitivní zkušenosti s motivačním kontaktováním rodiny zhruba po měsíci od konání RK?**
- 24) **Jaké máte negativní zkušenosti s motivačním kontaktováním rodiny zhruba po měsíci od konání RK?**

Děkuji Vám za ochotu k rozhovoru a sdílení Vašich zkušeností pro potřeby mé bakalářské práce.

Příloha č. 2: Informovaný souhlas s poskytnutím rozhovoru pro bakalářskou práci:
Rodinné konference pohledem koordinátora

Informovaný souhlas s poskytnutím rozhovoru pro bakalářskou práci: Rodinné konference pohledem koordinátora

Držitel souhlasu (výzkumník): Dagmar Šedová, DiS.

E-mail: dagmar.sedova@uhk.cz

Mobil: 775 922 404

Popis výzkumu:

Výzkum se zaměřuje na pozitivní a negativní zkušenosti koordinátorů rodinných konferencí s cílem zjistit přínosy a rizika rodinných konferencí pohledem koordinátorů. Výzkum je prováděn pro účely zpracování bakalářské práce v rámci studia na Ústavu sociální práce Filozofické fakulty Univerzity Hradec Králové.

Výzkum bude veden formou rozhovoru. Účast ve výzkumu, resp. na rozhovoru je dobrovolná. Kdykoliv v průběhu rozhovoru je možné odstoupit, případně neodpovídat na otázku. Průběh rozhovoru bude nahráván a ze zvukového záznamu bude následně pořízen doslovný přepis, který bude dále analyzován a interpretován. Zvukový záznam bude sloužit pouze pro potřebu doslovného přepisu a ihned po zpracování bude smazán. Doslovný přepis bude důsledně anonymizován tak, aby byla zaručena anonymita a ochrana všech osob zmíněných v průběhu rozhovoru.

V bakalářské práci mohou být použity doslovné citace částí anonymizovaného doslovného přepisu.

Prohlášení:

Souhlasím s poskytnutím rozhovoru, uvedenému textu rozumím a vyjadřuji souhlas s jeho obsahem.

V dne

Jméno a příjmení:

Podpis.....

Příloha č. 3: Přepis rozhovoru s koordinátorkou 6

Já: Jaké máš pozitivní a jaké máš negativní zkušenosti v přípravné fázi RK při spolupráci s administrátory?

Koordinátorka 6: hele negativa já jsem tam žádný nezaznamenala co se týče jako vyloženě negativního ze strany administrátorů a pozitiva, jakože to, že ti předají konferenci už to je pozitivní, že jo a myslím si, že je hodně pozitivní je i to, že se snažej dohledávat hodně informací oni sami ti vlastně už předávají konferenci s tím, že už mají dohledaný nějaký informace, který vlastně oni získávají i sami, a to nezávisle na tom ospodu a podle toho kdo to zadává.

Já: Jaké máš pozitivní a jaké máš negativní zkušenosti máš v přípravné fázi RK, s rozhodováním o spolupráci s vybranou rodinou?

Koordinátorka 6: Hele vyloženě, že bych ty rodiny nějak rozlišovala to asi nerozlišuju, ale taková ta jakože přes co úplně tak jako vlastně bych do toho šla, ale měla bych s tím hodně problém, kdyby tam šlo o zneužívání malých dětí to už by bylo takový jako hodně přes čáru a asi bych nebyla úplně profesionální možná směrem k tý rodině víš co gestikulace jak komunikuješ s těma lidma takže určitě každému sedí něco jinýho a čím víc ti to je jakoby se ti to přičí tak tím víc vlastně to na tobě je znát že jo. A hlavně bych musela komunikovat i s tím nějakým agresorem, kterej vlastně ho asi páchá a to bych úplně jako ne i když takhle říkám teď, že bych to dala jenže takovýto jestli s tím nemám zkušenost a nevím jak bych se úplně zachovala jako vyloženě bych to úplně neodmítla to ne, ale hodně bych o tom uvažovala, protože kdybych už do toho šla tak už bych musela být sama sebou jistá, že bych tu rodinu nenarušila, aby to ten případný další kolega třeba neměl o to těžší jo, že bych měl bych to tam jakoby já jakoby začala a on by to tam jakoby musel dokončit, protože já bych to nezvládla hm tak tohle úplně jako to by mě nepřišlo fér ani k tý rodině ani k těm kolegům.

A pozitiva, pozitiva hele já úplně mám ráda, když prostě to klope, že jo když prostě se to sejde to to asi jako každej asi, že jo to jako není nic nějak závatného, když se to sejde. Tak já jsem třeba měla konferenci, kde se sešla rodina i taková jako široká rodina a byly to děti z dětského domova byla to velká sourozenecká skupina, a to bylo strašně krásný oni se tam všichni sešli to bylo hezký no to byla fakt a teď mě ještě napadá v souvislosti s touhle rodinou jedna negativní zkušenost nebo zkušenost, že vlastně se domluvila rk, kde vlastně byla bylo tam tak ke 40 lidem 40 lidí se tam sešlo všichni si našly čas a přišli

na tu konferenci a přišli tam odborníci. Odborníci chtěli, protože tam byli děti vlastně z toho dětského domova, ale nejenom z toho dětského domova, protože jak to byla velká skupina, tak tam byla vlastně tam byly děti i z diagnostického ústavu a ty tam přijeli s těma vychovatelema. Vlastně kvůli těm vychovatelům ty děti myslím, že se jednalo o 3 o 3 teenagery a ty děti tam nemohly bejt do konce ty konference, takže jste se vlastně ptali jako co se děje proč tam nemůžou bejt tak říkali ty z diagnostického ústavu, že mají komunitu a že na tu komunitu ty děti prostě musej bejt takže vlastně zase úplně jako předmět předčasně vytrhli z toho všeho, protože měli komunitu jo. Taky jako tohleto mi přijde takový jako neprofesionální takový jako negativní prostě v tu chvíli to bylo hodně špatný. O to víc, o to víc je to zarážející, že to jsou odborníci a že vlastně jako tam kde nejvíc čekáš tu to pochopení té situace tak tam to vlastně to vlastně úplně jde úplně jde někam mimo a vlastně i ti lidi i když třeba někdy s nějakým inteligenčním prostě ne úplně pochopením tak to prostě tam se prostě dojdeš k tomu, že ty lidi jsou v pohodě rozuměj situaci. No a pak ještě ty ospoďáci. No ne každéj ten ospoďák je prostě osvícenej člověk, kterej zaprvé rozumí konferenci a pak tady jsou ty ospoďáci, který úplně jako prostě nevím asi nejsou nadšenci toho, že že prostě ty děti se setkají nebo že se setkají s rodinou, ale je to zvláštní jo jo někdy, to je až zarážející. Oni ty ospoďačky některý to dělají jako nedobrovolně, prostě asi na ně tlačí kraj nebo co a tak to prostě vykonají, aby měli pokoj, ale nic od toho neočekávají a tu rodinu nepodpoří.

Já: Jaké máš pozitivní a jaké máš negativní zkušenosti s prvotním oslovením rodiny?

Koordinátorka 6: Hodně pracuju intuitivně. Takže já vůbec jako se na to nepřipravuju samozřejmě si přečtu to zadání a vlastně získávám nějaký informace o té rodině a ty získám od administrátora někdy taky jsou sdílný i ospoďáci takže vlastně se představím i tomu ospodu a tam získám nějaký informace a pak s těma informacema vlastně nakládám to znamená že se vůbec na to nepřipravuju mám nějaký informace a s tím do toho jdu. Někdy se stává, že ta rodina nemá chuť se sejít, ze začátku vlastně vlastně slyšej slyšej rodinný konferenci já jo já teda osobně neříkám konference já říkám rodinný setkání, protože oni vždycky, když řeknu konference si představí ty jo já nevím co. Jsou jako jo jsou nedůvěřivý samozřejmě postupem času vlastně tím, jak jim volám bavíme se o telefonu ze začátku říkat jo hnedka je jako nezatěžuju tou schůzkou jo hodně se jako seznamujeme přes ten telefon pak teprve i ty lidi začnou mít třeba mají zájem, a tak tak si sjednáváme schůzky. Co je pozitivní, že když už vlastně tam přijdu na tu schůzku tak vesměs jsou sdílný a někdy je musíš vracet zpátky k tématu, protože oni se jako roztržili

a povídaj a chtěj ti to všechno říct jo on je taky hodně důležitěj ten rodinněj příběh určitě vlastně na tom se staví, takže ten příběh já jako já si vyslechnu, a to mě přijde jako hodně pozitivní, jakože ty lidi jsou takový sdílný jako, že ti prostě jako všechno říkaj.

Já: Jaké máš pozitivní a jaké máš negativní zkušenosti v průběhu přípravy RK s rozšiřováním okruhu lidí, kteří by mohli být prospěšní při tvorbě plánu?

Koordinátorka 6: Jo hele tenhle ten okruh je to hodně o komunikaci jak vlastně, jak vlastně kladeš otázky a jak vyzvídáš, kdo by ještě mohl přijít, protože většina lidí ti řekne jo tak už asi to je všechno tak už asi nikdo ale ten ten člověk ten kdo dělá tu konferenci tak by měl umět nějak prostě takový to vyjednávání takový ten um by měl mít v sobě nějak jo, že prostě těma otázkama cílím někam a těma otázkama vlastně získáváš rozšiřuješ ten okruh a pak taky, že že prostě si myslím že naše koordinátorky jsou všechny prostě takový jako jak to mám říct takový jako hodně jako osvícený, že ví o spousta věcí. Nemám tu zkušenost, že bych měla pocit, že si kontakty u rodiny vynucuju.

Já: Jaké máš pozitivní a jaké máš negativní zkušenosti v průběhu přípravy RK při spolupráci s administrátory?

Koordinátorka 6: Hele párkrát jsem se ozvala administrátorům někdy víckrát jsem se ozvala, protože pak tam jsou jako nějaký věci který úplně nechceš rozhodovat sama jo jo jsou věci, který prostě jsou těžký a dostaneš se do nějaký situace, že prostě je to na tobě, že to máš rozhodnout takže já při takové příležitosti vždycky volám administrátorům a vždycky se jako bavíme o tom a nemusí to bejt ani nějaký problém stačí aby to bylo třeba trošku těžší co se týče třeba ospodu, když ta komunikace s ním jakoby z jejich strany vážne a tak tak to taky řeším s administrátorem. A negativní zkušenost v tomhle směru člověče nevím, nic mě jako nenapadá. jo ale co je hodně pozitivní je že vlastně administrátorům můžeš volat kdykoliv protože tam není pracovní doba od do jo, protože je prostě zavoláš já nevím klidně i třeba 9 večer a prostě to s nima řešíš jo jo, že to, že tohle je hodně pozitivní protože někdy v nějaký práci prostě když máš někoho nějakou jako podporu tak ta podpora je samozřejmě ohraničená, že jo ty jí máš od do a musíš čekat do druhýho dne jo, ale tady ne to prostě funguje tak že zavoláš prostě a holky ještě ti řeknou.

Já: Jaké máš pozitivní a jaké máš negativní zkušenosti při spolupráci s dítětem/děťmi v průběhu přípravy RK?

Koordinátorka 6: Hele jediný, co mě přijde negativní v tomhle směru, co se týče dětí je nedostatek času. Jo já mám pocit, že ty děti potřebují daleko víc času než ti dospělí a nestalo se mi ani při jedné konferenci, že by se ten čas jako nějak nevychytal, ale říkala jsem si už několikrát, že ty děti potřebují víc času víc jakože když se teda plánuje tak asi by se mělo nějak, protože ono pak je nějaký postup, že jo tak asi by se možná mělo tedy třeba začít téma dětma a s nima to dopředu nějak jako před diskutovat a seznamovat se s nima. Hlavně jde o to, aby s téma dětma ta koordinátorka navázala nějaký vztah jo nějaký vztah, aby aby ty děti vlastně ty koordinátorce důvěřovali jo přece jenom si to dítě vytváří s tou koordinátorkou jako docela takový důležitý věci jako jsou pozvánky jako jsou prostě co by chtěli jo tam mít s sebou a koho by tam chtěli. A ty děti se otevřou, ale až po nějakým čase, že jo. Ani mi osobně nevadí, když je tam s dítětem při tom rozhovoru dospělej. Ale já bych se třeba taky ptala dětí, jestli jim to nevadí víc, že už i ty děti jako mají právo si rozhodnout, jestli chtějí být jenom se mnou. Protože tam jde primárně o to dítě jo, když když vlastně chci vyjednávat s tím dítětem tak mě tam jde primárně o to dítě, tě mě už tam nejde o to dospělého člověka, protože s tím už jsem měla nějakou rozmluvu předtím nebo potom budeme mít. Jo jako brát to dítě jako sobě rovnýho jako partnersky. Jo, jakože mu ukážu hezký tužky a že mu ukážu hezký fixy, a to je všechno hezký, ale tam jde o to navázání toho vztahu jo, že vlastně to dítě ti nic neřekne. Všechny děti fungují po nějakou dobu stejně, když se na něco vyptává cizí člověk jo v rámci slušnosti jim odpovídá a snaží se být slušnej, přívětivej jo prostě hodnej, ale jakmile navážeš ten vztah tak pak už to pak nějak jako poví i ty špatný věci, který jako nemají šanci zazdít.

Já: Jaké máš pozitivní a jaké máš negativní zkušenosti v průběhu přípravy RK s časovou náročností této fáze?

Koordinátorka 6: Jako já si myslím, že každá konference je jiná samozřejmě a každá konference potřebuje svůj čas. Jo jsou konference, který jsou poptávaný třeba nevím kvůli soudům a tak když se rozvádějí rodiče tak tam samozřejmě ten čas je daný a ty to tam musíš zvládnout toho času ale pak jsou konference, který vlastně nejsou jako nějak časově ohraničený a ty si to můžeš tak nějak volně si tam jako na tom pracovat pokud tě nikdo netlačí samozřejmě a to mě přijde jako fajn jo to mě přijde fajn že někdy, protože někdy někdy se do toho já nevím z tvý strany se dostanou nějaký problémy, nemoc, dovolená. A z jejich strany to je to samý, protože jsem měla třeba o prázdninách jsem měla konferenci a tam se nám to strašně protáhlo jo tam vlastně do toho mě i paní do toho přišla

dovolená jo mezitím nějaký děti tábory a tak takže to léto na ty rk jako úplně jako není jako dobrý co se týče děti co se týče dovolených a tak si myslím, že ten čas hraje třeba tady tady v tomhle roli. A pak asi určitě jinak se dělají na konference, když seš do něčeho tlačena časově a když to máš takový jako víš, že si můžeš prostě si to naplánovat a nikdo tě netlačí ani ospod ani administrátoři a je to fakt na tobě tak je to takový citlivý k ten stres, kterej oni na tebe vyvíjej j vlastně můžeš přenášet do tý rodiny což jako úplně není dobrý no takhle jsou asi takový typ nevím negativa. A pozitiva toho času no asi asi je to zase tak jak tak jak jsem to řekla o těch negativech, že když prostě nejseš tlačena časem tak ty pozitiva jsou super pro tebe prakticky na to máš čas. Můžeš si to rozvrhnout, abys byla i ty v pohodě a mohla si to rozplánovat tak jak ty zrovna potřebuješ, takže ten čas je i v negativním smyslu je dobřej, ale tak i v pozitivním. I pro nás je ten čas důležitý, abysme byli fakt my v pohodě, protože z nás to je fakt strašně cejtít, když jsme v nepohodě jo ať je to cokoliv to je prostě z nás to je okamžitě cejtít

Já: Jaké máš pozitivní a jaké máš negativní zkušenosti v průběhu RK s částí nazvanou sdílení informací?

Koordinátorka 6: Začnu negativníma, negativní stres tvůj stres negativní to je hrozný. Pak je docela i blbý, když třeba rodina ti skáče do řeči v tom úvodu jo celkem jako stalo se mi to asi dvakrát jo to taky úplně není dobrý, a tak to je asi z negativních teď mě nic nenapadá. A ty pozitivní je, když ty se dopředu fakt jako připravíš, když je možnost tak připravit si i tu místnost dopředu třeba jeden den, když to jde, seznámit se s prostorama. Co je pozitivní třeba za mě tak já se snažím bejt prostě lidská a nepoužívám žádný odborný názvy odborný termíny vůbec ani náhodou laicky obyčejně lidsky jo tak tohle je takový pozitivní. Ale stalo se mě to, že jsem tam měla jednu paní, která vlastně šlo o děti, který byly ve škole a byla tam byla tam družinářka myslím, jo to byla hrozná baba co názor to katastrofa a teď já jsem tam jako stála a snažila jsem se těm lidem pomoct, protože ta maminka byla skvělá starala se o ty děti a ty děti byly dobrý protože fakt i ta rodina jako celkově působila dobře i když byli rozvedený a to, ale fakt 1 strana 2 strana, ale tam vlastně byl problém tam byl vlastně problém v tý škole a ta družinářka tam přišla a měla ty hrozný názory a já jsem tam stála a nemohla jsem bejt vlastně jsem měla bejt furt nestranná jako, že jsem neměla jako inklinovat ani k tomu ani k tomu, ale prostě přinýst to svoje být nestranná což je těžký někdy strašně. Takže já jsem vlastně tu svoji frustraci trošku přehodila na ospodačku, protože jsme tam stáli jako ve 2 trošku jsem to na ni přehodila a říkala jsem já nevím paní paní bla bla bla jestli se k tomu nechcete teďka

vyjádřit jo tak jsem to na ni mrskla a вона byla zase dobrá, že to prostě jako, že řekla, že že to nepovažuje jako za za dobrej nápad ani že není toho názoru jako takže to bylo dobrý.

Já: Jaké máš pozitivní a jaké máš negativní zkušenosti v průběhu RK s částí nazvanou soukromý čas rodiny?

Koordinátorka 6: Hele, jako moje můj pozitivní náhled na ten čas strávený s rodinou. Zažila jsem z těch 4 možná jestli tam fakt nevzpomenu jo jo jsem zažila možná tak 3 romský rk a co vnímám pozitivně je, že oni si opravdu na tu na tu na tu ten čas spolu vyhrazenej přinesou občerstvení. Voni se u toho jakoby nasnídají, naobědvaj, já nevím posvačej a přijde mě, že tohle je pozitivní a pozitivní je to, že tam to občerstvení maj je pak to pozitivní na tom jako co se odehrává dál a co mě přijde hodně ještě pozitivní na tom je, že vlastně rodiny, který se dlouho třeba neviděj jsou rodiny, když se třeba nevím s kým v té fázi, když se sejdou takhle tak jsou rodiny, které se třeba x let neviděly a viděj se vlastně tady na rk to mě přijde strašně pozitivní. Co mě přijde ještě pozitivní na tomhle je jako pozitivní asi ještě i vnímám když si kolikrát se nám stalo nebo mně se kolikrát stalo, že ten člověk, kterej to má jako trošku jako z té rodiny zaštit'ovat jakože třeba psát na ten flipchart jo takže oni si to neuměj rozhodnout sami tak jako prosej nás jakože ať teda někoho vyberem a tak a to úplně do toho jako já nerada jako zasahuju jo, ale když už si ta rodina vybere někoho takže to je, že to je vždycky fajn, že prostě ten člověk to chce psát je to na něm vidět, že to chce dělat, že ho to baví je že se i doptává, protože se dostává do takový té fáze kdy tam stojí před tou rodinou a zapisuje nevím jestli si připadá třeba i důležitěj nevím určitě je to je to pozitivní ve smyslu toho, že pak se to odvíjí od toho jak k tomu přistupuje tohle je pozitivní. Pozitivní pro mě je i to, že nezapomenu i na ty prezenční listiny, a tak ty naše „povinnosti“. Jinak zažila jsem rk, kde soukromý čas rodiny trval asi 3 hod'ky možná to bylo i víc nevím, ale asi asi tak nějak+- jo tak to jo, ale tak tady se to asi dalo zrovna čekat vid', když se dlouho nevěděli, oni ty děti právě byli v děcáku dlouhodobě, bylo to i hodně emotivní no. A jako nestalo se mě, že by ta rodina nějak hnedka jako v průběhu já nevím, co já vím tak ta konference jako taková, že nejkratší konferenci jsem měla nevím asi 2 hodiny. V tom soukromým čase se mi taky několikrát stalo, že jsme jako pokecali s tou ospoďačkou a že jsme fakt zjistili, že jako dobrý, že že prostě to je super baba. Ale je zase pravda, že ty konference jako klidně kdyby byla dřív nevím ještě předtím než než se tohle děje všechno tak by to bylo úplně jiný ten ospod tam vlastně vkročí do té rodiny, když už je za 5 minut 12 že jo když učitel to hlásí, nebo se děje domácí násilí a děti už vlastně opravdu mají být odebraný nebo jsou

už odebraný což je vůbec tragédie. No, je pravda, že by chtělo tak nějak určitě jako vrátit vrátit ty rk zpátky na ten ospod s tou rodinnou začne spolupracovat až ten ospod se vlastně o nějakým problému vlastně dozví když už je taky pozdě, když už vlastně tam něco hoří to znamená volá škola volají sousedi policie jo cokoliv každá každá ta složka nějaká prostě může informovat takhle kdyby tam byl nějaký neví nějaký, nějaký náznak toho, že se něco děje to už by tam mohla jako pracovat na tom saska třeba jo.

Já: Jaké máš pozitivní a jaké máš negativní zkušenosti s částí RK, ve které je představen vytvořený plán rodinou a jeho následné schválení.

Koordinátorka 6: Hnedka mě napadne neví já bych tohleto dala i do pozitiva i do negativa, že ty lidi si po sobě nepřečtou ten plán, že jo to je taková sranda prostě, že to tady napsaný teď to nepřečtou, že jo tak to je taková sranda. Co mě přijde pozitivní, pozitivní mě přijde když do toho plánu ta rodina zaangažuje i ty děti jo to mě přijde hodně důležitý, ne každá rodina to tak vnímá a naopak jsem zažila že ty děti se vyloženě hlásili ale ta rodina nereagovala prostě jo že oni vyloženě chtěli, aby tam mohli nějak pomoci a tak, ale oni nereagovali...no takže to pozitivum, když je tam zohlední ty děti dají jim nějakou tu důvěru a že by něco mohli jako si sami. A co mě přijde ještě pozitivní v tom plánu, když to dojde do takový ty hezký fáze ty rodiny ne každý samozřejmě, ale stane stalo se mě to, že jsou tak jako trošku jako jako tady rivalové, že řeknou hele a ty děláš tohle jo no tak já ještě přidám a já budu ještě dělat tohle jo já ještě já neví třeba to já budu doučovat a já tohle, kde budu vozit někam jo, že to je tohle je hodně pozitivní jo. No pak hodně pozitivní mě přijde, když je zpětná vazba když si jako ta rodina řekne jo hele ten plán funguje jako fakt tak jak jsme si to postavili takhle jak to jak jsme si to napsali tak takhle to funguje takže to mě přijde stejně samozřejmě pozitivní. No jinak tahle fáze jo je to hrozně náročný to je pravda to je je pravda, že oni už se tak jako jakoby rozcházejí a stěhují se z těch míst jo kde jako celý 2 hodiny seděli tak už tak jako vstávají a porůznu jako choděj všude, že jo a dělají si ty kafička, jakože už to je takový jako je to náročný je to vlastně 1 z těch nejnáročnějších částí. Ani ne tak ta úvodní část není stresová jako tohle jo, protože to je tvoje tvůj, to je tvůj stres, že jo to není ty rodiny ta je v pohodě ty seš v nějakým vypětí, ale ta konečná část je vlastně stresové vypětí i ty rodiny tak i ty určitě, protože ty tam máš nějaký úkoly, který nemůžeš zapomenout nebo neměla bys a pak to je rodina, která se vlastně přece jen už chce jako rozprchnout a neví některý jsou nedůvěřiví jako co to je a stejně stejně to nebude platit a já neví.

Já: Jaké máš pozitivní a jaké máš negativní zkušenosti s přepisem a následným rozesláním vytvořeného plánu rodiny.

Koordinátorka: Jo hele tohle je pro mě opruz, jo hele normálně opruz. Protože tím že já vlastně já vlastně jakoby dokončím tu konferenci s těma lidma já považuju to za vyřízený je pravda, že asi to má nějaký nějaký smysl, kterej já úplně jako asi nechápu nebo nezkoumala jsem ho hlouběji. i když vlastně ne teďka když nad tím přemejšlím tak po tý době třeba jen po těch 14 dnech, když ty jim to pošleš jim to vlastně oživíš tu myšlenku což vlastně není taky špatný. Jo je to opruz, ale dává to smysl. Oni vlastně si to můžou jako zrekapitulovat hele todle ten slíbil tohle, takže jo asi jo. Negativní je to, že to musím udělat a rozeslat.

Já: Jaké máš pozitivní a jaké máš negativní zkušenosti s motivačním kontaktováním rodiny zhruba po měsíci od realizace RK?

Koordinátorka: Hele někdy někdy občas to dělám, občas, když když to tam není úplně dořešený jo tak se ještě jako doptávám, jak to vypadá, a tak a vlastně vlastně i myslím dvakrát jsem nabízela konferenci znova jo na téma, že bysme se mohli třeba nad tím jenom si sednout co se podařilo co se nepodařilo co bylo co co bylo příčinou toho, že se to nepodařilo a takový to. Tak to jsme, to jsme i s administrátorem několikrát jako by komunikovali, že ten prostor tady pro to je jo takže jo. Jo ještě co je na tom pozitivního rozšiřuješ si obzory i na tomhle, že vlastně ty jim nabízíš, že vlastně můžete znova uspořádat jako tu konferenci a můžete znova to zrevidovat tu tu konferenci tak po tomhle vše, když se tak jako třeba potkáš s těma lidma, tak je to takový přátelský, že to je takový jako že mě máš pocit že se s těma lidma jako znáš a že si s nima jako fakt můžeš ve městě potkat a hezky si s nima popovídat a popřát jim hodně štěstí a zdraví to mi přijde hezký. Taky je dobrý, když se dozvíš, že ten plán funguje, to je taky dobrý.