

A watercolor illustration featuring a child's face in the upper right, rendered in soft, blended colors. Below the face is a large, vibrant fish with a red and pink body and a yellow beak. The background is a mix of green, blue, and yellow washes. In the bottom left corner, there is a small illustration of a green, fern-like plant.

rozum
a cit

NA JEDNÉ LODI ANEB

JAK USPOŘÁDAT PŘÍPADOVOU KONFERENCI V OBLASTI PÉČE O OHROŽENÉ DĚTI



Vydalo:

Občanské sdružení Rozum a Cit, 2010
Jablonského 639/4, 170 00 Praha 7
Kontaktní adresa: Na Výsluní 2271, 251 01 Říčany
e-mail: rozumacit@rozumacit.cz
www.rozumacit.cz

Autorský kolektiv: Andrea Hrdinová, Mgr. Petra Krupičková, Ludmila Hanušová, Mgr. Petra Štětková, Mgr. Jana Petranová

Jazykové korektury: Mgr. Regina Hořejší

Grafická úprava: Jakub Cejpek

Tisk: Tiskárna Macík s. r. o., Církvíčská 290, 264 01 Sedčany

Objednávka knih: e-mail: poradna@rozumacit.cz, tel.: 323 605 782

Všechna práva vyhrazena – žádná část publikace nesmí být šířena bez písemného souhlasu majitelů práv.

OBSAH

1. ÚVOD	4
2. CO JE PŘÍPADOVÁ KONFERENCE	5
3. PŘÍNOS PŘÍPADOVÝCH KONFERENCÍ	7
4. KDY SE VYPLATÍ SVOLAT PŘÍPADOVOU KONFERENCI	9
5. HLAVNÍ ZÁSADY A PRINCIPY	11
6. PŘÍPRAVA A SVOLÁNÍ PŘÍPADOVÉHO SETKÁNÍ	13
• 6.1 Kdo svolává případové setkání	13
• 6.2 Facilitace případového setkání	14
• 6.3 Příprava a co zvážit při svolávání	17
• 6.4 Místo, čas a technické vybavení	25
7. PRŮBĚH PŘÍPADOVÉHO SETKÁNÍ	26
• 7.1 Struktura setkání	26
• 7.2 Individuální plán péče	30
• 7.3 Jaké krizové situace mohou nastat a jak si s nimi poradit	31
8. PRŮBĚH PO SKONČENÍ SETKÁNÍ	32
9. ČASTÉ OTÁZKY	34
• 9.1 Co je důležité pro zdárný průběh a úspěšnost realizace případového setkání?	34
• 9.2 Co může této metodě stát v cestě a jaká mohou být její rizika?	35
• 9.3 Jak je to s ochranou osobních údajů a předáváním informací?	37
• 9.4 Jaké jsou potřeby pracovníků OSPOD pro využívání nástroje případových konferencí v praxi?	40
10. KONKRÉTNÍ PŘÍKLADY	41
11. SLOVO NA ZÁVĚR	44
12. ZDROJE, POUŽITÁ LITERATURA A ODKAZY	45
13. PODĚKOVÁNÍ	47

1. ÚVOD

„Dětství je čas, který si zaslouhuje sluneční svit, vřelou náruč a ochranu svého okolí.“

Jako sociální pracovníci, učitelé, psychologové, lékaři, policisté, soudci, kurátoři, vychovatelé, pěstouni, rodiče... se setkáváme s okamžiky, kdy je nutné dětem v našem okolí poskytnout zvláštní pomoc a jejich dětství ochránit.

Jsou okamžiky, kdy je nutné řešit oblasti života dítěte vztahující se k sociálně-právní ochraně dětí a nad konkrétními příběhy jednotlivých dětí se společně sejít a roztáhnout síť pomoci.

Aby dítě stálo ve středu zájmu a pomoc se stala účinnou, je nezbytná nejen dostupnost potřebných služeb, ale také vzájemná provázanost, tzv. přemostění.

Na počátku našeho konání se objevila snaha o posílení součinnosti a nalezení prostoru pro kvalitní spolupráci při řešení příběhů dětí v náhradních rodinách, se kterými jsme při poskytování svých služeb v kontaktu. Začali jsme rozmyšlet způsoby spolupráce a prostor pro sblížení své činnosti s ostatními pracovišti. Zvolili jsme model tzv. případových konferencí, které, díky své struktuře, umožňují dopracovat se jasného cíle.

Jsme přesvědčeni, že je v mnoha případech výhodné se osobně sejít, a to zejména tehdy, když se cítíme při své práci izolováni, když si přejeme, aby dítě stálo ve středu zájmu a pomoc se stala účinnou...

Cílem příručky je podat jednoduchý návod, malá doporučení a inspiraci pro Vaši vlastní cestu při realizování případových setkání. Nabízíme Vám pohled do konkrétní praxe, která vychází z realizace případových setkání na několika pracovištích OSPOD ve Středočeském kraji, a to napříč problematikou sociálně-právní ochrany dětí.

Naše organizace se na setkáních spolupodílela v roli organizátora a spolu s pracovníky OSPOD jsme sbírali konkrétní zkušenosti. Společnou práci jsme vyhodnotili do této příručky, v níž nabízíme model, který, trůfáme si říci, může být aplikovatelný i pro Vaši práci.

Jedná se o jeden z více možných přístupů k realizaci. A věříme, že bude dále rozvíjen a vylepšován tak, jak budeme všichni nabývat zkušenosti.

Poslouží zejména svolavatelům, sociálním pracovníkům, facilitátorům a všem, kteří začínají pomyšlet na tento typ setkání.

Potkávejme se u jednoho stolu!

2. CO JE PŘÍPADOVÁ KONFERENCE

„...jde o to, udělat si čas, zastavit se a zasednout u jednoho stolu a určit si plán cesty tak, jak to běžně děláme v každé své činnosti...“



„Základním kamenem pro práci s ohroženými dětmi a rodinami je kvalitní vyhodnocení situace a nastolení funkční spolupráce mezi všemi subjekty, které mohou rodinu podpořit.“ (Kroky ke zlepšení péče o ohrožené děti, MPSV 21.9.2007)

Význam interdisciplinární spolupráce v ochraně dětí je nepřehlédnutelný a tvorba sítě pomoci je nezbytná, ale jako každou jinou síť je nutné ji nejprve navázat, propojovat a čas od času protřepená oka opravit. K tomu je nutné mít po ruce nějaký **materiál (z čeho)** a **místo (kde)** síť uplést.

Případové konference lze chápat zejména jako místo, kde lze tuto síť vytvářet, ale máme možnost si ji i okamžitě prověřit, zda je dostatečně pevná a má dostatek ok a dítě v ohrožení s jistotou zachytí a opět je navrátí do bezpečí.

Funkční síť pomoci dětem v ohrožení se vyznačuje těmito důležitými atributy:

informovanost

návaznost

spolupráce

koordinace

efektivnost

jednotnost postupu

Práci s dítětem v ohrožení a jeho rodinou je nutné provádět koordinovaně, napříč resorty a případová konference je jeden z možných nástrojů pro tuto práci.

Jedná se o nástroj spolupráce, který umožňuje:

- rychle reagovat na vzniklou situaci
- vytvářet osobní kontakty a podpůrnou síť rodině
- společně hledat způsoby řešení a rozdělit dílčí odpovědnost na další subjekty, a vyhnout se tak vlastní izolovanosti
- aktivizovat potřebnou pomoc a koordinovat péči

Případová konference poslouží zejména tehdy, využíváme-li při práci s ohroženými dětmi **prvky případového vedení**. To znamená:

- využití klíčového pracovníka
- využití běžně dostupných zdrojů pomoci v okolí
- využití multidisciplinární spolupráce a koordinace pomoci

Klíčový pracovník

Role a pojetí pojmu klíčový pracovník bývají rozdílné, ale zpravidla se jedná o osobu, která provází klienta celým procesem pomoci a podpory a pomáhá najít pro něj vhodnou cestu v systému služeb.

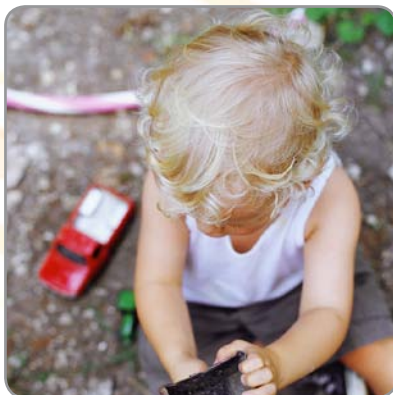
V některém z pojetí se stává klíčovou osobou pro celý systém poskytování péče, v jiném provází klienta pouze v rámci jednoho zařízení nebo služby. **V oblasti sociálně-právní ochrany dětí se stává klíčovým pracovníkem sociální pracovník OSPOD**. Zodpovídá za vytvoření, aktualizaci a provádění plánu péče, koordinuje a síťuje pomoc a práci multidisciplinárního týmu. Na základě znalosti potřeb a aktuální situace v rodině pomáhá volit vhodné a přiměřené aktivity a dohlíží na efektivitu a míru poskytovaných služeb.

Případová konference je plánované a koordinované společné setkání všech, kteří představují, nebo mohou představovat, podpůrnou síť pro dítě a jeho rodinu. Cílem je výměna informací, zhodnocení situace dítěte a jeho rodiny, hledání optimálního řešení a plánování společného postupu, který povede k naplňování potřeb dítěte. Výstupem je individuální plán péče.

3. PŘÍNOS PŘÍPADOVÝCH KONFERENCÍ

Co nám tento styl práce může přinést? Je to přeci časově náročné, informace od všech již nyní pravidelně získáváme, s klientem jsme v průběžném kontaktu, s ostatními odborníky si také telefonujeme. A ze školy požadovaná zpráva také vždy přijde...

Tuto otázku si budete jistě klást všichni a také my jsme si ji položili v naší praxi. Pro nastínění přínosu si proto dovolíme citovat kolegy, kteří si již formulovali odpověď:



... přináší nový rozměr do práce s ohroženým dítětem a rodinou ...

... umožňuje, aby dítě stálo skutečně ve středu zájmu ...

... umožňuje konkrétní pomoc rodině a ohroženému dítěti ...

... povzbuzení, aktivizace, zjištění, že zdánlivě neřešitelná situace není skutečně neřešitelná ...

... prostor ke vzájemnému informování se, výměně nezbytných informací ...

... na jednom místě dohodneme plán péče a osobně se poznáme, můžeme si tak lépe vyjasnit svá očekávání ...

... sdílíme informace na jednom fóru ...

... přináší širší pohled na situaci dítěte z několika možných úhlů ...

... je možné konfrontovat vlastní zkušenosti se zkušenostmi ostatních, mít představu o tom, jak se rodič či dítě projevují v jiných prostředích, v interakci s jinými profesionály ...

...našli jsme novou motivaci pro práci ...

...je šancí pro vytvoření spolupracující atmosféry a propojení podpůrné sítě – směřujeme k jednotnému postupu...

...pomáhá rozložit odpovědnost za případ...

...umožňuje koordinovat aktivity v souladu se zájmem dětí a vytvořit otevřený a prostupný systém pomoci a podpory, který pružně reaguje na aktuální potřeby ohroženého dítěte a typ problému ...

...více hlav – více nápadů – potenciál pro kreativní hledání nových řešení ...

...je to místo pro navázání osobní spolupráce a sladění komunikace jednotlivých subjektů...

...vyřeší se více problémů najednou ...

...snižuje riziko špatného rozhodnutí...

...motivuje a vrací oprávnění a odpovědnost do rukou klienta ...

...nový pohled na práci sociálních pracovníků ...

...klient získává důvěru ve změnu své obtížné situace ...

...objevujeme nový potenciál v klientech ...

...řešení hledáme spolu s klientem ...

...vzájemné sladění, harmonizace našich intervencí strukturuje naši práci a dává klientům pocit bezpečí, kontinuity a smysluplnosti ...

...je to prostor pro klienta, v němž se nemusí bát mluvit o svém problému a v němž hledá řešení ne v konfrontaci, ale ve spolupráci s odborníky, které by zřejmě sám nikdy neoslovil ...



4. KDY SE VYPLATÍ SVOLAT PŘÍPADOVOU KONFERENCI

V každém případě, když se rodina ocitá v nesházích, by bylo vhodné se týmově sejit, vzniklou situaci vyhodnotit a stanovit kroky k řešení. Kapacity jsou však na mnoha pracovištích omezeny a takto široce pojaté vymezení není v praxi často možné zajistit. Přesto se jedná o nástroj použitelný v jakékoliv fázi práce s rodinou či dítětem (na počátku, v průběhu i v případě klíčového rozhodnutí či ukončení spolupráce aj.).

Existují však situace, kdy posílení spolupráce je nezbytným předpokladem pro zajištění kvalitní pomoci ohroženému dítěti. **Kdy se tedy vyplatí svolat případové setkání?**



Pomoc dětem a rodinám v naléhavých případech:

- když je potřeba vyhodnotit situaci dítěte a získat informace z různých úhlů pohledu
- když je potřeba sladit spolupráci v okolí dítěte, rozdělit odpovědnosti a koordinovat péči
- když je potřeba jednotný postup všech zúčastněných a rychlá koordinace práce s dítětem v krizi a jeho okolím
- když je nutné přijmout zásadní rozhodnutí v životě dítěte, např. posuzování návrhů na předběžné opatření, odebrání dítěte z rodiny...

KONKRÉTNÍ SITUACE A OBLASTI VYUŽITELNÉ PRO PŘÍPADOVÉ KONFERENCE:

- **když se rodina ocitá v nesnázích** – v natolik obtížné a rizikové situaci, která ohrožuje celkový sociální status všech jejích členů, zvláště pak zdraví a vývoj dětí: finanční a bytové problémy v rodině, závislost na návykových látkách některého z rodičů, nemoc rodiče, vážné výchovné problémy dítěte...Rodiny s mnoha problémy vyžadující multidisciplinární přístup, rodiny ohrožené chudobou, sociálním vyloučením, rodiny zanedbávající nebo nezvládající výchovu dětí aj.
- **když se dítě ocitá v takové situaci, která vyžaduje umístění mimo rodinu** např. posuzování situace dětí s podezřením na syndrom CAN, když situace v rodině je natolik vážná, zhoršuje se, že je třeba řešení hledat co nejrychleji, nejefektivněji ve spolupráci všech zainteresovaných osob aj.
- **když dítě přechází do nového prostředí** – plán přípravy dítěte na změnu, např. nástup do ústavní výchovy, náhradní rodinné péče nebo návrat dítěte z ústavní výchovy nebo náhradní rodinné péče do biologické rodiny, odchod z náhradní péče a osamostatnění na prahu dospělosti aj.
- **když je dítě dlouhodobě umístěno mimo rodinu** a je nutné průběžně vyhodnocovat podmínky umístění a hledat další možná řešení, tzv. revize nařízené ústavní výchovy
- **u obtížných, selhávajících nebo nezdařených forem náhradní rodinné péče** např. výchovně náročná období dětí vyrůstajících v náhradních rodinách, pomoc rodinám s příbuzenskou formou NRP, při riziku odebrání dítěte z náhradní rodinné péče
- **u zvláště komplikovaných případů**, kdy problém klienta je řešen na různých úrovních a stupních, kdy pomoc přichází z různých zdrojů, ale každý řeší problém ze svého úhlu pohledu bez možnosti vzájemné komunikace a reflexe, nebo v případě, kdy byly pro klienta vyčerpány všechny možnosti pomoci, podpory, nabídky služeb, „nástroje“ pomáhající řešit jeho problém a je potřeba získat další náměty
- **pokud rodina příliš nespolupracuje** a v zájmu dítěte je potřebné zvýšit kvalitu jeho života

VYUŽITÍ PŘÍPADOVÉ KONFERENCE NENÍ VHODNÉ NEBO JE RIZIKOVÉ V SITUACI:

- když klient, či jeho zákonný zástupce nesouhlasí, odmítá spolupracovat, je agresivní
- když by účast klienta, nebo jeho zákonného zástupce mohla ohrozit jeho zdravotní stav
- když klient, či jeho zákonný zástupce nemá důvěru v jednání a osoby účastníci se případového setkání
- když např. mezi rodiči panuje ostrý konflikt a pro dohodu je vhodnější využít prvky mediace

5. ZÁSADY A PRINCIPY, KTERÉ JE VHDNÉ RESPEKTOVAT



ZÁJEM DÍTĚTE A INDIVIDUÁLNÍ PŘÍSTUP

- v popředí je vždy zájem dítěte a jeho potřeby
- je respektována individuální situace každého dítěte
- při plánování pomoci se pohlíží na celkovou situaci rodiny a na souvislosti
- pomoc a podpora vycházejí vstřícně skutečným potřebám dítěte a je brán ohled na jeho aktuální životní situaci a možnosti

AKTUÁLNOST A OBJEKTIVNOST

- při plánování pomoci se vychází z aktuálního stavu situace a relevantních faktů (vyhýbáme se hledání řešení na základě subjektivních soudů, nepotvrzených informací a z individuálně orientovaného pohledu)

PŘIROZENÉ PODPŮRNÉ PROSTŘEDÍ

- pomoc a podpora je v prvé řadě zasazena do přirozeného prostředí a je respektována přirozená rodinná vztahová síť, tzn., že snahou je řešení situace pomocí běžně dostupných služeb a vytvářením přirozeného podpůrného prostředí, aby pomoc přicházela přednostně svépomocně, od rodiny, blízkého okolí a od organizací a služeb v regionu

PODPORA SAMOSTATNOSTI A ZAMĚŘENÍ NA SILNÉ STRÁNKY KLIENTA

- je podporována aktivní účast a samostatnost klienta (sám se podílí velkým dílem při definování cíle, při hledání řešení, na realizaci i při rozhodování)

DŮVĚRNOST, DISKRÉTNOST A BEZPEČÍ

- jsou respektována práva rodiny na soukromí a důvěrnost sdělení
- osobní a citlivé údaje jsou uváděny a sdílány s ohledem na jejich potřebnost pro řešení konkrétní situace
- je zachována mlčenlivost – informace o rodině jsou poskytovány ostatním jen se souhlasem klienta s výjimkou případů stanovených zákonem

RESPEKT A PARTNERSTVÍ

- jsou respektovány a přijímány rozdíly v názorech a pohledech ostatních, stejně tak i individuální odborné znalosti a zkušenosti

SPOLUPRÁCE, TÝMOVÝ PŘÍSTUP A KOORDINACE PÉČE

- pomoc je koordinována jedním subjektem, přičemž spolupráce je navázána se všemi potřebnými zdroji pomoci (cílem je nejen práce s dítětem, ale také s rodinou a též s ostatními profesionály a organizacemi)
- mezi subjekty je udržována spolupráce, je zajištěno vzájemné předávání informací, návaznost péče a předcházení duplicitním intervencím

KONTINUITA PÉČE

- pomoc a podpora je poskytována průběžně dle aktuálních potřeb klienta a vypracovaného individuálního plánu péče, který je průběžně vyhodnocován
- zvláštní pozornost je věnována při předávání péče o dítě a rodinu dalším subjektům, např. při stěhování rodiny, umístění dítěte mimo rodinu, odchodu z ústavního zařízení apod.



6. PŘÍPRAVA A SVOLÁNÍ PŘÍPADOVÉHO SETKÁNÍ

- KDO SVOLÁVÁ PŘÍPADOVÉ SETKÁNÍ
- FACILITACE PŘÍPADOVÉHO SETKÁNÍ
- PŘÍPRAVA A CO ZVÁŽIT PŘI SVOLÁVÁNÍ
- MÍSTO, ČAS A TECHNICKÉ VYBAVENÍ

6.1 KDO SVOLÁVÁ PŘÍPADOVÉ SETKÁNÍ



Případové setkání v oblasti sociálně-právní ochrany dětí může svolat např. klíčový pracovník, ale iniciovat setkání může každý, kdo s dítětem pracuje a sledává důležité koordinovat pomoc, služby a podporu. Ten, kdo svolává, se pak stává tzv. **svolavatelem**.

Svolavatel především stanovuje cíl setkání a oslovuje a připravuje rodinu.

S organizací může také vypomoci další osoba, která není v přímé práci s klientem, tzv. **organizátor**.

Organizátor dojednává termín, místo, zajišťuje pozvání účastníků, přípravu podkladů, facilitátora a pořizuje zápis ze setkání.

Pokud je organizátor současně osobou s mírně expertní rolí, nejen, že pomůže svolat a zorganizovat setkání, ale může se stát též podpůrnou osobou pro svolavatele, s níž má možnost konzultovat (např. zmapování okruhu osob a podpůrné sítě). Na setkání pak vystupuje v roli zapisovatele, případně tzv. obhájce nepřítomného dítěte nebo klienta a nebo také osob, které se nemohly dostavit a přináší tam jejich vyjádření v podobě písemných zpráv. Tato osoba je nestranná, a proto může přinášet odborný pohled do celého jednání při zachování určitého nadhledu. Její přítomnost není nezbytně nutná, přesto má na průběh setkání pozitivní vliv, a zejména šetří čas svolavatelé.

Tip: *Oddělení sociálně-právní ochrany dětí mohou pro případová setkání využít kapacit – Komise SPOD, které mají, mimo jiné, ve své náplni práce zajištění projednání jednotlivých případů (dle zákona č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí). V roli organizátora mohou také vypomoci některé nestátní neziskové organizace, zejména ty, které mají s realizací případových setkání zkušenosti a specializují se na poradenství a výpomoc při jejich pořádání.*

6.2 FACILITACE PŘÍPADOVÉHO SETKÁNÍ



Při případovém setkání je žádoucí, aby každý z přítomných mohl být na setkání sám za sebe a své pracoviště a neměl kumulovanou roli. Velkou výhodou, ale dle našeho názoru, spíše nezbytností, je nestranná osoba, která pomůže zúčastněným dobrat se v diskusi jasného cíle. Jedná se o tzv. **facilitátora** nebo **moderátora** setkání.

ROLE FACILITÁTORA

Facilitátor, nebo též moderátor, je označení člověka, který případovou konferenci řídí. Přičemž slovo „řídí“ znamená, že je zodpovědný za proces, tedy za to, jak bude setkání probíhat.

Facilitátor zejména dbá na to, aby každý měl své místo k vyjádření a aby se všichni postupnými kroky dostali k jasnému výsledku – pomáhá tedy řídit průběh jednání a směřovat práci ke konkrétnímu cíli.

Je optimální, pokud je facilitátor nezávislý, profesně ani emočně neangažovaný, neboť to mu umožňuje plně se soustředit na proces setkání. To je výhoda pro všechny zúčastněné, a zejména svolavatele, který má pak možnost se více soustředit na podstatu setkání.

CO MÁ TEDY FACILITÁTOR NA STAROSTI?

vytváří strukturu setkání

- pomáhá formulovat okruhy pro jednání
- přivádí skupinu zpět k tématu, k cíli setkání, pokud od něj skupina odbíhá
- udílí a předává slovo
- shrnuje, co bylo dosaženo
- určuje, kdy se přechází k další fázi či tématu
- dbá na to, aby byl dodržen dohodnutý čas

zajišťuje, aby proces komunikace probíhal hladce

- zapojuje všechny účastníky do diskuse
- dbá na to, aby se každému dostalo potřebného prostoru (potlačuje silné účastníky)
- zajišťuje, aby každý mluvil zvlášť, nepřerušoval druhého
- vyjasňuje, co nebylo řečeno dostatečně srozumitelně, doptává se

zajišťuje, aby se účastníci cítili bezpečně

- dbá na bezpečí klienta, případně jeho zástupce
- přijímá názory zúčastněných, nehodnotí je
- dbá na to, aby se účastníci navzájem nekritizovali, nehodnotili
- tlumí emoce a zabráňuje konfliktům

zajišťuje, aby se došlo ke konkrétním závěrům

- povzbuzuje účastníky v hledání řešení
- získává souhlas se závěry
- pomáhá formulovat individuální plán
- vše zaznamenává na flipchart
- na závěr vše znovu ověří a nechá si odsouhlasit

A ČEHO BY SE MĚL FACILITÁTOR VYVAROVAT?

- **ne**posuzovat a **ne**kritizovat myšlenky či pocity účastníků
- **nez**lehčovat názory či postoje účastníků
- **ne**vnášet vlastní nápady a postoje (do obsahové roviny)
- **ne**polemizovat s názory
- **ne**rozhodovat za skupinu
- **ne**používat dlouhé komentáře

KDE NAJÍT DOBRÉHO FACILITÁTORA?

Máme v zásadě dvě možnosti, jak si zajistit facilitátora případových setkání: oslovit a najmout profesionála zvenku nebo vyškolit interního člověka (či více lidí). Pro obě níže popsané možnosti platí, že nejvhodnější je vybírat si konkrétního „dodavatele“ na přímé doporučení od lidí, kterým můžeme v této oblasti důvěřovat.

oslovit a najmout profesionálního facilitátora zvenku

- Vzdělávací či poradenské firmy či jednotliví profesionální facilitátoři mohou poskytnout tuto službu jednorázově i dlouhodobě. Výhodou je vysoká profesionalita a operativnost. Nevýhodou bývá vyšší cena.
- Některé neziskové organizace nabízejí tyto služby. Výhodou je nižší cena při obdobné profesionalitě. Nevýhodou je menší počet zkušených facilitátorů a také menší dostupnost v některých regionech.

vyškolit vlastního/interního facilitátora

- Navštívíme externí neboli otevřený kurs s tématem „Facilitační dovednosti“, „Vedení workshopů“, případně „Vedení porad“, na kterých se učí a trénují obdobné dovednosti. Zpravidla je předem dobře znám obsah i cíle kurzu, který je neměnný.
- Podrobíme se tzv. internímu kurzu či internímu poradenství. Vzdělávací firma či konkrétní lektor navrhne a zrealizuje kurz na míru přímo potřebám organizace. Je možné dohodnout intenzitu, délku, formu i konkrétnější zaměření kurzu. Nevýhodou bývá vyšší cena, nicméně předávané informace a získané dovednosti jsou cílené, konkrétní a okamžitě aplikovatelné v praxi. Touto formou získá potřebné dovednosti více pracovníků, kteří budou moci případové konference řídit. Získané dovednosti poté mohou využít i při jiných příležitostech – vedení porad, interní workshopy, řešení problémů apod.

VIZE BUDOUCNOSTI

Na každém úřadě je minimálně jeden pracovník, který je vyškolen v dovednostech, jak vést případová setkání a jim podobná jednání (např. porady, řešitelské workshopy) a toto je nedílnou součástí jeho náplně práce.

Doporučení: *V praxi může být obtížné zajistit pro vedení setkání nestrannou osobu zvenčí organizace či instituce. Je proto možné požádat Vašeho kolegu, který Vám setkání pomůže moderovat, a Vy tak můžete zůstat soustředění na průběh setkání.*

6.3 PŘÍPRAVA A CO ZVÁŽIT PŘI SVOLÁVÁNÍ



„Jedním z nejdůležitějších předpokladů úspěchu je dobrá příprava na jednání.“

Vaše jednání totiž nebude pro ostatní důvěryhodné, pokud nebudete sám přesvědčen o správnosti svých návrhů a argumentů. Nerozhoduje totiž ani tak věcná podstata návrhu, který je předmětem jednání, jako spíše způsob, jakým je prezentován!

Už proto je důležité, abyste přesně věděli, z jakého důvodu jste sáhli právě po daném nástroji sociální práce a čemu tím chcete pomoci.

6.3.1 STANOVENÍ CÍLE SETKÁNÍ

Cílem bývá zpravidla posouzení situace dítěte a ve spolupráci zapojených stran navržení individuálního plánu péče či přijetí vhodného opatření nebo závazného rozhodnutí.

- Pokud se bude jednat o úvodní setkání, bude pravděpodobně cílem **důkladné a objektivní posouzení situace dítěte** jako podklad pro tvorbu dalšího postupu.
- Častým cílem bývá hledání cest řešení konkrétního problému, obtížné situace v rodině apod. Výstupem je pak **plán péče**.
- V některých případech bývá nutné přistoupit k **přijetí vhodného opatření či závazného rozhodnutí** a navržení dalšího postupu.
- Při opakovaném setkávání pak bývá hlavním cílem **vyhodnocení dosavadní probíhající práce** s rodinou na základě již stanoveného plánu
- jiné

6.3.2 KOHO NA SETKÁNÍ PŘIZVAT

Hlavním úkolem při zvažování tohoto kroku je zmapovat přirozené zdroje v okolí dítěte či další zdroje pomoci a vytvořit **okruh osob a organizací, které jsou důležité pro řešení konkrétní situace**, tzv. podpůrnou síť pro dítě a rodinu (jedná se např. o členy širší rodiny, pracovníky organizací nebo institucí, kteří jsou na řešení situace dítěte již zainteresováni nebo lidé, či odborné služby, kteří mohou podpůrnou síť rozšířit).

Zvážíme, kdo je důležitou osobou pro dítě, kdo přichází v současné době s dítětem nebo rodinou do kontaktu, s kým již rodina spolupracovala, kdo může v současné době nabídnout pomoc.

Na tomto základě pak navážeme kontakt a spolupráci s klíčovými osobami, institucemi a organizacemi a přizveme je na případové setkání. Z hlediska snazšího průběhu další spolupráce je výhodné osobně se seznámit a vyjasnit si své role, kompetence a pravidla spolupráce ještě před konáním setkání. Pozvané osoby také rámcově informujeme o cíli, délce a průběhu setkání.

Zajistíme, aby byly účastny klíčové osoby nejen pro řešení a nabídku pomoci, ale také pro komplexní a **vyvážený pohled** na celkovou situaci dítěte.

Pokud se nemůže někdo z účastníků dostavit, může vyslat zástupce nebo poslat písemnou zprávu či se v průběhu telefonicky zkontaktovat. Zvážíme také, zda není jeho osobní účast zvláště důležitá pro řešení a vytvoření plánu péče, a není proto nutné hledat jiný možný termín setkání. Nepřítomné pak budeme informovat o výsledku setkání.

Okruh osob není uzavřený – dle toho, jak se odkrývají konkrétní potřeby rodiny, je možné síť pomoci rozšířit.

Klíčový pracovník klienta

Vždy je nutná přítomnost tzv. klíčového pracovníka (viz. kapitola 2), který je nositelem zodpovědnosti za vedení případu. Je zodpovědný za vyhodnocení situace a potřeb dítěte a tvorbu plánu péče. Stává se koordinátorem všech aktivit, intervencí a poskytovaných služeb. Též sleduje realizaci a naplňování plánu a průběžně jej vyhodnocuje. Je spojnicí pro klienta a ostatní spolupracující subjekty. Bývá jím sociální pracovník OSPOD, který má největší míru zákonných pravomocí v oblasti sociálně-právní ochrany dítěte.

Poznámka: *Pokud rodina spolupracuje s více subjekty, má ve většině případů v každé organizaci dalšího „klíčového“ pracovníka, s nímž vytváří individuální plán. Je žádoucí tyto dílčí plány provazovat a mít na paměti důležitost návaznosti péče.*

Spolupracující podpůrná síť v oblasti péče o ohrožené děti:



Pro případové setkání vytipujeme ty subjekty, které mají pro řešení dané situace přednostní význam.

Doporučení: Nezapomínejte na nejbližší okolí dítěte, jako je rodina a komunita. Zejména také škola je v celém procesu pomoci dítěti důležitým činitelem. Je dobré navázat respektující a osobní spolupráci.

6.3.3 ÚČAST KLIENTA?

Při organizaci případového setkání na poli ohrožených dětí vycházíme z toho, že je zpravidla vhodné, aby se případového setkání účastnili rodiče (zákonní zástupci), případně dítě. Přesto je přínosné si pokaždé tento fakt vyhodnotit a zvážit případná rizika, která bude nutné eliminovat – přizváním menšího počtu účastníků, přítomností podpůrné osoby nebo pozměněním struktury setkání apod.

Přejeme-li si získat rodiče či dítě pro změnu a zlepšení situace v rodině, je nezbytné, aby rodiče či dítě byli přítomní, a stali se tak našimi partnery. Jen tak mají možnost se vyjadřovat k plánu a jednotlivým krokům a sami ovlivňovat řešení. Navíc pracovní atmosféra setkání přináší pozitivní vliv na motivaci všech a posiluje vzájemnou důvěru.

Pozvání klienta na případové setkání je zásadní, neboť jde-li nám v první řadě o zájem dítěte, bez rodiny, do které patří, či bez něho samotného to v mnoha případech nepůjde.

Pokud se rozhodneme z důležitých důvodů klienta nepřizvat, vždy bychom ho měli o setkání informovat a nabídnout možnost se k situaci vyjádřit alespoň zprostředkovaně. I s dítětem je možné situaci projednat v soukromí s důvěrnou osobou a na setkání přinést např. dopis sdělující, jak se cítí v současné situaci a co by si přálo.

***Tip:** Je-li to pro řešení situace potřebné, mohou se vedle klienta účastnit i jeho blízcí a příbuzní a konečně je možné uspořádat přímo **rodinnou konferenci**. Jedná se o setkání široké rodiny a dalších blízkých či přátel, jehož cílem je společně nalezení řešení problému v rodině a posílení kompetencí samotných členů rodiny.*

6.3.4 OSLOVENÍ A ROZHOVOR S KLIENTEM

Příprava a motivace klienta je nezbytný předpoklad pro úspěšný průběh setkání a další průběh spolupráce. Důležitý je proto rozhovor s klientem před samotným setkáním a jeho motivace pro realizaci setkání.

Přípravě klienta na průběh setkání věnujeme dostatečnou pozornost. Je vhodné mu sdělit všechny potřebné informace o průběhu a o možnostech, které setkání přináší. Vysvětlíme, co je to případové setkání a jaké jsou jeho principy a výhody. Společně stanovíme cíl setkání a hovoříme o pozvaných účastnících a jejich očekáváních.

Klient pak má sám možnost přijmout či odmítnout svou účast. Jeho účast považujeme za samozřejmou a vždy se zajímáme o důvody, které ho vedou k odmítnutí. Pokud klient nesouhlasí a má pochyby o danému postupu či jednotlivých účastnících, věnujeme mu dostatečný čas a možnost hovořit o svých obavách s osobou, které důvěřuje. Vždy se ujistíme, zda nám porozuměl a zda známe důvody pro jeho rozhodnutí. Nabídku je také možné nechat otevřenou a uskutečnit setkání, až bude více připraven.

Příprava dětí: S účastí dětí školního věku máme při případových setkáních dobré zkušenosti. Děti cítí, pokud je v rodině nějaký problém a situace je pro ně většinou nesrozumitelná. Nemá cenu důležitá fakta před dětmi zatajovat a zamlžovat. Je potřeba situaci citlivě pojmenovat a dát dítěti zprávu o tom, jaké kroky můžeme podniknout. Ono samo zde dostává prostor k vyjádření svých pocitů a svého postoje.

Příprava mladistvých: Při projednávání situace dětí starších 15 let doporučujeme účast na případových setkáních vždy. Je potřeba dítě dobře připravit, informovat, a snížit tak jeho stres. Mladistvý by se měl dozvědět o tom, že setkání je podpůrného charakteru, dostane tam prostor sdělit všem své představy o dalším životě, společně se budou hledat reálné možnosti a cesty. Měl by být vždy informován o seznamu účastníků setkání (tak, aby nebyl zaskočen, např. účastí třídního učitele).

Příklad z praxe: „V rámci případového setkání jsme potřebovali pohovořit s otcem, který sám vychovává tři děti. Otec má své děti rád a pečuje o ně dle svých možností. Přípravu dětí do školy, péči o domácnost a úklid zvládá, ale s obtížemi. Děti měly možnost pohovořit o tom, jak se jim v rodině daří, co je baví. Společně jsme vymýšleli aktivity a rozdělovali úkoly, které by mohly pomoci tomu, aby se situace zlepšila. Děti se účastnily pouze části setkání, té, která pro ně byla přínosná a zároveň bezpečná. V druhé části bylo potřeba promluvit si s otcem o finanční situaci rodiny a o výchovných problémech chlapce – v této části se děti již vrátily do vyučování, protože případové setkání probíhalo přímo na základní škole.“

6.3.5 MOTIVACE KLIENTA KE SPOLUPRÁCI

„Motivace je ovlivňování za účelem společného prospěchu.“ Fred Smith

V práci s rodinami ohrožených dětí je často zásadním umění rodičům s respektem pojmenovat, že viníkem současné situace není soud ani žádná jiná instituce ani oni, ale těžkosti na straně rodiny. A že právě při řešení těchto těžkostí jim nabízíme pomoc. To tedy znamená, že nepřebíráme zodpovědnost, jen se s námi o ni mohou částečně podělit. Velká část práce je i tak na nich, a proto je i v jejich zájmu, abychom hledali řešení všichni společně. Je tedy třeba správně je motivovat.

Motivace je zcela základním kamenem dobrých výsledků. Nebude-li s námi člověk, s nímž máme jednat, spolupracovat, pravděpodobně se nám cíle nepodaří dosáhnout. Musíme postupovat tak, aby téma mohl vzít klient „za své“, aby bylo důležité zejména z jeho pohledu. Jen v takovém případě mu bude ochoten věnovat čas, energii i sílu potřebnou k unesení případných nepříjemných poznatků o sobě či svých blízkých, které mohou, eventuálně, vyjít na povrch.

Předpokladem úspěšnosti každého (nejen) motivačního rozhovoru je zvládnání tzv. **efektivní komunikace**, jejímž základem je vyjádření zájmu a dostatek podnětů pro druhou osobu. Oba tyto kroky slouží k objasnění situace a získání informací. Zároveň dávají protistraně prostor podívat se na Vás i z jiných hledisek.

Efektivní spolupráce tedy vyžaduje od každého osvojení si základních komunikačních dovedností, zejména tzv. **aktivního naslouchání** a správného kladení otázek. Právě ony umožňují lepší porozumění potřebám obou stran.

Pro úspěšný průběh případové konference jsou komunikační dovednosti zásadním předpokladem, proto jim věnujeme větší prostor i zde:

Aktivní naslouchání

Nasloucháním získáváme kromě přímo sdělovaných informací také informace o klientových představách, pocitech, skrytých přáních, postojích... To nám pomáhá jednak správně porozumět jeho situaci a jednak je to vodítko pro vytváření příznivé atmosféry jednání.

Během rozhovoru proto nesdělejme jiné věci, odpoutejme se od svých problémů a starostí a zcela se soustředíme na partnera. Dívejme se na něj, udržujme s ním oční kontakt. Dávejme najevo, že nasloucháme, např. pokývnutím hlavy, přitakáním slovy „Ano.“ - „Rozumím Vám“. Povzbuzujete jej tím k dalšímu sdělení a také Vám to pomůže lépe udržet pozornost. Snažme se mluvit co nejméně a vyvarujme se častého používání slova „já“. Projevujme zájem o to, co si partner myslí a co cítí.

Presvědčme se, zda jsme správně porozuměli tomu, co nám sděluje, pomocí parafrazování (opakování partnerova sdělení vlastními slovy), která začneme např. slovy „Jestli tomu dobře rozumím, tak ...“ – „Myslíte si tedy, že ...“

Přestože nesouhlasíme s partnerovým sdělením, aktivně naslouchejme! Dáváme tak najevo, že se umíme podívat na problém z jeho strany. Ochota naslouchat je také projevem respektu. Na konci nezapomeňme na shrnutí a poděkování za důvěru. Nikdy nedokončujme věty za partnera, neskákejme mu do řeči, nedávejme najevo netrpělivost, neodcházejme z místnosti. Vyvarujme se také projevování nesouhlasu, udělování rad, uhýbání očima, netečnosti...

Kladení otázek

Navázat vztah nám nejlépe pomohou motivační otázky, neboť působí na prestiž partnera: „Jako zkušený otec jistě můžete posoudit ...?“

K rozvinutí dialogu používejme otevřené otázky. Tedy takové, které předpokládají volnou, delší výpověď partnera. Poznáme je podle tázacího zájmena: co, kdo, kde, jak, kdy, proč, kolik, odkud, kam, který...

Tyto otázky pomáhají rozvíjet konverzaci a poskytují současně prostor pro názory druhého člověka a podnětují kreativní myšlení. Právě proto je používáme zejména na začátku jednání: „Co to pro Vás znamená?“ – „Co máte na mysli, když říkáte ...?“ – „Jak se Vám to, podle Vašeho názoru, podařilo splnit?“ – „Co si myslíte o ...?“

Rétorické otázky používáme tehdy, chceme-li podnítit zájem partnera o danou službu či problém nebo ovlivnit diskusi; tázající si na ně odpoví většinou sám: „Jistě Vás zajímá, jaké výhody tímto krokem získáte? Například získáte ...“

Někdy je vhodné použít otázku místo příkazu. Otázka totiž dává člověku pocit, že se může rozhodnout:

špatně

„Do zítřka sepište svůj návrh!“

lépe

„Mohla byste sepsat svůj návrh do zítřka?“

Zde nezapomínejme na slůvko „PROSÍM“, a to proto, že působí příznivě citově.

Nikdy se neptáme **zjišťovací** otázkou typu: „Uděláte to?“ – „Půjdete s námi?“, „Líbí se Vám?“, ale : „Jak to uděláme?“ – „Co se Vám líbí?“ – „Kdy půjdete s námi?“

Dále nepoužíváme otázky začínající slovem „PROČ“: „Proč jste nenapsal?“ – „Proč jste to udělala?“ – „Proč jste nás neinformoval?“, protože uvedený typ otázek dostává partnera do obrany a nutí ho k obhajování a vysvětlování svého jednání. Pro efektivní komunikaci je vhodnější formulace: „Co Vás vedlo k tomu, že jste to udělal/a tímto způsobem?“ Zvýšíme tím pravděpodobnost odpovědi bohatší na informace.

Otázky **uzavřené** (takové, na něž se dá odpovědět jen „ano“, nebo „ne“) slouží ke zjišťování konkrétních informací a v tomto případě urychlují rozhovor: „Dostali jste naši zprávu včas?“ – „Přečetla jsem to správně?“ Příliš uzavřených otázek za sebou působí jako výslech a v této situaci má každý z nás potřebu zaujmout obrannou pozici, a vzájemnou konverzaci tím utlumit!

Pozor na otázky **sugestivní** (mající za cíl ovlivnit našeho partnera v jeho stanovisku), i když jejich vhodným užitím můžeme získat kladné body. Používáme je totiž, pokud chceme získat partnera na svou stranu: „Určitě se mnou budete souhlasit v tom, že ...“ – „Přece byste nechtěl, aby ...“ – „Sám jistě nejlépe víte, že ...“

V závěru jednání, kdy chceme, aby se partner jednoznačně vyjádřil, používáme otázky **alternativní** (nepředpokládají zamítavé stanovisko, dávají možnost výběru ze dvou alternativ): „Vyhovuje Vám k jednání pondělí, nebo čtvrtek?“ - „Myslíte si, že největším problémem Vaší práce jsou mezilidské vztahy, nebo nevyhovující pracovní prostředí?“

Kontrolní otázky, jak jsme se již zmínili výše, ověřují, zda jsme správně porozuměli tomu, co nám partner říká. Včas odhalují možná nedorozumění a dáváme jimi najevo, že pozorně nasloucháme. V dialogu je pokládáme několikrát, zejména při obsažném a důležitém sdělení: „Myslíte si tedy, že ...?“ – „Podle Vás tedy ...?“ – „Jestli jsem Vám dobře rozuměl, tak ...?“

Možnost čelit námitkám nám poskytují tzv. **protiotázk**y: „Chcete tím říci, že s námi nebudete dále jednat?“ – „Proč si myslíte, že ... je problémem?“ – „Co tím myslíte?“

Negativní otázky (začínají slabikou „ne“) nepatří do dobré komunikace vůbec. Neříkáme: „Nechcete se...?“ – „Nemohl byste?“... V podvědomí partnera je již odpověď NE, a tak mu odmítnutí velmi usnadníme, pokud přímo neevokujeme.

špatně

„Nechcete se podívat ...?“

„Nechcete, abych Vás doprovodil?“

„Nevím, zda Vás mohu požádat o tuto službu?“

lépe

„Mohu Vám nabídnout?“

„Chcete, abych Vás doprovodil?“

„Chci Vás požádat o tuto službu.“

Stejný pozor také na **podmiňování**: „Chtěla bych Vás požádat o tuto službu.“ Zde se předpokládá, že toto přání platí jen za určitých podmínek. Ty zde však nejsou uvedeny, a tak dávají opět posluchači možnost otázku přejít. Kladením otázek bychom neměli přivést partnera do rozpaků, natož jej zesměšnit. Nedáváme mu jimi najevo svou převahu („Vy to skutečně nevíte?“ – „To myslíte vážně?“ – „Jste vůbec solventní?“...). Kladením otázek, mimo jiné, usměřujeme spád hovoru.

Telefonování

I když osobní kontakt je v mnoha situacích nenahraditelný, mnoho pracovních záležitostí se vyřizuje telefonicky. Svým projevem v telefonu reprezentujeme, a tak má určitě pravdu rčení, že profesionál u telefonu má pro organizaci hodnotu rodinného stříbra.

Před hovorem si zpracujeme seznam témat, o kterých chceme hovořit, návrhů, které chceme předložit a cílů, kterých chceme dosáhnout. Pomáhá, když si před telefonátem pokusíme představit si osobu, se kterou budeme jednat, zkusíme se na i (způsob vyjadřování, jednání, gesta, která používá apod.) „naladit“.

Po telefonu se dobře pozná naše nálada! Úsměv zjemňuje hlas a osoba na druhé straně má dojem důvěrnosti a naší účasti na jejích zájmech. Do telefonu mluvíme klidně, se snahou vyjít druhému vstříc.

Je-li klient příliš řečný, využijeme „uzavřené otázky“. I volajícímu dáme najevo, že ho skutečně posloucháme, například slovy: jistě, ano, samozřejmě. Je možné i prozradit, že si děláme poznámky, a tím dáváme najevo, jakou pozornost jeho slovům věnujeme. V průběhu hovoru používáme jméno partnera, nemluvíme neosobně.

Ticho v telefonu se nesnažíme zaplňovat, obyčejně pak řekneme informaci nebo učiníme ústupek, který nelze vzít zpátky. S mnohomluvným partnerem ukončíme hovor slovy: „Myslím, že už jsme si řekli všechno podstatné.“ Měli bychom mít také připravenou větu, jak hovor ukončíme, nechceme-li dále pokračovat.

Pamatujme, že do telefonu je snadné říci slovo „NE“ a už to je důvod, proč velmi důležité záležitosti nevyřizujeme nikdy po telefonu.

Zdroj: **Vedení pracovních týmů, komunikace, motivace** (www.mvcr.cz, 20. 6. 2010)

6.4 MÍSTO, ČAS A TECHNICKÉ VYBAVENÍ

Místo setkání: místo setkání zvolíme dle domluvy účastníků (nerušený prostor – např. OSPOD, škola, ústavní zařízení, poradna, NNO aj.)

Doporučený čas: cca 2 hodiny

Pomůcky: kartičky na jména, fixy, flipchartový papír, formulář „Prohlášení o mlčenlivosti“, případně malé občerstvení

Shrnutí – PŘÍPRAVA setkání:

- stanovit si cíl setkání (společně s klientem)
- zmapovat okolí dítěte a přirozené zdroje pomoci
- vytvořit okruh osob a organizací, které jsou vhodné pro řešení situace
- zvážit účast klienta (rodičů i dítěte)
- příprava klienta – společné stanovení cíle setkání, motivace k setkání, informovat o průběhu, cíli a přítomných a pokud si nepřeje být účasten, získat jeho vyjádření o očekáváních
- zvážit vyváženost zúčastněných
- zajistit zprávy a vyjádření účastníků, kteří se nemohou dostavit osobně
- zajistit facilitátora, který bude řídit průběh a směřovat práci ke konkrétnímu výsledku

7. PRŮBĚH PŘÍPADOVÉHO SETKÁNÍ

- **STRUKTURA SETKÁNÍ**
- **INDIVIDUÁLNÍ PLÁN**
- **JAKÉ KRIZOVÉ SITUACE MOHOU NASTAT A JAK SI S NIMI PORADIT**



Co nás čeká, když se konečně setkáváme?

- společně vyhodnotit situaci dítěte
- hledat cesty řešení či přijmout vhodné opatření
- navrhnout jednotlivé kroky a vytvořit plán péče

7.1 STRUKTURA SETKÁNÍ:

- **Úvod a přivítání**
- **Představení účastníků**
- **Cíl setkání**
- **Představení případu**
- **Mapování současné situace a aktuálních potřeb dítěte**
- **Návrhy řešení**
- **Tvorba a finalizace konkrétního plánu**
- **Kontaktní osoba a určení termínu dalšího setkání**
- **Zhodnocení setkání**

7.1.1 ÚVOD A PŘIVÍTÁNÍ

Facilitátor nebo svolavatel všechny zúčastněné přivítá, poděkuje za to, že přišli a zformuluje stručně hlavní cíl setkání. Dále účastníky seznámí se základními informacemi o průběhu jednání a ujistí se o časových možnostech všech zúčastněných.

Též dohodne základní pravidla, jako je např. oslovování, důvěrnost informací. Facilitátor může také nabídnout základní pravidla diskuse, např. „Mluví vždy jen jeden.“ „Každý názor je cenný, nekritizujeme.“ apod.

- **Vytvářejme důvěrnou atmosféru pro vlastní týmovou práci i pro rodiče** – první setkání udává často základní ladění pro pozdější kontakty.
- **Před samotným začátkem věnujme zvláštní pozornost a čas klientům, zejména jsou-li přítomny děti.**
- **Dbejme na otevřenou komunikaci!**

7.1.2 PŘEDSTAVENÍ ÚČASTNÍKŮ

Facilitátor rozdá kartičky, na které každý účastník napíše jméno, kterým si přeje být oslovován a umístí ji na viditelné místo před sebe. Toto uspořádání usnadní vzájemné oslovování.

Poté se každý účastník představí a stručně popíše svou roli na setkání. Je vhodné, aby moderátor s představováním začal, neboť tím předurčí formu i obsah představení.

Je třeba počítat s tím, že již v této fázi se mohou projevit silné **emoce**, například pláč. Nebojme se jich, do lidského chování neodlučně patří! Nenuťme ale dotyčného mluvit hned, dejme mu čas. Udělme mu slovo později. Ale neopomeňme ho, i kdyby měl říci jen pár slov!

7.1.3 PŘEDSTAVENÍ CÍLE SETKÁNÍ

Facilitátor zopakuje důvod setkání a s čím budeme odcházet.

Je vhodné zdůraznit, že setkání je zaměřeno zejména na řešení a efektivní využití času.

7.1.4 PŘEDSTAVENÍ PŘÍPADU

Facilitátor předá slovo klientovi (nebo jeho zástupci), kterého vyzve, aby popsal svou situaci a co ze svého hlediska potřebuje a očekává. Pokud není klient přítomný nebo si nepřeje hovořit, seznámí ostatní s podstatnými informacemi svolavatel. Jinak jen informace doplní.

Facilitátor dbá na vyvážený prostor k vyjádření, zapisuje priority k řešení a hlavní rizika na papír. Je důležité, aby vše bylo dobře viditelné. Uspadňuje to orientaci v procesu.

7.1.5 MAPOVÁNÍ SOUČASNÉ SITUACE A AKTUÁLNÍCH POTŘEB DÍTĚTE

Cílem této části setkání je sdílet a shromáždit podstatné informace a identifikovat potřeby – ujasnit si jádro problému. Probíhá diskuse a vyjádření všech účastníků. Výstupem je přehled hlavních potřeb a identifikace problému jako základ pro hledání dalšího řešení. Jednáme o prioritách a definujeme si hlavní cíle práce s rodinou a dítětem.

Nezapomínejme v průběhu setkání na pohled očima dítěte! Pozor na nerealistická očekávání – definujeme dosažitelné cíle.

Ověřme si, že máme všechny potřebné informace, než přejdeme k další fázi – navrhování řešení.

Poznámka: MPSV vydalo metodické doporučení č. 2/2009 k vyhodnocování situace dětí v obtížné sociální situaci. Tomuto tématu se věnuje také publikace: *Individuální plánování služeb u ohrožených dětí a mládeže* (Oldřich Matoušek, Hana Pazlarová, Lenka Baldová)

7.1.6 NÁVRHY ŘEŠENÍ

Facilitátor prochází priority a vyzývá účastníky, aby přicházeli s návrhy, co lze učinit k jejich naplnění. Napomáhá a podporuje diskusi, vytváří bezpečný prostor pro nápady a pracovní atmosféru směřující k hledání řešení, stimuluje k hledání co největšího množství návrhů.

Tuto fázi lze přirovnat k tzv. **brainstormingu**.

- Přijímáme všechny návrhy, nehodnotíme, necenzurujeme a zapisujeme.
- Podporujeme aktivní přístup klienta v řešení vlastní situace.
- Pomáháme klientovi s reálným náhledem na situaci, ale „nemanipulujeme“ a nevnučujeme mu svá řešení.

7.1.7 TVORBA A FINALIZACE KONKRÉTNÍHO PLÁNU

Facilitátor podrobuje vypsané návrhy zkoumání, přičemž nezapomíná brát na zřetel možnosti a schopnosti klienta a současně zohlednit dostupné zdroje v okolí. Pomáhá účastníkům ke konkrétním formulacím, tzn. co, kdo, kdy udělá.

Také se v této části diskutují podmínky a předpoklady úspěchu. Ty je vhodné doplnit k návrhům řešení. Současně odkrýváme překážky a na řadu přicházejí alternativní řešení: tzv. pojistky („co dělat, když...“).

Je vhodné zapisovat i inspiraci a informace, které mohou být pro klienta užitečné v budoucnu.

- Dbejme na srozumitelnost jednotlivých kroků pro všechny.
- Vždy a ke všemu nechme vyjádřit klienta nebo jeho zástupce.

7.1.8 KONTAKTNÍ OSOBA A URČENÍ TERMÍNU DALŠÍHO SETKÁNÍ

Kontaktní osobou, u které se sbíhají veškeré informace, bývá klíčový pracovník klienta. U něho se sbíhají informace od jednotlivých zainteresovaných účastníků o naplňování plánu.

- Vyjasněme si se všemi zúčastněnými, zda opravdu vědí, co mají konkrétně udělat a kam mají předávat informace o plnění a překážkách.
- Stanovme společně termín dalšího setkání či zhodnocení plnění plánu!

7.1.9 ZHDNOCENÍ SETKÁNÍ

Facilitátor vyzve každého zvlášť, aby zhodnotil průběh setkání i výstupy, ke kterým jsme společně došli. Zvláštní prostor nechá klientovi či jeho zástupci. Sám hodnotí setkání jako poslední. Na úplný závěr se facilitátor s přítomnými rozloučí, poděkuje všem za účast a ocení například jejich angažovanost, aktivitu.

Časový rozvrh (celkem 2 hod)

Následující časové údaje jsou orientační. Vycházejí z našich zkušeností s průběhem 28 případových konferencí.

- | | | |
|--------|-----|-------------|
| • body | 1–3 | 10–15 minut |
| • body | 4–5 | 45–50 minut |
| • body | 6–7 | 45–50 minut |
| • body | 8–9 | 10–15 minut |

7.2 INDIVIDUÁLNÍ PLÁN PÉČE

Výstupem ze setkání je individuální plán péče. Jedná se v podstatě o přehled konkrétních kroků řešení. Zahnuje v sobě odpovědi na otázky, co je potřeba zařídit pro zajištění požadované změny nebo ochrany dítěte: jaké existují pozitivní zdroje podpory a pomoci, co je potřeba učinit, jaké konkrétní kroky zvolíme, kdo, do kdy co udělá a kdy vyhodnotíme, jestli je naše počínání účinné a naplňuje cíl.

Obsah individuálního plánu péče:

- základní informace a kontakty o dítěti a rodině
- seznam zainteresovaných osob
- popis aktuální situace dítěte a rodiny
- souhrn potřeb: posouzení naplňování potřeb dítěte, rodiny a jednotlivých členů
- stanovené cíle
- přehled konkrétních kroků: s jasnou formulací a vyznačenými termíny splnění a odpovědnostmi za jednotlivé kroky (co, kdo, kdy)
- přehled rizik a náhradní plán
- informace o předávání zpětné vazby o plnění plánu: jak si budou účastníci předávat zpětnou vazbu o plnění – komu, kdy a určení kontaktního pracovníka
- informace o vyhodnocení: jak a kdy vyhodnotíme plnění plánu a kdo případně svolá další setkání
- informace o tom, kdo bude informovat o obsahu plánu nepřítomné (zejména rodiče či dítě)

Kritéria úspěšně vytvořeného cíle a plánu:

- je nutné, aby cíle i plán vycházely ze skutečné znalosti situace rodiny a dítěte
- konkrétnost, reálnost a přiměřenost
- bezpečnost, srozumitelnost a smysluplnost
- výstižnost a stručné shrnutí

Další zdroje: *Metodické doporučení MPSV č. 3/2009 k vytvoření individuálního plánu péče o dítě. Více na www.mpsv.cz*

Klient či jiný účastník má v příchodu výrazné zpoždění

Prevence:

- ověříme si před případovou konferencí aktuálně účast pozvaných

Intervence:

- popíšeme ostatním, co se děje a co se bude dít, aby byli všichni informováni
- se skupinou se dohodneme na dalším postupu

Mezi účastníky vznikne konflikt, osobní útoky

Prevence:

- stanovíme předem pravidla diskuse
- jasně stanovíme cíl setkání

Intervence:

- pojmenujeme, co se děje, ve formě popisu („Vidím, že máte na tuto otázku odlišný názor.“)
- zdůrazníme společný zájem a cíl setkání („Naším zájmem je, abychom... Pojdme tedy...“)
- zůstaneme neutrální, obrátíme se na skupinu, hledáme společně řešení („Jak vnímají tuto otázku ostatní? Co navrhuje jako řešení?“)
- odvolejte se na společná pravidla diskuse

Jeden z účastníků je dominantní, mluví příliš

Prevence:

- stanovíme předem pravidla diskuse
- vyzýváme postupně všechny účastníky, aby se k tématu vyjádřili (tzv. kolečko)

Intervence:

- facilitátor popíše, co se děje, jak to vnímá a co potřebuje („Vnímám, že je to pro vás důležité a že se k tématu živě vyjadřujete. Abychom mohli najít nejlepší řešení, potřebujeme názor všech. Proto Vás chci poprosit, abychom teď předali slovo...“)
- uděláme přestávku, s dominantním účastníkem se osobně domluvíme

Klienta přemohou emoce

Intervence:

- necháme klientovi dostatečný čas, nenaléháme na něj
- dáme prozatím slovo jinému účastníkovi, ke klientovi se vrátíme později
- trvá-li tato situace příliš dlouho, uděláme přestávku

MYSLEME STÁLE NA TO, ŽE JE TŘEBA PŘEDEVŠÍM DBÁT NA KLIENTOVO BEZPEČÍ !

8. PRŮBĚH PO SKONČENÍ SETKÁNÍ



Případové setkání může být jednorázové, stejně tak jako opakované. Návazná setkání mohou probíhat dle podobné struktury – jen je nutné zařadit na začátku hodnocení případných změn a aktuální situace, naplňování cílů. V případě potřeby se mohou měnit cíle i kroky. Je důležité, aby se jednalo o živý nástroj pomoci, který je schopen reagovat na aktuální potřeby.

Co poté aneb jaké kroky volíme po skončení setkání

Ještě nekončíme, to nejdůležitější nás nyní čeká, a to je zrealizování dohodnutého plánu. V zásadě víme, jaké je koho místo a co se od nás očekává.

Následná práce s rodinou

Vedle písemného vyhotovení individuálního plánu a doručení účastníkům je důležité pracovat zejména s rodinou. Pro zdánlivý život našeho plánu je dobré s rodiči/ dítětem ještě jednou probrat plán a průběh setkání: zda jsou spokojeni s průběhem i výstupem, jak se na setkání cítili a zda souhlasí s jednotlivými kroky, také se domluvíme na průběžném hodnocení. To je nezbytné učinit zejména v případě, že se klient setkání neúčastnil.

Plnění plánu a spolupráce zapojených stran

Rozhodující je další podpora a motivace rodiny a kontinuální práce jednotlivých odborníků a průběžná informovanost. K tomu je zapotřebí mít dohodnuté nástroje komunikace a těch využívat.

Případové setkání jako proces – monitoring a vyhodnocení

Je vhodné, aby se případová konference stala nástrojem průběžné práce s rodinou a aby realizace plánu byla koordinována klíčovým pracovníkem a průběžně vyhodnocována.



Shrnutí PRŮBĚHU PO SKONČENÍ setkání:

- **písemné vyhotovení individuálního plánu a doručení účastníkům**
- **konzultace individuálního plánu s klientem** (s ohledem na srozumitelnost, průběh a výsledek setkání, domluva průběžného hodnocení) – klíčový pracovník s klientem
- **naplňování plánu** (důležitý předpoklad úspěšnosti: podpora a motivace rodiny, průběžná informovanost a spolupráce jednotlivých odborníků) – klíčový pracovník s klientem a všichni zainteresovaní
- **monitorování naplňování plánu** – klíčový pracovník
- **zhodnocení** (v případě potřeby je možné svolat další setkání) – klíčový pracovník s klientem a s ostatními zainteresovanými osobami

9. ČASTÉ OTÁZKY



- **CO JE DŮLEŽITÉ PRO ZDÁRNÝ PRŮBĚH A ÚSPĚŠNOST REALIZACE PŘÍPADOVÉHO SETKÁNÍ?**
- **CO MŮŽE TÉTO METODĚ STÁT V CESTĚ A JAKÁ MOHOU BÝT JEJÍ RIZIKA?**
- **JAK JE TO S OCHRANOU OSOBNÍCH ÚDAJŮ A PŘEDÁVÁNÍM INFORMACÍ?**
- **JAKÉ JSOU POTŘEBY PRACOVNÍKŮ OSPOD PRO VYUŽÍVÁNÍ NÁSTROJE PŘÍPADOVÝCH KONFERENCÍ V PRAXI?**

9.1 CO JE DŮLEŽITÉ PRO ZDÁRNÝ PRŮBĚH A ÚSPĚŠNOST REALIZACE PŘÍPADOVÉHO SETKÁNÍ?

Jaké jsou předpoklady úspěchu, zjistíme v našem lidském konání většinou až po čase, kdy si vše vyhodnotíme a utvoříme tzv. inventuru. Jak jde čas a běží život, zjistíme, co se daří a co se osvědčuje, co méně a co je slepou uličkou. Zkrátka a dobře: až praxe vše potvrdí.

Z naší praxe při realizaci případových setkání se ukazuje, že je nutné přihlídnout k těmto klíčovým činnostem a momentům:

Příprava setkání:

- mít stanovený cíl setkání
- zajištění vyváženosti účastníků – pozvání důležitých osob
- motivace a připravenost klienta

Průběh setkání:

- důvěrnost prostředí
- setkání je vedeno a má svou strukturu – účastníci mají důvěru v průběh jednání – moderuje nestranná osoba – facilitátor
- dostatečné posouzení příčiny problému a skutečných potřeb
- spolupracující atmosféra – zájem a ochota všech spolupracovat
- stanovení reálného cíle a vhodného řešení (nejlépe definován klientem)
- dojednání další spolupráce a dalšího setkání

Průběh po setkání:

- následná práce s klientem
- průběžné vyhodnocování naplňování cíle
- udržování aktivní spolupráce – zejména prostřednictvím osobního kontaktu

Poznámka: *Ideální je využít případové setkání jako preventivní nástroj v práci s rodinou. Větší šance na úspěch je, pokud je klient dostatečně motivovaný, tzn., že souhlasí se setkáním a přeje si situaci řešit a je otevřen vzájemné spolupráci. Případové setkání lze však využít i tehdy, kdy je s klientem potřeba navázat užší a intenzivnější spolupráci a nalézt motivaci pro společný cíl.*

9.2 CO MŮŽE TÉTO METODĚ STÁT V CESTĚ A JAKÁ MOHOU BÝT JEJÍ RIZIKA?

Povězme si nejprve, co rozumíme pod pojmem riziko. Riziko je historický výraz, pocházející údajně ze 17. století, kdy se objevil v souvislosti s lodní plavbou. Výraz „risico“ pochází z italského a označoval úskalí, kterému se museli plavci vyhnout. Následně se tímto slovem označuje vystavení nepříznivým okolnostem. Každá mince má však dvě strany - jestliže by rizika nepřinášela nic pozitivního (zdroj učení, nových zkušeností...), pak by nebylo, proč je podstupovat. Je pouze nutné je maximálně eliminovat (čím příznivější podmínky vytvoříme, tím je nižší míra pravděpodobnosti dosažení jiného než očekávaného výsledku), počítat s nimi a připravit se na ně.

V současné době je největší překážkou zavedení případových konferencí do praxe, dle našeho názoru, především nedostatek lidských kapacit a finančních prostředků zejména na straně státní správy (OSPOD), která by ovšem jednoznačně měla být koordinátorem podpory ohroženého dítěte a jeho rodiny, neboť:

- a) Jiné organizace než OSPOD nemají ze zákona oprávnění rodinu samy kontaktovat a
- b) OSPOD jediný má aktivní legitimaci k výkonu SPOD, a je tedy pro tento úkol ze zákona jediná možná zodpovědná instituce.

Brdami pro rozšíření multidisciplinární spolupráce jsou dále vzájemná nedůvěra a předpojatost, nedostatek respektu k jednotlivým účastníkům a nekoordinovanost, pramenící například z nízké míry informovanosti. Multidisciplinární spolupráce je totiž velmi náročná zejména na komunikační a organizační dovednosti, kterým je ale možno se naučit. S tímto souvisí další důležité kroky, které je před konáním konference, z hlediska snížení rizik, nutné zvládnout, jako např. získání klienta pro spolupráci, získání jeho důvěry, zajištění jeho bezpečí. Pokud se nám toto nepodaří, stává se konání konference rizikové.

Cíl nebude naplněn ani tehdy, budeme-li aktivitu na setkání směřovat jedním směrem a jednotliví účastníci nedostanou možnost se k danému případu svobodně vyjádřit. Zde hrozí, jak patrně, nebezpečí manipulace, „tlačení“ do řešení situace, která ne-souzní s klientovým přesvědčením (možnostmi, schopnostmi...).

Rizikem se jeví zahlcujeme-li klienta přílišným množstvím informací, poskytováním „rad“ namísto návrhů na řešení.

Velkým rizikem je míchání rolí, k němuž můžeme sáhnout z důvodu šetření prostředky i lidskými zdroji. Pro naplnění cíle vidíme jako naprostou nezbytnost, aby organizátor a svolavatel setkání byly dvě různé osoby. Jen tak má svolavatel možnost vnímat svého klienta a ostatní zúčastněné nestranně a získat zcela nové vhledy. Stejně jako šanci, že jej samotného začne klient vnímat jinak. Tím se jejich vzájemný vztah obohatí a už to samotné přispěje k nalezení konstruktivního řešení. Je nutné, aby organizátor byla osoba přímo neangažovaná v případě. Dále zde musí být také facilitátor. V ideálním případě to může být osoba nezávislá a dle našich zkušeností nemusí být nutně zběhlá ani v sociální oblasti a problematice, neboť její role je zcela jiná. Pokud nemáme tolik zdrojů, lze jeho roli kumulovat s rolí organizátora, nikoli však svolavatele!

Naprostým „hrobem“ metody by pak byl alibismus svolavatele – formální svolání konference. K němu by mohlo dojít v důsledku velké zátěže pracovníka (přílišná administrativa, velké množství agendy...) a současně dané povinnosti použít právě tuto metodu.

Jako kontraproduktivní se nám ukazují také přílišná, nerealistická očekávání jednotlivých zúčastněných, která bývají střídána pocity zklamání, marnosti, nechuti k opakování metody za jiných podmínek (jiná kauza, více času...).

Přítomnost dominantních osob s sebou nese riziko monopolizace slova a, z hlediska ostatních účastníků, nebezpečí konformního postoje a snadného přirazení se k názoru druhého. Tato setkání proto nevedeme příliš direktivně a autoritativně.

Také odbornou rétoriku se snažíme co nejvíce omezit, neboť bychom klienta vyloučili z dění, a tím zcela popřeli hlavní princip případové práce.

Volnému průchodu diskuse bude rovněž na překážku situace, kdy instituce je příliš poznamenána nějakou dominující ideologií a ostatní přístupy a způsoby myšlení nejsou dostatečně respektovány.

Jedním z dalších rizik je skutečnost, že kolektivně přijatá řešení a závěry, spoléhání se na skupinovou odpovědnost, může někdy snižovat a oslabovat individuální odpovědnost.

Pokud se nám podaří zajistit, že s rodinou bude pracovat hned od začátku jejich těžkostí tým odborníků, eliminujeme tím rizik hrozících rodině klienta – navázání na jednu konkrétní instituci. Spolupráci s kýmkoli dalším pak totiž takoví klienti odmítají s tím, že už péči mají. Nikdy ale není v kapacitě jedné instituce pokrýt komplexní řešení situace rodiny.

Musíme myslet na ochranu osobních a citlivých dat a vůbec dobře ošetřit právní stránku celého úkonu.

Zdroj: **Výstupy z diskusního semináře** (Mgr. Martina Konvrzková, o. s. STŘEP, 23. 9. 2008)
Práce s rizikem (o. s. Pohoda, www.pohoda-help.cz, 18. 6. 2010)

9.3 JAK JE TO S OCHRANOU OSOBNÍCH ÚDAJŮ A PŘEDÁVÁNÍM INFORMACÍ?

Je vhodné stanovit si pravidla, týkající se způsobu a formy předávání informací o situaci klienta, abychom dodrželi zákonná i etická pravidla při práci s ním.

Současný systém péče o ohrožené děti v sobě zahrnuje řadu subjektů, u nichž je žádoucí předávání nezbytně nutných informací o dítěti v ohrožení a rodině. Pro koordinovanou a účinnou pomoc je vzájemná informovanost nezbytností, přesto každý ze subjektů je vázán mlčenlivostí a předávání informací bývá někdy problematické.

Zákonem danou povinnost mlčenlivosti mají např. pracovníci OSPOD, organizace s pověřením SPOD, lékaři, policie, pracovníci v soudnictví, probační a mediační služba, pracovníci v zařízeních pro výkon ústavní výchovy, pracovníci sociálních služeb aj.

Významné postavení v sociálně-právní ochraně dětí mají pracovníci OSPOD, kteří mají dle zákona o sociálně-právní ochraně dětí navíc zákonné pravomoci na přenos a sdílení informací a zákonné oprávnění k podávání a přijímání opatření a návrhů, tzn. že pracovník má právo získávat a shromažďovat informace týkající se sociálně-právní ochrany dětí, a to též od ostatních subjektů.

Naproti tomu řada sociálních a odborných služeb je postavena na ochraně práv uživatele a jeho autonomii. Jsou povinni respektovat právo na soukromí a diskretnost osobních a citlivých údajů. Předání informací je pak možné jen se souhlasem klienta.

„Přestože jsou pro poskytování řady odborných služeb rozhodující cíle a přání klienta, tak ustupují před ochranou práv a oprávněných zájmů dítěte. **Zájem dítěte je nadřazen nad všemi ostatními zájmy**, jako jsou zájmy rodičů, rodiny (nebo i státu) a stejně tak musí být zájem dítěte předním hlediskem při jakékoli činnosti týkající se dětí, ať už je uskutečňována veřejnými nebo soukromými institucemi, soudy, správními nebo zákonodárnými orgány (Úmluva o právech dítěte 104/1991 Sb.), a tedy i při poskytování sociálních a dalších služeb.

Zejména při práci s ohroženou rodinou je proto třeba brát v úvahu nejen zájem a přání rodičů (zákonných zástupců), ale i zájem dítěte, přičemž tyto zájmy nemusejí být vždy ve shodě.

Primární odpovědnost za blaho dítěte ovšem náleží rodičům, nikoli státu či konkrétnímu poskytovateli odborné služby, a pro rodinu není užitečné a obvykle ani žádoucí, přebírají-li ji na sebe odborné subjekty automaticky.“
(Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce, 2007)

Je proto třeba celý proces spolupráce všech subjektů ošetřit souhlasem samotných rodičů, kteří mohou projevit svůj souhlas pro změny, a být tak více zapojeni a motivováni.

Souhlas se zpracováním osobních a citlivých údajů:

Svolení ke zpracování osobních a citlivých údajů poskytne zákonný zástupce dítěte (rodič), který je současně informován o tom, za jakým účelem budou informace získávány a zpracovány, po jaké časové období a komu mohou být informace poskytnuty a o svém právu určité údaje neposkytnout. Jedná se o svobodný a vědomý projev vůle.

Vybraná legislativní ustanovení k předávání informací, vedení spisové dokumentace a povinností mlčenlivosti dle zákona č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí

§51 odst. 4) Obecní úřad obce s rozšířenou působností **může na vyžádání poskytovat pověřené osobě údaje potřebné** pro zajištění její činnosti.

§53 odst. 1) Na výzvu orgánů sociálně-právní ochrany jsou státní orgány, zaměstnavatelé, další právnické osoby, zejména školy, školská, zdravotnická a jiná obdobná zařízení, fyzické osoby (pokud jsou zřizovateli škol, školských, zdravotnických a jiných obdobných zařízení), pověřené osoby SPOD – **povinni sdělit bezplatně údaje potřebné pro poskytnutí sociálně-právní ochrany, ne-**

brání-li tomu zvláštní právní předpis. Povinnosti zachovávat mlčenlivost podle zvláštního právního předpisu 49a) se nelze dovolávat, jestliže mají být sděleny údaje o podezření z týrání, zneužívání dítěte nebo ze zanedbávání péče o něj.

§53 odst. 2) Rodiče jsou **povinni spolupracovat s orgány sociálně-právní ochrany při ochraně zájmů a práv dítěte**, na vyžádání příslušného orgánu sociálně-právní ochrany předložit listiny a další doklady a poskytnout nezbytné informace, je-li jich třeba pro výkon sociálně-právní ochrany.

§55 odst. 1) O dětech zařazených v evidenci OSPOD vede obecní úřad obce s rozšířenou působností spisovou dokumentaci.

§55 odst. 2) Spisová dokumentace obsahuje zejména osobní údaje dětí, jejich rodičů, údaje o výchovných poměrech těchto dětí, záznamy o výsledcích šetření v rodině, záznamy o jednání s rodiči nebo jinými osobami, kopie podání soudům a jiným státním orgánům, písemná vyhotovení rozhodnutí soudů, orgánů činných v trestním řízení a správních orgánů.

§55 odst. 5) Údaje obsažené ve spisové dokumentaci týkající se dítěte je obecní úřad obce s rozšířenou působností oprávněn **využít pouze v zájmu dítěte při zajišťování sociálně-právní ochrany.**

§57 odst. 1) Zaměstnanci orgánu sociálně-právní ochrany, zaměstnanci obce s rozšířenou působností zařazení do obecního úřadu a zaměstnanci zařízení sociálně-právní ochrany jsou **povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, se kterými se při provádění sociálně-právní ochrany** nebo v přímé souvislosti s tím seznámili, pokud se v tomto zákoně (§51) nestanoví jinak.

§57 odst. 2) Povinnost mlčenlivosti **platí i pro pověřené osoby a jiné fyzické osoby, které se při spolupráci s orgány sociálně-právní ochrany a zařízeními sociálně-právní ochrany** seznámily s údaji, o nichž jsou zaměstnanci uvedení v odstavci 1 povinni zachovávat mlčenlivost.

§57 odst. 3) Orgány sociálně-právní ochrany jsou oprávněny **zpracovávat vyžádané osobní údaje v rozsahu, který je nezbytný k plnění úkolů** podle tohoto zákona, a to i tehdy, jestliže se jedná o osobní údaje označené podle zvláštního právního předpisu 50a) jako citlivé.

Poznámka: Pro zvýšení ochrany sdílených informací a citlivých dat při případovém setkání je vhodné požádat všechny zúčastněné o podpis prohlášení o mlčenlivosti, v němž se k mlčenlivosti o citlivých a osobních údajích, které se na setkání dozvědí, zvláště zavazují.

9.4 JAKÉ JSOU POTŘEBY PRACOVNÍKŮ OSPOD PRO VYUŽÍVÁNÍ NÁSTROJE PŘÍPADOVÝCH KONFERENCÍ V PRAXI?

Pro širší využití a zavádění případových setkání do praxe definovali sociální pracovníci OSPOD tyto potřeby:

- podpora státu (legislativní, administrativní, navýšení počtu pracovníků)
- více prostoru (místo, čas, lidské zdroje) pro organizaci případových setkání
- finanční prostředky na zajištění role facilitátora a organizátora případových setkání a také potřebných odborníků
- obecná ochota ke spolupráci – hledat nejhodnější řešení

7 TIPŮ PRO ZAVEDENÍ PŘÍPADOVÝCH KONFERENCÍ DO PRAXE:

1. Inspirujte se touto příručkou
2. Oslovte zkušenější kolegy, na jejichž pracovištích již případová setkání probíhají
3. Vzdělávejte se
4. Uspořádejte „nanečisto“ případovou konferenci
5. Sdílejte – konzultujte své zkušenosti, úspěchy, ale i obavy s kolegy na pracovišti
6. Pečujte o sebe – dbejte na to, aby pro Vás supervize byla samozřejmostí
7. Mějte odvalu – prošlapávat nové cesty není nikdy jednoduché



10. KONKRÉTNÍ PŘÍKLADY



A/ PŘÍPADOVÉ SETKÁNÍ – ZÁŘÍ 2009

Klient: tři nezletilé děti (dvě předškolního a jedno mladšího školního věku) svěřeny do výchovy matky

Problém:

- dvě nezletilé děti v rodině se zdravotním postižením (sluchové a kombinované postižení; těžké MP + tělesné po encefalitidě)
- přítel matky nepracuje, aktuálně příchod z výkonu trestu, není v evidenci ÚP
- tíživá bytová a finanční situace rodiny (bariérový byt, dluh na nájmu, plynu a elektřině, nesplácená půjčka matky)
- existenční ohrožení rodiny

Cíl:

- zlepšit bytovou a finanční situaci rodiny
- řešit osobní situaci klientky s těžkým zdravotním postižením (odborná zdravotní péče, asistence, zajištění rehabilitačních pomůcek ...)
- zajištění odlehčovacího pobytu pro nezletilé děti se ZP a zároveň potřebný odpočinek pro matku
- evidence otce na ÚP, následně zaměstnání otce a jeho setrvání na pracovním místě
- splátkový kalendář dluhů
- podání žádosti na poskytnutí dávek hmotné nouze

Účastníci setkání: nezletilá klientka, matka, opatrovnice dítěte, sociální pracovníce MěÚ, pediatr, vrchní sestra DD, finanční poradce, za MěÚ sociální referent (dávky hmotné nouze) a vedoucí finančního odboru, facilitátorka a koordinátor projektu v roli pořadatele

AV HODNOTÍCÍ PŘÍPADOVÉ SETKÁNÍ – KVĚTEN 2010

(zhodnocení situace, plánování dalších kroků pro podporu klientky, ostatních dětí a rodiny)

Naplnování cílů – současná situace (rekapitulace):

- matka absolvovala se všemi dětmi ozdravný pobyt v Olivově léčebně (vyřízení pobytu zajistil pediatr, včetně finančních prostředků na úhradu pobytu)
- zajištění pravidelné rehabilitační péče pro klientku s těžkým ZP
- podání žádosti o vystavení průkazek ZTP/P pro děti se ZP (fotograf, podání žádosti zajistila opatrovnice dětí)
- pro těžce ZP dítě vyřízení žádosti na rehabilitační polohovací kočár (matka, pediatr, opatrovnice dětí)
- matka na doporučení OSPOD kontaktovala středisko rané péče
- otec evidován na ÚP, ale následně pro vlastní nedůslednost sankčně vyřazen
- finanční poradce vypracoval splátkový kalendář na celkovou výši dlužné částky matky a sestavil dopisy pro výše uvedené společnosti na přiznání dluhu s návrhem splátkového kalendáře
- na OSV MěÚ podány žádosti na poskytnutí příspěvku na živobytí
- bytová situace řešena ve spolupráci s MěÚ – ten převzal finanční závazky nájemného (placeno srážkou z poskytovaných dávek na účet města), matce bude přidělen bezbariérový byt větších rozměrů než stávající

Problém:

- tíživá finanční situace přetrvává – matka neřeší otázku splátek dlužné částky na plyn a elektřinu (hrozba exekuce)
- přítel matky (otec 2 nezletilých dětí) stále bez zaměstnání, aktuálně v evidenci ÚP
- zhoršení zdravotního stavu dítěte s těžkým ZP

Cíl:

- řešit otázku dlužných částek formou splátkového kalendáře
- přestěhování do bezbariérového bytu
- využít rehabilitačně-relaxačních metod pro klientku s těžkým ZP a psychologickou pomoc (podporu) pro matku
- zvážit možnost odlehčovacího pobytu

Účastníci: nezletilá klientka, matka, opatrovnice dítěte, sociální pracovnice MěÚ, sociální pracovnice DD, za MěÚ vedoucí OSV (dávky hmotné nouze), vedoucí Odboru finančního a pracovnice z Odboru rozvoje města a správy majetku, facilitátorka, koordinátorka projektu

PŘÍKLAD NÁSLEDNÉ PSYCHOLOGICKÉ A TERAPEUTICKÉ PRÁCE S RODINOU:

Místo konání: OSPOD

Účastníci: matka, čtyři děti, sociální pracovnice, třídní učitelky chlapců, terapeutka, pracovník organizace poskytující služby pěstounským rodinám = svolavatel, facilitátorka

Matka vychovává tři vlastní dospívající děti a jednoho chlapce v příbuzenské pěstounské péči. Rodina prošla před 2 lety náročným rozvodovým obdobím. Matka je vyčerpaná, členové rodiny obtížně komunikují, u dvou dospívajících chlapců jsou ze školy hlášeny kázeňské a prospěchové problémy. V návaznosti na případové setkání proběhlo společné setkání rodiny s terapeutkou a na toto setkání navázala individuální terapie dvou dětí.

Ukázalo se, že pěstounka potřebuje sdílet s někým intenzivněji své starosti a vyrovnat se s náročným po-rozvodovým obdobím. Z tohoto důvodu začala pravidelně navštěvovat Poradnu pro rodinu a mezilidské vztahy, kde podstupuje individuální terapii. Rodina byla následně zařazena do projektu Doprovázení pěstounských rodin. V rámci tohoto projektu se bude s rodinou terapeuticky pracovat zhruba 1 rok. V rámci této spolupráce by mělo dojít k stabilizaci rodiny, k nastavení lepší komunikace a zlepšení školního prospěchu a kázeňských problémů u chlapců.

PŘÍKLAD SPOLUPRÁCE SE ŠKOLOU A NÁSLEDNÉHO VYUŽITÍ SLUŽEB NNO:

Místo konání: základní škola

Účastníci: matka, prarodiče, sociální pracovnice, třídní učitelka, zástupce OÚ, pracovník intervenčního centra, pracovník organizace poskytující služby pěstounským rodinám = svolavatel, facilitátorka

V rodině vyrůstají tři děti. Dvě malé děti žijí ve společné domácnosti s matkou. Matka žila donedávna s druhem, který byl závislý na alkoholu, choval se agresivně. Výchovu nejstarší dívky a její přípravu na školu zvládala s obtížemi. Situace se před rokem vyhrotila a dívka z rodiny odešla do pěstounské péče k prarodičům.

Případové setkání podpořilo matku v jejím rozhodnutí se od partnera odpoutat. Škola vyjádřila dívce podporu v učení. Pracovnice intervenčního centra nabídla poradenství a terénní sociální práci, která by měla přispět k zabránění návratu nevhodného partnera do rodiny.

11. SLOVO NA ZÁVĚR

Když jsme v našem občanském sdružení s konáním případových konferencí před rokem začínali, měla jsem řadu otázek a pochybností, přestože jsem byla, stejně jako moje kolegyně, vyzbrojena zkušenostmi kolegů, kteří na tomto poli už leccos vykonali.

Praxe však na většinu mých dotazů odpověděla rychle a bezprostředně, bez skrupulí a vytáček.

Dnes již nemám žádnou pochybnost o tom, že tato metoda práce je efektivní a vlastně příjemná. Pro mne je nejdůležitější, že staví klienta konečně vedle všech odborníků a pracovníků, kteří mu chtějí, někdy stůj co stůj, někdy i proti jeho vůli, pomáhat. Tím, že se spolu ocitnou, tak říkajíc, „na jedné lodi“, stávají se z nich „partáči“, kteří nemají čas na zbytečné řeči, tanečky, či dokonce konfrontace. Musí si, v zájmu úspěšné plavby, rozdělit zodpovědnost a role „a plnou parou vpřed“!

Toto uspořádání velmi rychle mění vnímání klienta, a to většinou v zájmu věci, tedy v zájmu jeho samotného či jeho dětí.

Mnoho úspěchů při setkáních s klienty Vám všem přeje

Lída Hanušová, koordinátorka projektu

P.S. Moje tři (rozlousknuté) oříšky pro Vás:

- případové **setkání** je dobré vnímat jako **součást procesu**
- ten, kdo moderuje setkání (facilitátor), by neměl být do případu angažován – **role nezávislé osoby**
- jako naprosto nejdůležitější vnímám **aktivní přítomnost klienta**

12. ZDROJE, POUŽITÁ LITERATURA A ODKAZY

PUBLIKACE A METODIKY:

- **Individuální plánování služeb u ohrožených dětí a mládeže s důrazem na mladistvé odcházející z ústavní výchovy** (Matoušek O., Pazlarová H., Baldová L.; OS Člověk hledá člověka, Praha 2008)
- **Interdisciplinární spolupráce** (Hanušová J., Hellebrandová K.; VIOD, Praha 2006)
- **Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce** (Nedělníková D. a kol.; MPSV a Ostravská univerzita v Ostravě, Ostrava 2007)
- **Metodické doporučení MPSV č. 2/2009 k vyhodnocování situace dětí v obtížné sociální situaci**
- **Metodické doporučení MPSV č. 3/2009 k vytvoření individuálního plánu péče o dítě**
- **Metodika individuálních plánů dětí** (Doláková V.; FOD, Opava 2008)
- **Metodika ke spolupráci s ústavními zařízeními** (Večerková P.; FOD, Opava 2008)
- **Metodika případových konferencí** (Čáslava J.; FOD, Opava 2008)
- **Metodika spolupráce subjektů pověřených k výkonu sociálně-právní ochrany dětí** (Návrátová K.; FOD, Opava 2008)
- **Metodika terénně – ambulantní podpory ohrožených rodin** (Dům tří přání, o.s.)
- **Metody a řízení sociální práce** (Matoušek O.; Portál, Praha 2003)
- **Sanace rodiny** (Bechyňová V., Konvičková M.; Portál, Praha 2008)

PŘÍSPĚVKY Z KONFERENCÍ:

- **Individuální plánování u ohrožených dětí** (Matoušek O.; Metodika případových konferencí a možnosti individuálního plánování, OS Rozum a Cit, OS Člověk hledá člověka, Praha 4. 6. 2009)
- **Organizace případové konference** (Pazlarová H.; Metodika případových konferencí a možnosti individuálního plánování, OS Rozum a Cit, OS Člověk hledá člověka, Praha 4. 6. 2009)
- **Případové konference a zkušenosti s nimi** (Čáslava J.; Metodika případových konferencí a možnosti individuálního plánování, OS Rozum a Cit, OS Člověk hledá člověka, Praha 4. 6. 2009)
- **Teorie a praxe případových konferencí** (o. s. Amalthea; Metodika případových konferencí a možnosti individuálního plánování, OS Rozum a Cit, OS Člověk hledá člověka, Praha 4. 6. 2009)
- **Využití případových konferencí v praxi OSPOD Městského úřadu Benešov** (Petranová J.; Využití případových konferencí v praxi OSPOD ve Středočeském kraji, OS Rozum a Cit, Praha 3. 6. 2010)
- **Případové konference v práci s ohroženými dětmi a jejich rodinami – zkušenosti z Francie** (Simek-Lefeuve I.; Využití případových konferencí v praxi OSPOD ve Středočeském kraji, OS Rozum a Cit, Praha 3. 6. 2010)

NESTÁTNÍ NEZISKOVÉ ORGANIZACE, KTERÉ NABÍZEJÍ PORADENSTVÍ V OBLASTI PŘÍPADOVÝCH KONFERENCÍ:

- **Člověk hledá člověka, o. s.**
(www.clovekhledacloveka.cz; info@clovehledacloveka.cz)
- **Fond ohrožených dětí**
(www.fod.cz; fod@fod.cz)
- **Občanské sdružení Rozum a Cit**
(www.rozumacit.cz; rozumacit@rozumacit.cz)
- **STŘEP, o. s. – České centrum pro sanaci rodiny**
(www.strep.cz; strep@centrum.cz)

13. PODĚKOVÁNÍ

Děkujeme všem, kteří se s námi podíleli na přípravách k zahájení projektu, realizaci případových setkání, vyhodnocování a všech dalších úkolech a úkonech spojených s případovou praxí.

Jsou to především báječné kolektivy pracovnic OSPOD v Benešově, Kolíně a Brandýse nad Labem - Staré Boleslavi a Říčanech v čele s jejich vedoucími Milenou Macháčkovou, Alenou Krchovou, Hanou Jandusovou a Evou Špejzlovou.

Hned za nimi pak naše facilitátorky Petra Krupičková a Karolína Koubová a kolegyně z Občanského sdružení Rozum a Cit Jarka Máliková a Barbora Holá, které se role facilitátorek také ochotně ujímaly.

Odborníkům, zaměstnancům a pracovníkům všech odborných pracovišť, ať už šlo o nestátní neziskový sektor či naopak o zařízení státem spravovaná, kteří přijali pozvání ke společné práci.

Rodičům našich klientů a klientům samotným, kteří v sobě našli dostatek důvěry a odvahy a vyzkoušet něco nového.

Účastníkům setkání konaného v červnu 2010 na Krajském úřadu Středočeského kraje, kteří takto projevíli odhodlání přidat se k těm, kteří už vypluli...

Oddělení sociálně-právní ochrany dětí Krajského úřadu Středočeského kraje v čele s paní Ing. Eliškou Královou, kteří nás dlouhodobě podporují těmi nejrůznějšími potřebnými způsoby.

Naším dárcům, bez nichž by se tento projekt neuskutečnil.

Velice si vážíme nasazení, ochoty a odvahy všech.

Příručka byla vytvořena za finanční pomoci grantu z Islandu, Lichtenštejnska a Norska v rámci Finančního mechanismu EHP a Norského finančního mechanismu prostřednictvím Nadace rozvoje občanské společnosti, Nadace táta a máma a Nadačního fondu Rozum a Cit.



Děkujeme našim dárcům za jejich laskavou finanční podporu!

Občanské sdružení Rozum a Cit je nezisková organizace, která dlouhodobě podporuje myšlenku náhradní rodinné péče v České republice. Její činnost plynule navazuje na projekty Nadačního fondu Rozum a Cit, který finančně a materiálně pomáhá náhradním rodinám již od roku 1997.

Posláním obou organizací je všestranná podpora dětí vyrůstajících v náhradní rodinné péči, a to prostřednictvím podpůrných a vzdělávacích služeb náhradní rodině.

Našimi hlavními cíli jsou:

- zvyšovat kvalitu života dětí vyrůstajících v náhradní rodinné péči
- provázet a podporovat rodiče při výchově dětí, a napomáhat tak ke stabilitě rodinného prostředí
- zvyšovat znalosti náhradních rodičů v oblasti výchovy a náhradní rodinné péče
- pomáhat rodinám při řešení obtížných situací a přispívat k prevenci selhávání náhradní rodinné péče
- šířit myšlenku náhradní rodinné péče a aktivně se podílet na rozvoji systému péče o děti vyrůstající mimo vlastní rodinu v ČR

Dlouhodobou snahou organizace je rozvíjet síť služeb pro náhradní rodiny. V současné době poskytujeme poradenství, vzdělávání, doprovázení, terapeutické a odlehčující služby pro náhradní rodiny aj.

Organizace nabízí poradenství a zajištění facilitace případových konferencí v oblasti náhradní rodinné péče.

Více o činnosti naleznete na stránkách www.rozumacit.cz.

NA JEDNÉ LODI ANEB

JAK USPOŘÁDAT PŘÍPADOVOU KONFERENCI V OBLASTI PÉČE O OHROŽENÉ DĚTI



Vydalo:

Občanské sdružení Rozum a Cit, 2010
Jablonského 639/4, 170 00 Praha 7
Kontaktní adresa: Na Výsluní 2271, 251 01 Říčany
e-mail: rozumacit@rozumacit.cz
www.rozumacit.cz

Autorský kolektiv: Andrea Hrdinová, Mgr. Petra Krupičková, Ludmila Hanušová, Mgr. Petra Štětková, Mgr. Jana Petranová

Jazykové korektury: Mgr. Regina Hořejší

Grafická úprava: Jakub Cejpek

Tisk: Tiskárna Macík s. r. o., Církvíčská 290, 264 01 Sedčany

Objednávka knih: e-mail: poradna@rozumacit.cz, tel.: 323 605 782

Všechna práva vyhrazena – žádná část publikace nesmí být šířena bez písemného souhlasu majitelů práv.

Příručka podává jednoduchý návod, malá doporučení a inspiraci pro konání případových setkání. Nabízí pohled do konkrétní praxe, která vychází z realizace případových setkání na několika pracovištích OSPOD ve Středočeském kraji, a to napříč problematikou sociálně-právní ochrany dětí. Pracovníci Občanského sdružení Rozum a Cit spolu s pracovníky OSPOD vyhodnotili konkrétní zkušenosti do modelu, který může být široce aplikovatelný pro práci s ohroženým dítětem a jeho rodinou.

Poslouží zejména svolavatelům, sociálním pracovníkům, facilitátorům a všem, kteří začínají na tento typ práce pomýšlet.

Sociální pracovnice z dětského domova: „Jednoduše – jsem nadšená. Setkání mi přineslo úplně nový pohled na možnost, jak pracovat s rodinami dětí umístěných v našem dětském domově“.

Etapedka z výchovného ústavu: „Případová konference mě velmi oslovila. V našem výchovném ústavu žije dalších 50 dětí. Rádi bychom i pro řadu z nich zorganizovali podobná setkání. Jaké pro to máme udělat konkrétní kroky?“

Třídní učitelka základní školy: „Přeju dětem, aby se situace v jejich rodině stabilizovala. Chápu, že to teď nemají jednoduché a za sebe mohou říci, že se budu snažit je podporovat. Jsem ráda, že teď rozumím tomu, co se v té rodině děje.“

Pediatr: „Jak tady denně sedím, vidím, kterak spousta nemocí vzniká z toho, jak lidé žijí, jaké mají problémy, čeho je jejich dušička plná. Potřebují pomoc nejen s nemocí. Potřebují komplexní přístup a porozumění. A tady jsem byl svědkem právě tohoto. Je to báječné.“

Zletilý mladistvý ukončující pobyt v dětském domově: „Vím, že pro dokončení školy by byl internát pro mě možná lepší. Ale rozhodl jsem se zůstat doma se svojí mámou. Chci jí pomáhat. Do školy budu dojíždět. Jsem rád, že jsme si tady o tom mohli promluvit.“