

Centrum J. J. Pestalozziho, o.p.s., Chrudim
Poradenské centrum pro děti a mládež



METODIKA SÍŤOVÉHO SETKÁVÁNÍ

včetně pravidel a pracovních postupů

Chrudim 2017
METODIKA SÍŤOVÉHO SETKÁVÁNÍ
včetně pravidel a pracovních postupů

Vydáno Centrem J. J. Pestalozziho, o.p.s.

Autoři: Mgr. Barbora Měrková, Mgr. Radim Sedláček, Mgr. Iveta Blehová



Tato metodika vznikla v Centru J. J. Pestalozziho, o.p.s. ve spolupráci a za finanční podpory Nadace Sirius, v roce 2017.

Obsah

1	Úvod.....	5
1.1	Komu je aktivita síťové setkávání určena	5
1.2	Poradenské centrum pro děti a mládež	5
1.2.1	Poslání	5
1.2.2	Cíle Poradenského centra pro děti a mládež	6
1.2.3	Cílová skupina Poradenského centra.....	6
1.2.4	Nabízené služby Poradenského centra	6
1.3	Cíl metodiky	8
1.4	Vymezení oblasti problémů.....	8
1.4.1	Rozdílný přístup mezi pracovníky	8
1.4.2	Nejednotné pracovní postupy	8
1.4.3	Přehlednutí rizikových oblastí.....	9
1.4.4	Řešení zakázky jiných subjektů místo zakázky klienta	9
1.4.5	Špatná prezentace nabízené aktivity	10
1.4.6	Dublování podpory od více subjektů	10
1.5	Legislativní rámec	11
1.6	Vymezení zkratk	11
1.7	Vymezení podstatných pojmů	12
2	Síťové setkávání jako pracovní nástroj	15
2.1	Obecné cíle síťových setkávání	16
2.2	Cílová skupina - specifika, určení potřeb a podpory	16
2.2.1	Cílová skupina.....	16
2.2.2	Specifika cílové skupiny	17
2.2.3	Potřeby a podpora cílové skupiny	19
2.3	Přínosy síťového setkávání.....	19
2.4	Popis jednotlivých činností a procesů síťového setkávání	20
2.5	Vhodnost využití aktivity síťového setkávání	21
2.6	Zásady průběhu síťového setkávání	21
2.7	Kdy využít/svolat síťového setkávání	23
2.8	Metodické nástroje užití při realizaci síťového setkávání	24
2.9	Popis možných rizik a jejich předcházení	25
2.10	Důvody ukončení síťových setkávání	33

2.11	Výstupy síťového setkávání	33
2.12	Způsob měření/ověřování výstupů	33
3	Vlastní realizace síťového setkání (pracovní postupy a metody práce).....	35
3.1	Příprava konkrétního síťového setkání	35
3.1.1	Stanovení cíle konkrétního síťového setkání	37
3.1.2	Účastníci setkání a jejich kompetence.....	38
3.1.3	Místo setkání	39
3.1.4	Struktura setkání.....	39
3.1.5	Časová dotace.....	39
3.1.6	Příprava materiálního zabezpečení.....	39
3.2	Realizace síťového setkávání	40
3.2.1	Průběh a struktura.....	40
3.2.2	Vyhodnocení síťového setkání	41
4	Multidisciplinární tým	43
4.1	Vymezení aktérů zapojených do aktivity a jejich role a kompetence	44
4.2	Kruhová podpora MDT	44
4.3	Schéma jednotlivých multidisciplinárních týmů	45
4.4	Spolupráce s aktéry OSPOD.....	50
4.5	Spolupráce se zařízením ústavní výchovy	51
5	Přehled výstupů a vyhodnocení cílů, funkčnosti a efektivity aktivity	52
5.1	Nejčastější okruhy témat řešených v rámci síťových setkání.....	52
5.2	Krizové situace a jejich řešení (kdo iniciuje a realizuje řešení)	53
5.3	Komparace dat.....	55
5.4	Vyhodnocování síťových setkávání	57
6	Příklad zkušeností a dobré praxe	59
7	Přílohy.....	63

1 Úvod

Tato metodika popisuje a zakotvuje procesy včetně pracovních postupů aktivity síťové setkávání a patří mezi hlavní výstupy projektu „Podpora mladistvých při vstupu do samostatného života z náhradní péče“ realizovaného Poradenským centrem pro děti a mládež v Chrudimi. Byla vytvořena za účelem sumarizace pracovních postupů souvisejících se zajišťováním síťových setkávání a pro účely přenosu dobré praxe mezi pracovníky Poradenského centra pro děti a mládež (dále jen Poradenské centrum), kteří tuto aktivitu užívají jako jeden z nástrojů pomoci dětem v ústavních zařízeních, dětem ohroženým ústavní výchovou nebo dětem v pěstounské péči. Tento dokument slouží jako metodický nástroj, ale patří také do systému oblasti dalšího profesního vzdělávání, který stanovuje jednotný přístup, techniku práce a pracovní postupy všem pracovníkům tak, aby byla zajištěna maximální efektivita.

Metodika shrnuje poznatky, které pracovníci nashromáždili v průběhu dvanácti kalendářních měsíců, kdy se síťová setkávání uskutečňovala. Pilotně probíhala již v roce 2016 (4 setkání), naplno byla aktivita realizována od roku 2017. Celkem proběhlo 33 síťových setkání s jedenácti multidisciplinárními týmy, z nichž deset se uskutečnilo s pracovníky výchovného zařízení (3 dětské domovy, 1 diagnostický ústav, 3 výchovné ústavy, 3 dětské domovy se školou) a jeden byl s pracovníky základní školy a OSPOD. Více jsou multidisciplinární týmy popsány v kapitole 4.4.

1.1 Komu je aktivita síťové setkávání určena

Aktivita síťového setkávání je primárně určena pracovníkům, kteří mají v péči klienty Poradenského centra. Sekundárně se dotýká samotných klientů této služby. Dále ji mohou využívat i jiné subjekty, které spolupracují (v zájmu klientů) s dalšími institucemi nebo organizacemi a vzájemně se setkávají.

1.2 Poradenské centrum pro děti a mládež

Poradenské centrum pro děti a mládež poskytuje sociální službu Sociální rehabilitace dle § 70 zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách. Je jednou ze služeb Centra J. J. Pestalozziho, o.p.s. a zaměřuje se na děti a mladé lidi ve věku 10 až 26 let. Nabízí ambulantní a terénní služby již 12. rokem. Poskytuje pomoc a podporu dětem z ústavních zařízení, pěstounské péče nebo z dysfunkčních rodin. Služby zajišťuje odborný tým pracovníků složený ze speciálních pedagogů, terapeutů, sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách.

1.2.1 Poslání

Poradenské centrum v Chrudimi je ambulantní a terénní sociální službou pro děti a mladé lidi, kteří mají osobní zkušenost s ústavní výchovou nebo náhradní rodinnou péčí, nebo jim tato skutečnost hrozí, jsou v péči orgánu sociálně-právní ochrany nebo probační a mediační služby a připravují se na vstup do samostatného života. Prostřednictvím poradenství, vzdělávacích aktivit, terapií, sociálně terapeutických činností a doprovázení zlepšuje kvalitu jejich života. Poskytuje pomoc, podporu, čímž zmírňuje rizika a dopady jejich nepříznivých sociálních situací (s přihlédnutím k jejich schopnostem a možnostem).

1.2.2 Cíle Poradenského centra pro děti a mládež

Cílem Poradenského centra je, aby klienti byli úspěšní v samostatném životě – tedy aby:

- měli znalosti a dovednosti, které budou moci uplatnit v budoucím samostatném životě (hospodaření s penězi, bydlení, práce, úřady a instituce)
- navazovali a udržovali rodinné, mezilidské a partnerské vztahy
- přijali zodpovědnost za svá rozhodnutí a získali náhled
- zvládali konfliktní situace, agresivní chování a předcházeli výchovným problémům
- dokončili či prohloubili své vzdělání
- předcházeli rizikům spojeným s užíváním návykové látky a efektivně trávili volný čas
- dokázali samostatně a konstruktivně řešit obtížné situace a věděli, na koho se mají obrátit
- měli větší sebedůvěru, psychickou stabilitu a odolnost

1.2.3 Cílová skupina Poradenského centra

Poradenské centrum je určeno pro děti a mladé lidi od 10 do 26 let, kteří

- mají osobní zkušenost s náhradní rodinnou péčí či ústavní výchovou, nebo jsou touto skutečností ohroženi
- jsou v péči orgánu sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD)
- jsou klienty probační a mediační služby

a potřebují pomoc a podporu zejména v oblastech: problémové chování, vztahy, samostatný život, psychická nepohoda.

1.2.4 Nabízené služby Poradenského centra

Poradenství – probíhá formou osobní, telefonické, elektronické (e-mail, Facebook) pomoci. Reaguje na aktuální potřeby klientů. Zaměřuje se na pomoc při vyřizování běžných záležitostí, jako například sepsání životopisu, vyhledání informací, orientace v rámci úřadů, institucí atd.

Individuální konzultace s klienty – jsou uskutečňovány formou osobního setkání. Konzultace je pracovníkem vedena tak, aby umožnila klientovi hledat řešení své situace a uměl přijmout zodpovědnost za své chování a rozhodování. V rámci rozhovoru pracovníci poskytují klientům zpětnou vazbu, vedou ho k náhledu na sebe a svou situaci, své chování. Přitom pracovníci vždy vychází vstříc aktuálním přáním a potřebám klienta.

Víkendová sociálně terapeutická a nácviková činnost – je realizována mimo ústavní zařízení či rodinu, kde je navozen žádoucí pocit změny a umožněn kontakt s přirozeným sociálním prostředím. Klienti mají možnost výběru mezi skupinovou a individuální formou práce. Víkendová činnost je efektivní (dvoudenní intenzivní práce), systematická (témata sestavená v návazném pořadí), účelná (vychází z mnohaletých znalostí a zkušeností problematiky cílové skupiny) a praktická (učení, nácvik, trénink, hraní rolí).

Skupiny osobnostního rozvoje – probíhají každý měsíc skupinovou formou. Jsou zaměřeny na sebezpoznání, zvládání emocí, řešení konfliktů, trénink efektivní spolupráce a nácvik komunikačních dovedností. Svým dynamickým zaměřením všestranně přispívají k rozvoji

osobnosti. Změna na úrovni rozumové, citové a sebezkušenostní se promítne především do vztahů k sobě samým, k okolnímu prostředí, k vrstevníkům, k autoritám. Cílem je vytváření pozitivní představy o sobě samém, která podporuje sebedůvěru a osobnostní rozvoj.

Týdenní nácvikový pobyt – je zaměřen na nácvik a upevňování dovedností vedoucích k větší samostatnosti v bezpečném sociálním prostředí. Realizace probíhá v objektu, kde mají děti možnost zkusit si "život nanečisto" včetně nákupů, vaření, hospodaření, plánování, zajištění chodu domácnosti atd. Cílem je umožnit dětem získat a uplatnit dovednosti v praxi za podpory odborníků.

Poskytování služeb v terénu – pracovníci vyjíždějí za klienty do zařízení ústavní výchovy, do rodiny, místa jeho školy či do místa, kde dočasně pobývá (jako např. léčebna, nemocnice, domov mládeže). Děje se tak vždy v situaci, kdy o to klient, zařízení ústavní výchovy či rodina požádají. V terénu jsou poskytovány stejné služby jako v ambulantní formě.

Semináře a vzdělávací aktivity – jedná se o semináře diskusní, interaktivní, vycházející ze znalostí a zkušeností s cílovou skupinou. Jsou zaměřené na zvyšování sociálních kompetencí formou praktického nácviku a získávání vědomostí zejména v oblasti práce, bydlení, financí. Současně se zaměřují na preventivní témata – trestná činnost, dluhy, bezpečnost na sociálních sítích, drogy, bezpečný sex, antikoncepce, plánované rodičovství, šikana, domácí násilí, předsudky aj.

Doprovázení – probíhá v obtížných a zátěžových situacích (např. doprovázení na úřady, do škol, k lékaři, na policii). Rovněž se uskutečňuje v rámci setkávání sourozenců umístěných v různých zařízeních ústavní výchovy či v pěstounské péči.

Seznámení s funkcí a účelem různých institucí, služeb a úřadů – jedná se o návštěvy úřadů a institucí, jednání s odborníky, například návštěva věznice, úřadu práce, Probační a mediační služby, městského úřadu, domu na půli cesty, azylového domu. Účelem aktivit je zprostředkování kontaktu se sociálním prostředím – seznámení se s různými institucemi, jejich účelem a s prací odborníků v nich.

Příručka „Odcházející“ – je určena mladým lidem odcházejícím z dětských domovů a výchovných ústavů, případně z pěstounských rodin. Nabízí komplexní a ucelené informace v jednom materiálu, které jsou účelně zaměřeny na potřeby cílové skupiny. Současně nabízí konkrétní postupy, rady a návody včetně adresáře důležitých kontaktů. Své uplatnění může mít i v dalších letech po ukončení poskytování služby a pomoci předejít tak mnoha problémům v budoucnu.

Spolupráce s výchovnými zařízeními, s rodinou, se školou, s kurátory, úřady a dalšími institucemi – jedná se o nedílnou součást každodenní práce. Probíhá osobní, telefonickou a e-mailovou formou, a to vždy v zájmu klienta. Jednou z aktivit je síťové setkávání, které je předmětem této metodiky.

Terapie – zde je využíván zejména terapeutický rozhovor. Je kladen důraz na volbu témat dítětem. Jde vždy o téma, které dítě aktuálně prožívá jako tíživé. Aktivizační formou je dítě vedeno k pojmenování problému a hledání pro něj nejvhodnějšího řešení. Využívány jsou také výtvarné a tvořivé techniky.

1.3 Cíl metodiky

Cílem metodiky je popsat aktivitu síťového setkávání a vytvořit nástroj, který umožní zprostředkovat jednotný návod, pracovní postupy a doporučení pro realizaci této aktivity pracovníkům Poradenského centra. Metodika vymezuje zásady a proces aktivity síťového setkávání a definuje její rizikové oblasti, které je nutné eliminovat.

Dílním cílem je:

- nastavení jednotného pracovního postupu
- nastavení kvalitní a efektivní práce v rámci síťových setkávání
- přenositelnost znalostí pro nové pracovníky
- eliminace rizikových oblastí při využívání aktivity síťového setkávání
- posílení dovedností pracovníků pro řešení situace klienta
- navázání vazeb mezi členy multidisciplinárního týmu

1.4 Vymezení oblasti problémů

Rizikové oblasti a klíčové problémy byly definovány na základě vlastní zkušenosti pracovníků Poradenského centra. Bylo vymezeno těchto 6 prioritních oblastí, na které je nutné v rámci metodiky se zaměřit:

- a) **rozdílný přístup** mezi pracovníky zejména při nástupu nových pracovníků
- b) **nejednotné pracovní postupy**
- c) **přehlédnutí rizikových oblastí**
- d) **řešení zakázky jiných subjektů** místo zakázky klienta
- e) **špatná prezentace** nabízené aktivity/služby
- f) **dublování podpory** od více subjektů

1.4.1 Rozdílný přístup mezi pracovníky

Stávající a zejména noví pracovníci potřebují znát nejen účel, proces a průběh síťových setkávání, ale také musí vědět, jak při nich postupovat a čeho se vyvarovat.

Přístupem chápeme postoj, vztah i možnost, jak přistupovat k jednotlivým subjektům (členové týmu, klienti). V praxi to znamená, že pro všechny členy týmu síťového setkání musí být dostupnost k technikám a formám práce stejná a snadná bez ohledu na jejich pracovní zařazení nebo pozici. To zaručí jednotné poskytování služby ve standardizovaných situacích od všech osob pracujících s klienty Poradenského centra, čímž je zaručena větší profesionalita a efektivnost práce.

1.4.2 Nejednotné pracovní postupy

Nejednotné pracovní postupy mohou působit neprofesionálně, neseriózně a mohou třístit

strukturu síťového setkání. Mohou vyvolat následně nedůvěru v pracovníky Poradenského centra, ve službu a v celý proces. Důsledkem by mohla být ztráta klientů, narušení důvěry.

Je důležité, aby pracovní postup popisoval jednotlivé činnosti přesně, výstižně a přehledně, její jednotlivé části (fáze postupu) za sebou logicky navazovaly ve stanoveném pořadí a byly zachyceny v přesné časové posloupnosti.

Zavedení standardizovaných pracovních postupů zajistí reagovat stejně a provádět stejné procesy na stejné podněty bez ohledu na to, kdo, kdy a kde je provádí. Výhoda stejných postupů je v tom, že každý člen přesně ví, co má dělat (zejména při řešení výjimečných a neobvyklých situací), ale také to, co může od ostatních očekávat. Pro každého klienta, zejména dětského, je srozumitelnost důležitá k porozumění filosofie práce, zamezení zkreslení a vytvoření případných bariér. Znalost jednotných pracovních postupů zamezí:

- opakovat chyby, které již byly identifikovány, popsány a je možné jim předcházet;
- doptávat se na informace, které byly již zodpovězeny či zmíněny;
- navrhopvat řešení, která již byla uskutečněna a v praxi se neosvědčila;
- překračovat rámec kompetencí způsobem, který již byl popsán;
- přílišnému zasahování do práce ostatních členů týmu;
- poškození klienta;
- křížení rolí pracovníků Poradenského centra.

Na druhou stranu je nutné ponechat určitou volnost a tím zamezit přílišné normativnosti, aby bylo možné reagovat na individuální potřeby jak členů týmu, tak i potřeby klientů.

1.4.3 Přehlednutí rizikových oblastí

Mapování rizik přináší klasifikaci a kvantifikaci ohrožení ve vztahu k aktivitě. Podává komplexní informace o zatížení služby, je zdrojem rozboru nebezpečí, které by potenciálně mohlo způsobit škodu a vyčísluje očekávané následky. Jedná se o proces, který nikdy nekončí, v průběhu aktivity je nutné jej průběžně aktualizovat a zpřesňovat.

Pracovníci musí být seznámeni s rizikovými oblastmi, aby nedošlo k poškození klienta, poškození služby Poradenského centra a vazeb v rámci multidisciplinárního týmu síťového setkávání. Je proto důležité definovat si tyto rizikové oblasti, umět s nimi pracovat a reagovat na ně, vědět, jak jim zamezovat, aby se neopakovaly.

1.4.4 Řešení zakázky jiných subjektů místo zakázky klienta

Zakázka je v pojetí této metodiky smluvní vztah mezi pracovníkem a klientem Poradenského centra, který je uzavřen ústně nebo písemně. V této dohodě jsou stanoveny cíle společné práce, formy a způsoby práce, kritéria pro rozpoznání úspěšné či neúspěšné spolupráce a podmínky ukončení spolupráce. Při práci, zejména s dětským klientem, se v praxi setkáváme se snahou prosadit „externí zakázku třetí strany“. Jedná se o zakázky, které vstupují do poradenské praxe a nejsou přitom dojednány s klientem či klienty, ale má na jejich plnění zájem jiný subjekt. Jedná se např. o OSPOD, výchovné zařízení, rodiče. Z jejich pohledu se jedná o důležitý prvek, který je nutné splnit, aby se situace klienta změnila. Praxe ukazuje, že mnohdy je tato zakázka v rozporu se zakázkou klienta dojednanou s pracovníkem Poradenského centra.

Pro službu Poradenské centrum není možné „externí zakázku třetí strany“ plnit. K zakázce

třetí strany může být při práci s klientem přihlédnuto, pouze pokud je v souladu se zakázkou klienta. Pracovníci Poradenského centra musí mít znalosti a dovednosti, jak se vůči těmto vnějším zakázkám vymezit. To však nic nemění na skutečnosti, že je třeba i tyto zakázky důkladně sledovat, mít povědomí, jak je třetí strany plní, a moci se k nim vyjádřit. Informace o situaci klienta by měly být komplexní. Síťová setkání by se měla zaměřit na společné pole spolupráce, ale zároveň by měla zachovat autonomii jednotlivých pracovníků nebo jednotlivých týmů v rámci MDT (viz obrázek č. 1).



Obr. 3: Pole spolupráce (Úlehla, 1999)

Obrázek č. 1: Pole spolupráce (Úlehla, 1999)¹

1.4.5 Špatná prezentace nabízené aktivity

Špatně zpracovaná nebo špatně vedená prezentace aktivity síťového setkávání může vést k nepochopení jejímu účelu nebo k jiným očekáváním ze strany jednotlivých členů síťového setkání. To by mohlo způsobit, že o ni nebude ze strany spolupracujících organizací zájem a nebude pak v daném zařízení realizována. Dále špatné představení aktivity může způsobit, že od síťového setkání bude každý účastník očekávat jiný záměr, průběh nebo výstup.

Cílem prezentace je zaujmout a získat si posluchače. Prezentaci je třeba udělat stručnou, jasnou a výstižnou. Jednoduchost a konkrétnost zajistí lepší pozornost přítomných osob, což zvýší ukládání hlavních a důležitých informací. Dále je nutné dát prostor pro zodpovězení případných dotazů.

1.4.6 Dublování podpory od více subjektů

Síťová setkávání zvýší spolupráci všech subjektů pracujících s klientem a posílí meziresortní spolupráci, umožní přesně vymezit to, co kdo dělá a jak, což zpřehlední a zjednoduší systém péče o klienty, odstraní duplicitu v systému poskytované péče.

Nepřehlednost systému péče o jednotlivé klienty zvyšuje možnost dublování podpory (poskytování stejných služeb jednomu klientovi od více subjektů). Jeden subjekt neví, co dělá druhý. To zvyšuje nejen administrativní náklady, snižuje efektivitu práce, ale hlavně zatěžuje klienta, zejména jsou-li postoje či doporučení od „poradních subjektů“ v nesouladu.

¹ ÚLEHLA, I. Umění pomáhat. 2. vyd. Praha: SLON, 1999.

1.5 Legislativní rámec

- Ústava a ústavní zákony ČR
- Úmluva o právech dítěte
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů²
- Zákon č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník (část 2–Rodinné právo, Díl 4–Ústavní výchova)
- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů
- Vyhláška č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
- ÚZ č. 2/1993 Sb., Listiny základních lidských práv a svobod, ve znění pozdějších předpisů
- Metodický pokyn MŠMT k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví dětí, žáků a studentů ve školách a školských zařízeních zřizovaných MŠMT
- Zákon č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních
- Zákon č. 383/2005, kterým se mění zákon č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní výchovy
- nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony
- Etický kodex sociálních pracovníků ČR
- Pověření k výkonu sociálně-právní ochrany dětí
- Vyhlášky a nařízení Pardubického kraje

1.6 Vymezení zkratk

MŠMT – Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

ZÚV – Zařízení ústavní výchovy

MDT – Multidisciplinární tým

ÚV – Ústavní výchova

NRP – Náhradní rodinná péče

OSPOD – Orgán sociálně-právní ochrany dětí

PMS – Probační a mediační služba

DD – Dětský domov

DDÚ – Dětský diagnostický ústav

DDŠ – Dětský domov se školou

VÚ – Výchovný ústav

ÚV – Ústavní výchova

OV – Ochranná výchova

PP – Pěstounská péče

PC – Poradenské centrum pro děti a mládež Chrudim

² Tento zákon bude od 25. 5. 2018 doplněn nařízením EU 2016/679 General Data Protection Regulation (GDPR)

1.7 Vymezení podstatných pojmů

Z hlediska obsahu a cílů vymezené aktivity je žádoucí definovat některé termíny užívané v následujícím textu metodiky.

Multidisciplinární tým – mezioborová spolupráce institucí a organizací pracujících s danou cílovou skupinou. Spolupracující síť je složená z více specialistů jedné profese či specialistů více profesí.

Klient – osoba užívající službu sociální rehabilitace (dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách), jež je poskytována Poradenským centrem a má dle tohoto zákona uzavřenou Smlouvu o poskytování sociálních služeb.

Sociální služba – činnost nebo soubor činností podle zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení³.

Sociální rehabilitace – je soubor specifických činností směřujících k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob, a to rozvojem jejich specifických schopností a dovedností, posilováním návyků a nácvikem výkonu běžných, pro samostatný život nezbytných činností alternativním způsobem využívajícím zachovaných schopností, potenciálů a kompetencí. Sociální rehabilitace se poskytuje formou terénních a ambulantních služeb, nebo formou pobytových služeb poskytovaných v centrech sociálně rehabilitačních služeb⁴.

Etoped – je speciální pedagog zabývající se poruchami chování u dětí a mladých lidí. Jeho úkolem je rozpoznávat charakter nežádoucího chování, eliminovat nebo odstraňovat rizikové vlivy, vybírat optimální intervenci a posilovat odolnost dítěte vůči negativním vlivům.

Pracovník OSPOD – zajišťuje nejlepší zájem a blaho dítěte, při své činnosti se řídí zákonem o sociálně-právní ochraně dětí a dalšími předpisy⁵.

Kurátor pro děti a mládež – provádí opatření směřující k odstranění, zmírnění nebo zamezení prohlubování anebo opakování poruch psychického, fyzického a sociálního vývoje dítěte. Je zaměstnancem obce s rozšířenou působností⁶.

Zařízení ústavní výchovy – poskytují nezletilým osobám na základě rozhodnutí soudu o ústavní výchově náhradní výchovnou péči (je jim nařízená ústavní výchova nebo uložena ochranná výchova). Mají za úkol komplexní výchovnou, vzdělávací, diagnostickou a preventivní činnost, která se zaměřuje na celkový rozvoj osobnosti a na socializaci, resocializaci a reedukaci, včetně navrhování cílených opatření k optimalizaci procesu výchovy a vzdělávání. Mezi tato zařízení patří diagnostické ústavy, dětské domovy, dětské domovy se školou a výchovné ústavy.

³ Zákon č. 108/2006 Sb., § 3

⁴ Zákon č. 108/2006 Sb., § 70

⁵ Zákon 359/1999 Sb.

⁶ Zákon 359/1999 Sb., § 31

Dětský diagnostický ústav – zařízení, které přijímá děti s nařízenou ústavní výchovou nebo uloženou ochrannou výchovou a na základě výsledků komplexního (speciálně-pedagogického, psychologického a sociálního) vyšetření, zdravotního stavu dětí a volné kapacity jednotlivých zařízení je umisťuje do dětských domovů, dětských domovů se školou nebo výchovných ústavů.

Dětský domov – zařízení, které zajišťuje výkon nařízené ústavní výchovy dětí bez závažných poruch chování. Tyto děti se vzdělávají ve školách, které nejsou součástí dětského domova. Do DD mohou být umísťovány děti ve věku od 3 do 18, výjimečně i do 19 let nebo do ukončení vzdělávání.

Dětský domov se školou – zajišťuje péči o děti s nařízenou ústavní výchovou, které mají závažné poruchy chování, nebo které pro svou přechodnou nebo trvalou duševní poruchu vyžadují výchovně-léčebnou péči, nebo mají uloženou ochrannou výchovou. Děti jsou v tomto případě vzdělávány ve škole, která je součástí DD. Do dětského domova se školou jsou umísťovány děti od 6 let do ukončení povinné školní docházky (tj. do 15 let).

Výchovný ústav – pečuje o mládež starší 15 let se závažnými poruchami chování. Zřizují se zvláště pro jedince s nařízenou ústavní výchovou a s uloženou ochrannou výchovou.

Nařízená ústavní výchova – opatření nařizované soudem v občansko-právním řízení podle zákona o rodině. Soud může nařídit ÚV, a) je-li výchova dítěte (do 18 let) v rodině vážně ohrožena či narušena a jiná výchovná opatření (napomenutí, dohled, omezení) nevedla k nápravě, b) je-li dítě, které rodiče ani jiné způsobilé pečovatele nemá, c) je-li dítě, které sice rodiče má, ale ti nemohou ze závažných důvodů výchovu dítěte zabezpečit (duševní porucha dítěte, rodič ve výkonu trestu).

Uložená ochranná výchova – opatření ukládané soudem a) v občansko-právním řízení, spáchá-li dítě mezi 12. - 15. rokem věku trestný čin, b) v trestním řízení podle zákona o soudnictví ve věcech mládeže, spáchá-li dítě ve věku mezi 15. - 18. rokem trestný čin a to v případě, že by ochranná výchova splnila svůj účel lépe než uložení trestu odnětí svobody.

Zákonný zástupce – osoba oprávněná právně jednat jménem a na účet jiné osoby, přičemž toto její oprávnění vzniká přímo ze zákona⁷. Jedná se o biologického rodiče nebo osobu pověřenou soudem.

Zástupce dítěte – zastupuje dítě jen v běžných záležitostech, a pokud jeho zákonní zástupci neplní své povinnosti nebo nejeví o dítě skutečný zájem, je oprávněn zastoupit dítě i ve věcech zásadní důležitosti, vyžaduje-li to zájem dítěte (např. ředitel dětského domova, pěstoun)⁸.

Pěstoun – osoba, která o dítě osobně pečuje a vychovává ho, zastupovat ho může jen v běžných záležitostech (zákonným zástupcem je zpravidla rodič).

⁷ Zákon č. 89/2012 Sb.

⁸ Zákon č. 109/2002 Sb., § 23

Pěstounská péče – je forma náhradní rodinné péče, pěstoun o dítě osobně pečuje a je zodpovědný za jeho výchovu. Z právního hlediska ale mezi pěstounem a dítětem nevzniká takový poměr, jaký je mezi rodiči a dítětem nebo v případě osvojení (adopce) mezi osvojitelem a dítětem. Pěstoun má právo zastupovat dítě a spravovat jeho záležitosti jen v běžných věcech. Na rozdíl od rodiče či osvojitele nemá pěstoun ke svěřenému dítěti vyživovací povinnost. Stát formou dávek pěstounské péče podporuje zajištění hmotného zabezpečení dítěte a zároveň poskytuje odměnu pěstounům.

Probační a mediační služba – usiluje o zprostředkování účinného a společensky prospěšného řešení konfliktů spojených s trestnou činností a současně organizuje a zajišťuje efektivní a důstojný výkon alternativních trestů a opatření s důrazem na zájmy poškozených, ochranu komunity a prevenci kriminality.

Sociálně-právní ochrana dětí – představuje zajištění práva dítěte na život, jeho příznivý vývoj, na rodičovskou péči a život v rodině, na identitu dítěte, svobodu myšlení, svědomí a náboženství, na vzdělání, zaměstnání, zahrnuje také ochranu dítěte před jakýmkoliv tělesným či duševním násilím, zanedbáváním, zneužíváním nebo vykořisťováním

Trestná činnost – je takové jednání, které je trestním zákonem označeno za trestný čin. Přičemž trestným činem je protiprávní čin, který trestní zákon označuje za trestný a který vykazuje znaky uvedené v takovém zákoně. K trestní odpovědnosti za trestný čin je třeba úmyslného zavinění, nestanoví-li trestní zákon výslovně, že postačí zavinění z nedbalosti.

Čin jinak trestný⁹ (v souvislosti s cílovou skupinou této aktivity) – je čin, který je ve smyslu trestního zákona relativně beztrestný, i když za jiných okolností by trestným činem byl. Činy jinak trestné lze rozdělit do dvou kategorií. Do první skupiny spadají pro společnost nebezpečné činy, v zákonem požadovaném stupni naplňující znaky skutkové podstaty trestného činu, ovšem trestným činem nejsou z důvodu nedostatku věku, nepříčetnosti nebo nedostatku rozumové a mravní vyspělosti u mladistvých. Druhou skupinu tvoří činy pachatele trestně odpovědného naplňující znaky skutkové podstaty trestného činu, ale ne v zákonem požadovaném stupni nebezpečnosti pro společnost.

Provinění¹⁰ – trestný čin spáchaný mladistvým. Čin, jehož znaky jsou uvedeny v trestním zákoně, není proviněním, jestliže je spáchán mladistvým a stupeň jeho nebezpečnosti pro společnost je malý. Zákonodárce termín trestný čin u mladistvého nahradil pojmem provinění pro svou větší vhodnost. Pojem trestný čin totiž zcela přesně nevyjadřuje podstatu jednání mladistvého, jelikož za takové jednání je spoluodpovědná i společnost a to tím, že se jí nepodařilo vytvořit vhodné náhradní výchovné prostředí nebo chyběly vhodné a včasné výchovné zásahy do jeho narušeného rodinného prostředí. Pojem provinění není tak výrazně odsuzující a stigmatizující.

⁹ Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů

¹⁰ Zákon č. 218/2003 Sb., zákon o odpovědnosti mládeže za protiprávní činy a o soudnictví ve věcech mládeže

2 Sít'ové setkávání jako pracovní nástroj

Sít'ové setkávání je zpravidla plánované a koordinované multidisciplinární setkávání pracovníků Poradenského centra a pracovníků výchovného zařízení nebo jiných osob pečujících o děti a mladé lidi, kteří jim vytvářejí podpůrnou síť. Jedná se o více specialistů jedné profese či specialistů více profesí navzájem úzce spolupracujících. Každé setkání má úroveň obsahovou (věcné informace, které je třeba sdělit) a úroveň důvěry (založenou na typu postoje a zároveň mezilidského vztahu, a významu informací). Úkolem metodiky je zajistit obě tyto úrovně. Sít'ového setkávání se mohou účastnit také pracovníci OSPOD, rodinní příslušníci, pěstouni, zástupci škol, organizace pracující s rodinným systémem a další osoby, které mohou přispět ke zlepšení situace klientů (např. psycholog), a také klient.

Základním předpokladem úspěšného sít'ového setkávání je komunikace a sdílení informací všech subjektů zapojených do řešení situace klienta, včasná intervence a sledování jednoho cíle, který vede ke zlepšení situace klienta. V rámci této metodiky budou sít'ová setkávání nazývána jako aktivita.

Aktivita „Sít'ové setkávání“ nepředstavuje statický model. Struktura setkávání se neustále vyvíjí v závislosti na efektivitě vzájemné spolupráce, typu případu a možnostech dítěte, v jehož zájmu aktivita probíhá.

Sít'ová setkávání svým charakterem mohou být zaměňována s případovými konferencemi. Jedná se však o zcela odlišnou formu práce. Rozdílnost mezi případovou konferencí a sít'ovými setkáváními uvádí tabulka č. 1.

Tabulka č. 1: Komparace Případová konference vs. Sít'ové setkávání

Případová konference	Sít'ové setkávání
Vede facilitátor nebo mediátor.	Není přítomen facilitátor nebo mediátor.
Účastní se vždy všechny subjekty sítě.	Neúčastní se vždy všechny subjekty sítě, jen ty podstatné pro řešení daného problému.
Časová náročnost na stanovení termínu všech subjektů sítě a místa konání.	Pružnost v termínech, časovém rozsahu a místech konání.
Nepravidelnost.	Pravidelnost a častější frekvence.
Zpravidla se účastní také klient.	Zpravidla se klient neúčastní.
Dochází ke strategickým rozhodnutím a k definování dlouhodobých cílů.	Definování krátkodobějších cílů (mohou být stanoveny již předem) a dílčích kroků, které povedou k jejich plnění a které zároveň vedou k plnění dlouhodobých cílů.
Komplexní péče a stanovení úkolů, kroků.	Doplnění obrazu klientova podrobného obrazu z pohledu členů sít'ového setkání. Vyjasňování informací.

Účastní se zpravidla jedna osoba – odborník jedné profese z jedné organizace.	Účastní se zpravidla více osob – odborníků jedné profese z jedné organizace (viz obrázek č. 4 – 14 v kapitole 4.3).
Účastní se osoby, které s klientem pracují dlouhodobě, pravidelně, ale mohou se účastnit i osoby, které klient nezná, nebo se jednalo jen o jednorázový kontakt s klientem.	Účastní se lidé, kteří s klientem pracují dlouhodobě a pravidelně, znají jeho problematiku.

2.1 Obecné cíle sít'ových setkávání

- zachytit možná ohrožení a předcházet nebezpečí v okolí klienta
- kooperace všech subjektů v síti
- zvýšení informovanosti
- být komplexně informovaní v rámci multidisciplinárního týmu
- získat komplexní obraz situace dítěte a vyhodnotit ji
- okamžitě reagovat na vzniklou situaci dítěte, která vyžaduje bezodkladné řešení
- nalézt optimální řešení v krátkém časovém horizontu
- být aktivními účastníky procesu při řešení problému klienta
- koordinovaná péče bez zdvojené péče
- navázat osobní kontakty s pracovníky v podpůrné síti
- společně plánovat kroky
- zpřesnit/ujednotit mapování potřeb klienta
- zamezit dublování cílů klienta
- zmírnit stereotypy a předsudky pracovníků, profesní slepotu

2.2 Cílová skupina - specifika, určení potřeb a podpory

2.2.1 Cílová skupina

Primární cílová skupina:

Primární cílovou skupinu tvoří osoby, které jsou v přímém kontaktu s klienty Poradenského centra pro děti a mládež.

- Rodina klienta, pěstouni, vychovatelé, sociální pracovníci, učitelé, etopedi, psychologové, ředitelé zařízení a širší vedení (vedoucí vychovatelé, vedoucí učitelé, zástupci ředitelů), výchovní poradci, pracovníci OSPOD, pracovníci PMS, další osoby důležité v rozhodovacím procesu.

Sekundární cílová skupina:

Sekundární cílovou skupinou jsou děti a mladí lidé, kteří jsou klienty Poradenského centra pro děti a mládež a v jejichž prospěch je aktivita konána.

Poradenské centrum je určeno pro děti a mladé lidi od 10 do 26 let, kteří

- mají osobní zkušenost s náhradní rodinnou péčí či ústavní výchovou, nebo jsou touto skutečností ohroženi,

- jsou v péči orgánu sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD),
- jsou klienty probační a mediační služby

a potřebují pomoc a podporu zejména v oblastech: problémové chování, vztahy, samostatný život, psychická nepohoda.

2.2.2 Specifika cílové skupiny

Primární cílová skupina

Pracovníci, kteří jsou v dennodenním, pravidelném nebo občasném kontaktu s klienty. Každý ze subjektů účastnících se síťového setkání pracuje s dítětem na jiné úrovni. Všechny subjekty se spolupodílejí na rozhodování o dítěti, ovlivňují jeho budoucnost. Ve všech sférách pomáhajících profesí hrozí „profesní slepota“. Ta se zpravidla objevuje u osob, které pracují na dané pozici 3 a více let. Jedná se o stav, kdy člověk už není schopen vnímat zjevné věci, které by nový pracovník vnímal. Pohled z odlišného úhlu, od pracovníka z jiné organizace, s jinými zkušenostmi a vzděláním, může zabránit špatným rozhodnutím či užití nesprávných technik nebo metod práce a tím i poškození klienta.

Rozdílnost profesí a úrovně vzdělání účastníků síťového setkání mohou vyvolávat určité předsudky. Je důležité si na začátku spolupráce vyjasnit a vydefinovat vzájemná očekávání, zejména v souvislosti s jednotlivými profesemi. Bez toho je obtížné navodit atmosféru důvěry a uznání.

Sekundární cílová skupina

Děti a mladí lidé, kteří:

- 1) *mají osobní zkušenost s náhradní rodinnou péčí či ústavní výchovou, nebo jsou touto skutečností ohroženi*

Jedná se o děti a mladé lidi, kteří vyrůstají mimo svou biologickou rodinu. Život v ústavní výchově či v náhradní rodinné péči znamená pro tyto děti zejména odloučení až ztrátu vlastní rodiny, což má vliv na celou jejich osobnost. Nejčastěji se jedná o děti odmítnuté, zanedbávané, týrané nebo zneužívané, které mají problém začlenit tento fakt do své osobní historie a vyrovnat se s ním. Všechny mají problém se sebedůvěrou a sebedůvěrou.

Dlouhodobý pobyt ve výchovném zařízení, nedostatečná příprava na samostatný život, problémy původní rodiny a odcizení přináší v životě dětí řadu potíží (nediferencovanost citů, plochost, problémy s navazováním vztahů, se zvládáním svých emocí, poruchy chování, nízká úroveň vzdělání, ohrožení sociálně-patologickými jevy, pasivita, snížená motivace).

V neposlední řadě se někteří po ukončení ústavní výchovy ocitají na okraji společnosti nebo jsou z ní vyloučeni a jsou závislí na systému sociální péče. To vše ve výsledku zásadně ovlivňuje jejich další život.

V zařízeních ústavní výchovy jsou ohroženi všemi vlivy, které sebou ústavní výchova přináší - deprivace, emoční plochost, nevhodné vzorce chování, vybudované strategie, jak uspět v uzavřeném prostředí, ale na úkor vlastní přirozenosti a identity, skleníkový efekt, který vytváří nepřírozené prostředí s vlastními pravidly, jazykem, chováním. Statistiky ukazují, že tato cílová skupina je ohrožena různými dalšími sociálně patologickými jevy - trestnou činností, bezdomovectvím, závislostmi, psychiatrickými nemocemi.

2) jsou v péči orgánu sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD)

Jedná se o děti, které vyrůstají ve své biologické rodině, u nichž se objevují problémy, které jsou důvodem pro dohled sociálních pracovníků z OSPOD. Jde o děti s nevyhovujícím rodinným prostředím, z dysfunkčních a velmi sociálně slabých rodin. Tato cílová skupina je ohrožena např. záškoláctvím a dalšími problémy v prostředí školy, trestnou činností, které mohou vést k odebrání z rodiny a k nařízení ústavní výchovy. V rodinách této cílové skupiny se objevují narušené vztahy a vazby všech členů rodiny. Bez odborné pomoci může docházet k dalšímu zhoršování vztahů, což vede k dalšímu rozvoji negativních projevů dítěte.

3) jsou klienty Probační a mediační služby

Jedná se o klienty s trestnou činností nebo s činy jinak trestnými se stanoveným dohledem probačního úředníka. Jde o klienty Poradenského centra, kterým jsou služby doporučovány ze strany PMS. Klienti jsou hůře motivováni, z počátku mají pasivní přístup ke spolupráci. Jsou ohroženi další trestnou činností, která by mohla vést k vyšším formám trestu, nařízení ústavní výchovy či k uložení ochranné výchovy, odnětí svobody. Ovlivňujícími faktory k páchání trestné činnosti bývá negativní vliv vrstevníků, nuda, nezáměr rodiny, touha po adrenalinu, moci, prestiži.

Sekundární cílovou skupinu ohrožují:

- **Konfliktní společenské situace** – znamená, že cílová skupina se svým chováním či jednáním ocitá v situacích, které jsou v rozporu se společenskými, právními a kulturními normami.
Mezi takové situace patří např.: projevy šikany, drobná kriminalita, krádeže, vandalismus, násilné projevy (fyzické či psychické násilí, rvačky), útěk z domova či z jiného přístřeší, konflikty (v rodině, ve škole, s vrstevníky, s učiteli, vychovateli, ...), zneužívání návykových látek, rasismus, záškoláctví, trestní stíhání, vyloučení ze školy, pohlavní zneužívání, domácí násilí, týrání atd.
- **Obtížné životní události** – znamená, že cílová skupina zažívá situace, ve kterých se těžce orientuje, a které jsou pro ni obtížně řešitelné vlastními silami.
Mezi takové události patří např.: rozpad rodiny, partnerské problémy rodičů, nové partnerské vztahy rodičů, opakované a časté stěhování, životní krize, sexuální debut a sexuální zkušenosti, problémy s volbou školy a povolání, rozpad vlastních partnerských vztahů, partnerské problémy, získávání obživy, zajištění bydlení, těhotenství, zneužívání, další obtížné události v rodině, ve škole a mezi vrstevníky.
- **Omezující životní podmínky** – znamená, že se cílová skupina ocitá v prostředí, které způsobuje omezení psychosociálních dovedností. Příčinou je především nepříznivé rodinné a sociální prostředí.
Jde o životní podmínky, podporující či vytvářející: izolovanost jedince, neschopnost adaptace, neschopnost navázání vztahů, absenci zájmů, absenci citlivosti, pocit odcizení, pocit zneschopnění, asociální životní způsob, pasivní životní stereotypy, malé možnosti

k aktivnímu uplatnění v sociálně akceptovaných činnostech. (např. nedostatečné společenské a další návyky, omezená či žádná podpora schopností, dovedností, omezená či žádná motivace ke vzdělání, nepodnětné prostředí, ...).

2.2.3 Potřeby a podpora cílové skupiny

Potřeby primární cílové skupiny

Potřebou primární skupiny je mít ucelený obraz o situaci klienta a najít vhodné nástroje, jež umožní řešit nepříznivou sociální situaci dětí. Možnost získat jiné úhly pohledu z multidisciplinárního týmu, sdílení důležitých informací o chování klienta, jeho potřebách, limitech, sdílení zkušeností, předávání postupů práce s klienty. Dále zlepšit vzájemné vztahy, porozumět práci všech osob v síti kolem klienta, eliminovat bariéry při vzájemné komunikaci, pracovat v souladu a plnit stejný cíl v rámci MDT.

Potřeby pracovníků Poradenského centra

- eliminovat rizika spolupráce
- přenos informací
- neztratit důvěru klientů
- zmapování situace klienta a poznání, kdo s ním a jak pracuje

Potřeby sekundární cílové skupiny

Potřebou sekundární cílové skupiny je řešení nepříznivé sociální situace. Nepříznivou sociální situací je v případě dětí, kterým byla nařízena ústavní výchova, případně jim tato skutečnost hrozí a jsou v péči OSPOD, nebo jsou v NRP, jsou klienty PMS, kombinace několika faktorů, jako už samotné umístění v ústavním zařízení nebo NRP, nemožnost vyrůstat v přirozeném prostředí rodiny, ale v prostředí a mezi lidmi, které si vybrat nemohly. Dále chybí kontakt s běžnými institucemi (včetně volnočasových), s rodinou, přáteli, původní školou apod., čímž dochází k sociální izolaci. Zároveň s tím si dítě může odnášet různou míru zátěže z původní rodiny. Dále potřebují, aby multidisciplinární tým pracoval ve vzájemném souladu.

2.3 Přínosy síťového setkávání

- vytvoření prostoru pro sdílení a výměnu potřebných informací pracovníků v síti
- vyšší informovanost pracovníků v síti
- eliminace dublování služeb
- výměna zkušeností a dobré praxe, nový rozměr práce
- pružnost aktivity umožňuje reagovat na problém klienta neprodleně a operativně zapojit podpůrnou síť kolem klienta
- možnost rozšíření práce nebo naopak zúžení na konkrétní problém
- umožňuje být aktivními účastníky procesu při řešení situace klienta
- pravidelná setkávání umožňují aktualizovat informace o klientovi
- hlubší znalost problematiky a zdrojů okolo klienta
- komplexní mapování potřeb klienta
- přesnější práce na zakázce klienta

- umožňuje zjistit, jak se klienti PC projevují v jiném prostředí a jak reagují na jiné odborníky
- prostor pro vyjasnění si případných oboustranných dezinformací
- umožňuje informovat laickou i odbornou veřejnost o nabízených službách Poradenského centra
- vyjasnění očekávání jednotlivých členů síťových setkání
- získání poznatků jak se klient chová v jiných prostředích a situacích a s jinými osobami
- umožňuje hledat nástroje, jak vrátit odpovědnost do rukou klienta
- objevování potenciálu sítě kolem klienta
- posílení prevence selhávání klientů
- sjednocení plánu péče o klienty
- navázání osobních vztahů mezi členy MDT

2.4 Popis jednotlivých činností a procesů síťového setkávání

Pracovníci Poradenského centra nabídnou aktivitu síťových setkávání nejprve spolupracujícím zařízením ústavní výchovy, dalším odborníkům z okolí klienta a rodině klienta (pokud je známa a dostupná). Seznámí je s obsahem síťových setkávání, jejich účelem, cíli, přínosy, průběhem, časovým rozsahem a s tím, kdo by měl být na síťových setkáváních přítomen.

Následně domluví termín a čas síťového setkání s určeným pracovníkem daného zařízení nebo instituce, který následně informuje své kolegy a nadřízené o organizačních záležitostech.

Před každým síťovým setkáním členové týmu zhodnotí vhodnost přítomnosti klienta s ohledem na téma a cíl setkání.

1. Jednorázové síťové setkávání v přítomnosti klienta

Popis činnosti:

- informování klienta o setkání, zjištění zakázky klienta, domluvení termínu, předání informací o procesu síťového setkání a jeho důvodech, zdůrazní možnost klienta kdykoli odejít
- představení všech aktérů setkání
- představení služby, zásad
- sdělení očekávání
- vydefinování témat
- určení kompetencí jednotlivých členů setkání
- mapování situace
- hledání řešení
- plánování kroků vedoucích k řešení nebo zlepšení situace klienta

2. Jednorázové síťové setkávání bez přítomnosti klienta

Popis činnosti:

- informování klienta o setkání a o procesu síťového setkávání
- představení všech aktérů setkání
- představení služby, zásad
- sdělení očekávání

- vydefinování témat
- určení kompetencí jednotlivých členů setkání
- mapování situace
- hledání řešení
- plánování kroků vedoucích k řešení nebo zlepšení situace klienta

3. Kontinuální/pravidelná/plánovaná síťová setkávání v přítomnosti klienta

Popis činnosti:

- informování klienta o setkání a jeho důvodech, zjištění zakázky klienta, domluvení termínu
- sdělení novinek a změn od předchozího setkání
- vyhodnocování kroků
- sdělení očekávání
- vydefinování témat
- mapování situace
- hledání řešení
- plánování kroků vedoucích k řešení nebo zlepšení situace klienta

4. Kontinuální/pravidelná/plánovaná síťová setkávání bez přítomnosti klienta

Popis činnosti:

- informování klienta o setkání a jeho důvodech
- sdělení nových informací a změn od předchozího setkání
- vyhodnocování kroků
- sdělení očekávání
- vydefinování témat
- mapování situace
- hledání řešení
- plánování kroků vedoucích k řešení nebo zlepšení situace klienta

2.5 **Vhodnost využití aktivity síťového setkávání**

Vhodnost či nevhodnost uskutečnění síťového setkání je velmi individuální a nedá se dopředu posoudit, proto je nabízena všem spolupracujícím subjektům. V průběhu aktivity se může ukázat, že je pro klienty ohrožující, nebo že multidisciplinární tým nespolupracuje, nepovažuje aktivitu za důležitou a celá spolupráce je nefunkční, ohrožující a má nežádoucí dopad pro klienta. Viz rizika (kapitola č. 2.9), která se nepodaří v průběhu aktivity eliminovat.

2.6 **Zásady průběhu síťového setkávání**

- 1) **Plánování** – síťová setkání jsou zpravidla plánovaná dopředu, v případě potřeby jsou sjednávána na základě telefonické nebo elektronické domluvy. Svolat síťové setkání může každý člen multidisciplinárního týmu. Zpravidla je na prvním setkání domluvena pověřená osoba z každého zařízení/služby/instituce, kterou lze kontaktovat a síťové setkání plánovat.
- 2) **Mlčenlivost** – účastníci síťového setkávání jsou vázáni mlčenlivostí (vyplývá z charakteru

služby a povinností pracovníků dle zákona 108/2006 Sb.), kterou lze prolomit jen v případě zjištění závažných skutečností, jež ohrožují klienta, nebo pokud vznikne povinnost oznámit nebo překazit trestný čin, nebo pokud mlčenlivost prolomí sám klient. V případě přítomnosti nezletilého klienta je dotyčný o výše uvedených skutečnostech informován.

Mlčenlivost je dojednána na prvním síťovém setkání, znovu v případě, že se síťového setkání účastní nový člen. Klienti jsou standardně s mlčenlivostí seznamováni při uzavírání smlouvy o poskytování služby sociální rehabilitace.

- 3) **Otevřenost** – vyjadřuje skutečnost, že jednotliví členové týmu síťových setkávání jsou se svými vědomostmi, zkušenosti a dovednostmi k „dispozici“ pro další členy multidisciplinárního týmu. Je akcentován jednoduchý, důvěrný a rovný přístup v rámci týmu i ve vztahu k informacím.
- 4) **Informovanost** – na prvním setkání je dojednáno, jak se budou informace sdílet, v jakých časových intervalech, kdo je bude předávat.
- 5) **Naléhavost** – na prvním setkání je dojednáno, jaké informace jsou naléhavé, komu budou předávány v rámci týmu, a které je možné sdílet až na dalším plánovaném setkání.
- 6) **Ověření splnění cílů síťového setkání** – probíhá plánovaně (minimálně jednou ročně) nebo po ukončení aktivity v daném multidisciplinárním týmu (důvody ukončení viz bod 2.10).
- 7) **Partnerská úroveň** – zajišťuje rovnost členů týmu, není stanoven žádný „vedoucí“ síťových setkávání. Probíhají na partnerské úrovni, všichni mají možnost svolat síťové setkání a přinášet témata. V případě, že síťové setkání chce zrealizovat klient, může kontaktovat jakéhokoli člena týmu, který síťové setkání zajistí.
- 8) **Dobrovolnost** – není stanovena žádná povinnost účastnit se, aktéři aktivity nejsou k ničemu nuceni. Sami si vyberou, zda se chtějí aktivity zúčastnit a jak moc se chtějí zapojit.
- 9) **Profesionalita** – odbornost, klíčové dovednosti, hodnoty a charakter jedinců ovlivňují úspěšnost síťových setkání. Profesionalita a vysoká odbornost nesmí postrádat lidský rozměr.
- 10) **Transparentnost** – sdílet pravdivé a ucelené informace v co nejširším rámci, včetně negativních zkušeností, neúspěchů, selhání. I tyto informace tvoří základ pro přenos dobré praxe.

Vlastní písemná „Pravidla síťových setkávání“ nejsou vytvořena, jelikož by mohla působit kontraproduktivně a normativně. Každé síťové setkání probíhá dle individuálních možností,

podmínek, priorit, a to v závislosti na osobní historii, potřebách a možnostech klienta. Pravidla by mohla vyvolávat závazky, pocit nadřazenosti vůči tvůrcům pravidel, potřebu je dopředu nastudovat, postupovat dle nich, tedy další práce navíc. Mohla by být důvodem k odmítnutí aktivity, aniž by byla představena a realizována. Zamezilo by se pružnosti a dostupnosti. Nedostatek potřebných informací od všech zainteresovaných stran o situaci klienta a realizovaných způsobech práce (s úspěchem či nikoli) by mohly vést k újmě klienta.

V průběhu procesu síťového setkávání může každý účastník kdykoli přednést své názory, námitky, potřeby a doporučení. Není nutné tuto aktivitu limitovat pravidly.

2.7 Kdy využít/svolat síťové setkávání

Jednorázová síťová setkávání za přítomnosti klienta

- Tento typ síťového setkání se zpravidla uskutečňuje, pokud vznikne akutní či bezodkladný problém, u jehož řešení je žádoucí přítomnost klienta.
- Je nutná příprava konkrétních témat a jejich prezentace klientovi.
- Jazyk a tempo přizpůsobujeme klientovi, volíme slova, aby nedošlo k poškození klienta.
- Před každým síťovým setkáním zvážit vhodnost přítomnosti klienta, zhodnotit rizika a přínosy jeho účasti.
- Domluva s ostatními aktéry síťového setkání, která témata se budou otevírat a která nikoli.
- Po ukončení jednorázového setkání se může ukázat, že se jedná o problém, který nelze vyřešit v rámci jednoho setkání, ale je nutné přejít ke kontinuálnímu síťovému setkávání.
- Ukáže vztahy dítěte s pracovníky, projeví se reakce klienta na jednotlivé členy multidisciplinárního týmu a naopak. Poté lze v přítomnosti či nepřítomnosti klienta poskytnout zpětnou vazbu členovi MDT.

Jednorázová síťová setkávání bez přítomnosti klienta

- Tento typ síťového setkání se zpravidla uskutečňuje, pokud vznikne akutní či bezodkladný problém, u jehož řešení není žádoucí přítomnost klienta.
- Aktivita probíhá na odborné úrovni.
- Mohou být probírána témata pro klienta citlivá, ohrožující, nevhodná.
- Po ukončení jednorázového setkání se může ukázat, že se jedná o problém, který nelze vyřešit v rámci jednoho setkání, ale je nutné přejít ke kontinuálnímu síťovému setkávání.

Kontinuální/pravidelná/plánovaná síťová setkávání v přítomnosti klienta

- Je nutná příprava konkrétních témat a jejich prezentace klientovi.
- Jazyk a tempo přizpůsobujeme klientovi, volíme slova, aby nedošlo k poškození klienta.
- Domluva s ostatními aktéry síťového setkání, která témata se budou otevírat a která nikoli.
- Dochází k výraznějšímu navázání vazeb mezi členy multidisciplinárního týmu, včetně klienta.
- Ukáže vztahy dítěte s pracovníky, projeví se reakce klienta na jednotlivé členy multidisciplinárního týmu a naopak. Poté lze v přítomnosti či nepřítomnosti klienta poskytnout zpětnou vazbu členovi MDT.
- Umožňuje klíčovat příčinu problému nebo příčinu narušení vztahových vazeb.

Kontinuální/pravidelná/plánovaná síťová setkávání bez přítomnosti klienta

- Aktivita probíhá více spontánně.
- Aktivita může probíhat na odborné úrovni.
- Zaměření na ucelený obraz klienta.
- Zaměření na hlubší prohloubení spolupráce, vybudování důvěry.
- Dochází k výraznějšímu navázání vazeb mezi členy multidisciplinárního týmu.
- Není potřeba výrazněji přemýšlet nad rizikovými tématy klienta, která by mu za jeho přítomnosti mohla ublížit.
- Umožňuje zjištění a poznání komplexního obrazu klienta bez cenzury.
- Umožňuje probírat více klientů najednou, včetně jejich vzájemných interakcí, aniž by to narušilo vztahy mezi nimi.

Časový harmonogram

Síťová setkávání každého MDT se zpravidla uskutečňují v rozmezí 2-3 měsíců, v případě potřeby častěji. Četnost je závislá na aktuální situaci klientů, jejich potřebách a na celkovém počtu dětí v zařízení, které užívají služby PC. Síťová setkání zpravidla netrvají déle než 2 hodiny.

2.8 Metodické nástroje užití při realizaci síťového setkávání

Záměrem je prostřednictvím užitých metodických nástrojů najít rychlý a efektivní způsob, jak naplnit cíle síťových setkávání, díky kterým se bude moci zlepšit situace klienta nebo se zamezí jeho propadu. Propadem se míní zhoršení současné situace klienta v důsledku absence včasné a přiměřené pomoci a zajištění žádoucí péče.

Rozhovor je metoda k získávání klíčových informací. Jde o komunikaci tváří v tvář mezi členy skupiny, jejímž cílem není jednostranné získávání dat od dotazovaných, ale společné vytváření/nacházení smysluplných odpovědí. Jedná se o nejvíce užívanou techniku.

Diskuze umožňuje účastníkům nejen argumentovat, prezentovat své nápady, znalosti a myšlenky, ale také hodnotit navrhovaná řešení a ověřovat si schopnost přesvědčit druhé. Jejím cílem je nalézt všeobecnou shodu neboli společný postoj celé skupiny. Téma diskuze je vždy stanoveno na jejím počátku nebo je dohodnuto již při domlouvání schůzky síťového setkání, pokud je třeba se na ni připravit.

Brainstorming je metoda, která je založena na spontánní diskusi při hledání řešení a přináší nové nápady i nová řešení. Umožňuje generovat mnoho myšlenek a podnětů na dané téma, inspirovat se z návrhů ostatních, případně jednotlivé podněty dál rozvíjet v určitém časovém limitu. Nejprve je zveřejněn problém k řešení. Zveřejněné návrhy nejsou hodnoceny ani komentovány. Cílem je zajistit volnost účastníků a získat od nich co nejvíce nápadů, které zvýší pravděpodobnost nalezení nejlepší varianty řešení. Poté se myšlenky zredukuje a postupně z nich vyjde vítězný nápad/myšlenka.

Skype síťování je bráno jako záložní varianta. Umožňuje rychlejší a dostupnější komunikaci pro všechny členy v případě urgentní potřeby. Je možné se setkat v reálném čase a to i v případě, že

jsou účastníci síťového setkání na různých místech. Tato varianta komunikace nabízí finančně dostupnou a operativní variantu pro naléhavé případy.

Prezentace umožní představit jednotlivým členům síťového setkání služby, aktivity a cíle daných subjektů. Je využívána zejména na počátku síťového setkání, kdy se představují jednotliví aktéři, ale je možné ji užít i v průběhu.

2.9 Popis možných rizik a jejich předcházení

Rizika je nutné definovat, v průběhu aktivity je ověřovat, jelikož rizika se mohou měnit, mohou se snižovat nebo naopak narůstat. Definování, ověřování a eliminace rizik je základním úkolem na straně pracovníků Poradenského centra.

Snižující nebo narůstající tendenci rizik může mít: příchod nových členů MDT, získání vzájemné důvěry členů síťového setkání, změna charakteru problematiky, různí klienti.

Možná rizika a jejich řešení:

1) Porušení mlčenlivosti

Prevence:

- všichni členové týmu jsou seznámeni se zásadami síťových setkávání, s jejich účelem a průběhem
- definování rolí a jejich ujasňování v průběhu každého síťového setkání
- na začátku síťového setkání je projednána zásada mlčenlivosti, se kterou jsou všichni členové multidisciplinárního týmu seznámeni, včetně klienta a rovněž jsou dojednány situace, kdy může být mlčenlivost prolomena
- na odborné pracovníky se vztahuje mlčenlivost, kterou podepisují při nástupu do pracovního poměru

Situace:

- některý člen nebo více členů týmu síťových setkávání porušili zásadu mlčenlivosti tím, že sdělili informace získané během síťového setkání třetí straně, čímž ohrozili vzájemnou spolupráci a také spolupráci s klientem
- některý člen porušil zásadu mlčenlivosti a to tím, že na síťovém setkání sdělil důvěrné informace získané v průběhu osobní konzultace s klientem

Náprava:

- omluva klientovi a sdělení, jaké budou následovat kroky pro nápravu situace
- upozornění člena nebo členů na porušení mlčenlivosti a informování celého týmu síťových setkávání
- zopakovat zásady, účel a průběh síťových setkávání
- v týmu síťových setkávání se bude zvažovat vhodnost přítomnosti daného člena týmu na dalších síťových setkáních
- hledat nástroje k zamezení opakování situace

Opatření:

- aplikace nalezených nástrojů do praxe k zamezení opakování situace
- při opakovaném porušení mlčenlivosti může dojít po domluvě v týmu síťových setkávání k vyloučení daného člena

- v případě, že dojde k porušování mlčenlivosti ze strany více členů z týmu síťových setkávání, bude zváženo, zda přítomnost této skupiny na síťových setkáváních je vhodná a pro klienta prospěšná, případně bude zváženo celkové ukončení síťových setkávání s daným týmem

2) Neplnění dané role

Prevence:

- všichni členové týmu jsou seznámeni se zásadami síťových setkávání, s jejich účelem a průběhem
- definování rolí a jejich ujasňování v průběhu každého síťového setkání

Situace:

- některý účastník v síti neplní své role dle dojednání
- k síťovým setkáváním některý z účastníků přistupuje z pozice moci, má tendenci být facilitátorem síťového setkání, porušuje tak zásadu partnerství
- jeden nebo i více členů z týmu prosazuje své potřeby a zájmy na úkor ostatních
- některý z účastníků síťových setkání měl jiná očekávání od průběhu síťových setkávání

Náprava:

- upozornění člena nebo členů na neplnění role a zjistit příčiny tohoto neplnění
- zopakovat zásady, účel a průběh síťových setkávání
- zjistit, zda vůbec daný člen chce svou roli plnit – pokud ne, společně zvážíme jeho setrvání v týmu
- hledat nástroje k zamezení opakování situace

Opatření:

- aplikace nalezených nástrojů do praxe k zamezení opakování situace
- v případě opakování situace se v týmu síťových setkávání bude zvažovat vhodnost přítomnosti daného člena týmu na dalších síťových setkáních
- v případě, že dojde k neplnění rolí ze strany více členů z týmu síťových setkávání, bude zváženo, zda přítomnost této skupiny na síťových setkáváních je vhodná a pro klienta prospěšná

3) Překračování kompetencí

Prevence:

- všichni členové týmu jsou seznámeni se zásadami síťových setkávání, s jejich účelem a průběhem
- definování rolí a jejich ujasňování v průběhu každého síťového setkání

Situace:

- některý účastník v síti vystupuje jménem týmu síťových setkávání bez jejich vědomí
- jeden nebo více členů týmu jedná z pozice moci, dožaduje se informací, které by porušily zásadu mlčenlivosti, jsou pouze v jeho zájmu a neřeší situaci klienta
- některý účastník v síti neplní své role dle dojednání

- v rámci síťového setkání má některý z účastníků tendenci být facilitátorem síťových setkávání, porušuje tak zásadu partnerství
- jeden nebo i více členů z týmu prosazuje své potřeby a zájmy na úkor ostatních

Náprava:

- upozornit člena nebo členy na překračování kompetencí a zjistit příčiny tohoto jednání
- zopakovat zásady, účel a průběh síťových setkávání
- hledat nástroje k zamezení opakování situace

Opatření:

- aplikace nalezených nástrojů do praxe k zamezení opakování situace
- při síťovém setkání budou všichni členové týmu seznámeni se skutečností, že došlo k překročení kompetencí
- v případě překračování kompetencí se v týmu síťových setkávání bude zvažovat vhodnost přítomnosti daného člena týmu na dalších síťových setkáních; v případě, že se situace bude opakovat, tak daný člen může být z týmu vyloučen
- v případě, že dojde k překročení kompetencí ze strany více členů z týmu síťových setkávání, bude zváženo, zda přítomnost této skupiny na síťových setkáváních je vhodná a pro klienta prospěšná, případně bude zváženo celkové ukončení síťových setkávání s daným týmem

4) Účast na aktivitách PC jako nástroj moci a trestu

Prevence:

- prezentace Poradenského centra, jeho cílů, zásad a přínosů pro klienty s důrazem na to, že aktivity Poradenského centra neslouží jako nástroj odměn a sankcí zařízení ústavní výchovy či rodiny
- informovat členy síťových setkávání, že klienti mohou využívat služby Poradenského centra bez ohledu na své chování
- domluvit se s účastníky síťových setkávání, že jednotlivé situace budeme společně posuzovat individuálně a budeme je řešit na základě vzájemné domluvy

Situace:

- někteří členové týmu síťových setkávání mohou podmiňovat účast klientů na aktivitách Poradenského centra jejich chováním, mít tendenci vynucovat si poslušnost dětí hrozbou neúčasti na aktivitách PC

Náprava:

- zopakovat zásady účasti klientů na aktivitách Poradenského centra
- diskuze o konkrétní situaci a klientovi
- zdůraznění partnerského přístupu všech členů síťových setkávání při jednáních v zájmech klienta

Opatření:

- zopakovat dohodu, že jednotlivé situace budeme společně posuzovat individuálně

5) Ztráta důvěry klienta

Prevence:

- klient je informován o síťových setkáváních, o principech a zásadách jejich uskutečňování, zároveň je mu vysvětlena důležitost těchto setkávání pro něho samotného
- klientovi je zopakována zásada naší vzájemné spolupráce s důrazem na mlčenlivost
- na začátku síťového setkání je projednána zásada mlčenlivosti a situace, kdy může být prolomena
- klienti jsou informováni o svých právech, možnosti odmítnout aktivitu, podat stížnost

Situace:

- klient je nedůvěřivý vůči průběhu síťových setkání, nevidí důležitost síťových setkávání, která pro něho plyne
- pocit ohrožení ze strany klienta – co se o něm říká, pokud tam není
- porušení zásady naléhavosti, mlčenlivosti, zneužití informací získaných během síťových setkávání
- během uskutečňování síťových setkávání se objeví některá z ostatních rizik
- bez klientova vědomí nebo souhlasu se v týmu síťových setkávání domluví postup řešení situace klienta, s kterým se on neztotožňuje
- pracovníci PC budou v rámci aktivit řešit zakázku někoho jiného, než klienta

Náprava:

- zopakujeme klientovi zásady síťových setkávání, průběh a jejich přínos
- nabídka klientovi, aby se síťových setkávání zúčastnil
- zjištění příčiny nedůvěry klienta
- omluva klientovi
- vysvětlení následujících kroků klientovi, které budou realizovány pro nápravu
- ujištění klienta, že budou přijata opatření, která zamezí opakování situace
- informování multidisciplinárního týmu
- hledat nástroje k zamezení opakování situace

Opatření:

- aplikace nalezených nástrojů do praxe k zamezení opakování situace
- při síťovém setkání budou všichni členové týmu seznámeni se skutečností, že došlo ke ztrátě důvěry klienta vůči členům týmu síťových setkávání, zvažovat vhodnost přítomnosti člena týmu, který ztrátu důvěry klienta způsobuje; v případě, že se situace bude opakovat, tak daný člen bude z týmu vyloučen, případně bude zváženo celkové ukončení síťových setkávání s daným týmem
- v MDT bychom měli zvážit, zda metoda práce, která vedla ke ztrátě důvěry klienta, je vhodná pro daného klienta a zda není na místě ji nahradit jinou metodou, způsobem práce

6) Zneužití informací

Prevence:

- na začátku síťového setkání je projednána zásada mlčenlivosti, se kterou jsou všichni členové multidisciplinárního týmu seznámeni, včetně klienta
- všichni členové týmu jsou seznámeni se zásadami síťových setkávání, s jejich účelem a průběhem
- definování rolí a jejich ujasňování v průběhu každého síťového setkání

Situace:

- některý člen týmu síťových setkávání využil informace získané během síťového setkání ve prospěch sebe, zařízení nebo rodiny, tedy ne ve prospěch klienta
- některý člen týmu síťových setkávání použije získané informace proti klientovi v jeho neprospěch

Náprava:

- zjištění závažnosti zneužití informace a důsledků pro klienta, ale i pro tým síťových setkávání
- omluva klientovi
- vysvětlení následujících kroků klientovi, které budou realizovány pro nápravu
- rozhovor se subjektem multidisciplinárního týmu, který informaci zneužil
- informování multidisciplinárního týmu
- hledat nástroje k zamezení opakování situace

Opatření:

- aplikace nalezených nástrojů do praxe k zamezení opakování situace
- v případě opakování zneužití informace vůči klientovi se v týmu síťových setkávání bude zvažovat vhodnost přítomnosti daného člena týmu na dalších síťových setkáních
- v případě, že dojde ke zneužití informací ze strany více členů z týmu síťových setkávání, bude zváženo, zda přítomnost této skupiny na síťových setkáváních je vhodná a pro klienta prospěšná

7) Ztráta klienta

Prevence:

- klient je informován o síťových setkáváních, o principech a zásadách jejich uskutečňování, zároveň je mu vysvětlena důležitost těchto setkávání pro něho samotného
- na začátku síťového setkání je projednána zásada mlčenlivosti a situace, kdy může být prolomena, s touto zásadou jsou seznámeni všichni členové multidisciplinárního týmu
- klienti jsou informováni o svých právech, možnosti odmítnout aktivitu, podat stížnost

Situace:

- v důsledku porušení zásad či zanedbáním rizik dojde ze strany klienta k ukončení spolupráce

Náprava:

- pokus o kontaktování klienta
- zjištění příčin jeho ztráty formou osobního kontaktu
- pokus o znovunavázání vztahu s ním
- případná omluva klientovi a vysvětlení následujících kroků klientovi, které budou realizovány pro nápravu
- ujištění klienta, že budou přijata opatření, která zamezí opakování situace, která vedla k jeho ztrátě
- informování multidisciplinárního týmu
- hledat nástroje k zamezení opakování situace

Opatření:

- aplikace nalezených nástrojů do praxe k zamezení opakování situace

8) Pocit ohrožení pracovníků

Prevence:

- všichni členové týmu jsou seznámeni se zásadami síťových setkávání, s jejich účelem a průběhem
- vytvoření bezpečného prostředí pro všechny členy týmu síťových setkávání
- je zdůrazňována zásada partnerského přístupu
- definování rolí, kompetencí a jejich ujasňování v průběhu každého síťového setkání
- vysvětlení důležitosti síťových setkávání pro všechny členy a zejména pro klienta
- domlouvání termínů a délky síťových setkání se všemi členy tak, aby to vyhovovalo všem stranám

Situace:

- jakýkoliv pracovník v týmu se cítí ohrožen tím, že sděluje negativní zkušenosti i před svými nadřízenými a dalšími členy týmu, což může mít za následek pocit ohrožení ze selhání
- při řešení dilemat týkajících se ohlašovací povinnosti
- při opakovaném překračování kompetencí jiného nebo jiných členů v týmu.
- v rámci týmu síťových setkávání nefunguje nebo je opakovaně porušována partnerská rovina
- pocit ohrožení z přetížení (práce a čas navíc)

Náprava:

- pojmenování problému, důvodu
- rozhovor s některým členem nebo členy týmu síťových setkávání o důvodech a možnostech změny
- intervize v týmu
- rozhovor se subjekty multidisciplinárního týmu
- hledat nástroje k zamezení opakování situace
- přehodnotit formu síťového setkávání
- pokud pocit ohrožení přetrvává, může dojít k ukončení síťových setkávání
- znovu vysvětlit důležitost síťových setkávání

- zopakovat možnosti individuálního domlouvání každého síťového setkání, aby vyhovovalo všem členům

Opatření:

- supervize
- aplikace nalezených nástrojů do praxe k zamezení opakování situace
- pokud přetrvává pocit ohrožení z přetížení, lze domluvit v multidisciplinárním týmu síťových setkávání nutnost přítomnosti daného člena buď výjimečně na jednom síťovém setkání, nebo jeho odchod z týmu síťových setkávání

9) Pocit ohrožení rodiny klienta

Prevence:

- všichni členové týmu jsou seznámeni se zásadami síťových setkávání, s jejich účelem a průběhem
- uspořádání prostoru v místnosti, kde se síťové setkání koná tak, aby se všichni členové cítili být jeho součástí
- vytvoření bezpečného prostředí pro všechny členy týmu síťových setkávání
- je zdůrazňována zásada partnerského přístupu
- definování rolí, kompetencí a jejich ujasňování v průběhu každého síťového setkání

Situace:

- rodina klienta má obavu z toho, co se bude v rámci síťových setkávání dít, jak budou probíhat
- obavy ze strany rodičů, zda nebudou ohrožena jejich rodičovská práva
- obavy z jednání s odborníky, neznalost odborného jazyka
- obava z narušení komfortu spojeného s jejich aktivitou
- v rámci týmu síťových setkávání nefunguje nebo je opakovaně porušována partnerská rovina

Náprava:

- pojmenování problému, důvodu
- rozhovor rodiny s některým členem nebo členy týmu síťových setkávání, o důvodech a možnostech změny
- rozhovor se subjekty multidisciplinárního týmu
- hledat nástroje k zamezení opakování situace
- přehodnotit formu síťového setkávání
- zdůraznění důležitosti síťových setkávání pro rodinu a klienta
- zdůrazňovat, že síťová setkávání jsou v zájmu klienta
- realizace síťových setkání v pro rodinu přijatelnějším prostředí, které bude neutrální, pro ně bezpečné

Opatření:

- aplikace nalezených nástrojů do praxe k zamezení opakování situace
- zaměření se na motivaci rodiny klienta pro účast na síťových setkáních, být platným členem týmu
- důležitost účasti rodiny na síťových setkáních vysvětlí své rodině sám klient

10) Nepochopení principu aktivity/služby

Prevence:

- všichni členové týmu jsou seznámeni se zásadami síťových setkávání, s jejich účelem a průběhem
- definování rolí, kompetencí a jejich ujasňování v průběhu každého síťového setkání

Situace:

- některý ze členů týmu síťových setkávání zaměňuje síťová setkávání za jinou aktivitu, například za případovou konferenci, supervizi, poradou

Náprava:

- zopakování zásad, principů, průběhu a cílů síťových setkávání

Opatření:

- podrobnější vysvětlení a seznámení s aktivitou síťových setkávání na začátku spolupráce s novými týmy síťových setkávání
- vysvětlení rozdílů aktivity síťových setkávání od jiných typů setkávání (případové konference, porady, supervize)

11) Změna klima při síťových setkáváních

Prevence:

- v případě nového vedení zařízení vysvětlíme důležitost síťových setkávání, jejich účel a přínos pro tým a zejména pro klienta
- všichni členové týmu jsou seznámeni se zásadami síťových setkávání, s jejich účelem a průběhem, a to nejen na začátku spolupráce, ale vždy při vstupu nového člena do týmu síťových setkávání
- definování rolí a jejich ujasňování v průběhu každého síťového setkání
- v případě změny v rodinných poměrech klienta bude rodině nabídnuta možnost osobního setkání a vyjasnění si důležitosti síťových setkávání, rolí rodinných příslušníků klienta v rámci síťových setkávání

Situace:

- změna v týmech síťových setkávání (změna pracovníků, vedení, klientely) nebo v rodinných poměrech
- nové vedení zařízení odmítá síťová setkávání, která zde do té doby probíhala

Náprava:

- zopakujeme novým členům týmu zásady síťových setkávání, účel, průběh a jejich přínos
- informování multidisciplinárního týmu o změnách
- hledání možností, jak zachovat síťová setkávání v zařízení, kde nové vedení o ně nemá zájem
- nabídnutí možnosti osobního setkání rodinným příslušníkům klienta, kde bude vysvětlen účel a důležitost síťových setkávání

Opatření:

- tuto situaci nemohou žádná ze stran dopředu zcela ovlivnit, pokud se jedná o změnu v důsledku odchodu pracovníka z pracovního poměru nebo o změnu

v důsledku například nových partnerských vztahů v rodině klienta apod.

- v případě příchodů nových členů do týmu síťových setkávání se vždy vysvětlí cíl, zásady, průběh a přínosnost síťových setkávání

2.10 Důvody ukončení síťových setkávání

K ukončení spolupráce může dojít:

- a) na základě vzájemné dohody při dosažení cílů síťových setkávání
- b) při ukončení pobytu klienta v zařízení ústavní výchovy, pokud zde již další klienti Poradenského centra nejsou
- c) pokud dochází k porušování zásad síťových setkávání
- d) v případě, že síťová setkávání vedou k ohrožení klienta
- e) v případě, že síťová setkávání nevedou ke stanoveným cílům

2.11 Výstupy síťového setkávání

Primárním výstupem jednání je **shoda na budoucím postupu** všech zúčastněných stran, případně shoda na nasměrování pomoci tam, kde je nejvíce potřeba a kde **bude v daný okamžik** pro klienta **přinášet největší efekt**.

Dílní výstupy síťového setkávání:

- 1) nalezení možných nástrojů a řešení v situaci klienta
- 2) ucelený obraz případu klienta
- 3) seznámení se se sítí kolem klienta
- 4) rozdělení si rolí a kompetencí v rámci sítě
- 5) zastupitelnost rolí
- 6) zvýšení informovanosti v rámci sítě
- 7) vytvoření systému předávání informací
- 8) vytvoření uceleného systému péče o klienty
- 9) změna postoje pracovníka

Výstupy síťového setkávání nemusí tvořit jednoznačný závěr, přítomní členové mohou přednést „pouze“ nové informace vztahující se k situaci klienta, případně jiným osobám z jeho okolí. Pokud v průběhu jednání členové týmu síťových setkávání shledají, že je nutné vyžádat si další podklady pro následující jednání, vyzve se kompetentní osoba k doplnění podkladů a stanoví se termín plnění. Pokud je výstupem jednání návrh řešení, stanoví se kdo, co, jak, kdy a kde bude dělat.

Sekundárním výstupem je změna na straně klienta nebo v přístupu k němu ze stran pracovníků.

2.12 Způsob měření/ověřování výstupů

Vyhodnotit efektivnost síťových setkávání je obtížně kvantifikovatelné, tedy i obtížně měřitelné. Vhodnější než měřit výstupy je měřit vliv na výsledky. Měření je postaveno na přesném

definování cílů a zajištění kontrolovatelnosti výsledků. Ty lze ověřit pomocí osobních rozhovorů, dotazníkovým šetřením a z osobní dokumentace klientů.

Pro měření efektivity je doporučeno dotazníkové šetření před začátkem aktivity a poté minimálně jednou za rok a po ukončení aktivity. Lze jím ověřit míru informovanosti, nových znalostí a technik vhodných pro praxi. Díky těmto dotazníkům je možné zjistit, zda členové týmu síťových setkávání považují aktivitu za přínosnou a v jakých oblastech. Viz Příloha č. 1 a Příloha č. 2.

Před samotným měřením efektivity je nutné určit nejen ukazatele/kritéria, které budeme měřit, ale také stanovit faktory, které by tyto ukazatele mohly ovlivnit. Jedná se zejména o:

Kritéria/ukazatele úspěchu aktivity síťových setkávání:

- zvýšení informovanosti
- zvýšení efektivity
- zlepšení komunikace mezi členy týmu
- zlepšení situace klienta
- větší spokojenost pracovníků týmu/klientů
- navázané užší vazby mezi členy týmu

Faktory ovlivňující ukazatele:

- složení skupiny
- komunikační struktury
- velikost skupiny
- cíle jednotlivých subjektů síťových setkávání/skupiny
- skupinové normy
- motivace skupiny

Přínos pro jednotlivce lze hodnotit měřitelným stupněm nových poznatků, zvládnutím určité operace, jeho schopností aplikovat do praxe nové postupy. Přínos pro organizaci zvýšením kvality práce, snížení nežádoucí frustrace.

Po ukončení síťového setkávání zjistíme, zda u členů týmu došlo v těchto kritériích k posunu.

Způsob ověřování:

- zpětná vazba od členů týmu (jedné skupiny v týmu síťových setkávání)
- sebehodnocení
- zpětná vazba od klientů
- doptávání se spolupracujících subjektů

3 Vlastní realizace síťového setkání (pracovní postupy a metody práce)

3.1 Příprava konkrétního síťového setkání

Síťová setkávání zajišťuje sociální pracovník Poradenského centra nebo jím pověřený zástupce, který má předány veškeré informace, kontakty a zná tuto metodiku.

Pracovní postup

Pracovník Poradenského centra:

- *Kontaktuje osoby, které by měly být přítomny na síťovém setkání, domlouvá s nimi místo, termín a čas.*
- *Stanoví cíle, jakých chtějí v průběhu prvního síťového setkání dosáhnout, a jaké další cíle mají být plněny na následujících setkáních. Dále rozhodují, zda na daném síťovém setkání má být přítomen klient, či nikoli.*
- *Pověřený pracovník připraví prezentaci o službě PC, kde představí její aktivity, cíle, poslání, metody práce a nabídku služeb pro dané zařízení/rodinu. Připraví si krátkou i podrobnou verzi prezentace, aby mohl pružně reagovat na zájem přítomných. Připraví si tištěné propagační materiály, jako je leták služby, informační materiál o službě,...*
- *Nastuduje si informace o klientovi/klientech, kteří v daném zařízení nebo rodině žijí. Informace čerpá z osobních spisů klientů, ze záznamů z porad a intervizí.*
- *Připraví si témata, která chtějí v rámci síťového setkání projednávat.*
- *Klíčový pracovník dopředu informuje svého klienta, kdy a kde síťové setkání proběhne a proč se bude konat. Domlouvá s klientem jeho zájem o účast na síťovém setkání. Zjišťuje dotazováním, zda má klient zakázku, která by se jeho jménem dala splnit prostřednictvím síťového setkání.*
- *Připravuje klienta (v případě jeho účasti) na síťové setkání. Seznámí jej s formalitami a procesem síťových setkávání včetně jeho role, popisuje, kdo a proč se síťového setkání bude účastnit. Dále připomíná zásady síťových setkávání, zejména mlčenlivost.*
- *Upozorňuje na možnost užívání odborného jazyka ze strany odborných pracovníků a zdůrazňuje, že v případě potřeby je žádoucí, aby se klient doptával na vše, čemu nebude rozumět.*
- *Zjišťuje, zda klient má zájem svoji zakázku prezentovat sám, s dopomocí nebo zda ji chce plnit prostřednictvím pracovníka. Pracovník motivuje klienta k aktivní participaci.*
- *Připraví seznam účastníků, jejichž přítomnost je důležitá pro řešení situace klienta.*
- *Zajistí účast všech osob na síťovém setkání. Ověří datum a čas konání.*

1) Pravidelné setkání

Pracovní postup

Pracovník Poradenského centra:

- *Ověří, zda byly splněny případné úkoly z minulého síťového setkání.*
- *Stanoví si cíle, jakých chtějí u dalšího síťového setkání dosáhnout.*
- *Nastuduje si informace o klientovi/klientech, kteří v daném zařízení nebo rodině žijí.*

Informace čerpá z osobních spisů klientů, ze záznamů z porad a intervizí.

- *Připraví témata, která chtějí v rámci síťového setkání projednávat.*
- *Klíčový pracovník dopředu informuje svého klienta, kdy a kde síťové setkání proběhne a proč se bude konat. Domlouvá s klientem jeho zájem o účast na síťovém setkání. Zjišťuje dotazováním, zda má klient zakázku, která by se jeho jménem dala splnit prostřednictvím síťového setkání.*
- *Připravuje klienta (v případě jeho účasti) na síťové setkávání. Seznámí jej s formalitami a procesem síťových setkávání včetně jeho role, popisuje, kdo a proč se síťového setkání bude účastnit. Dále připomíná zásady síťových setkávání, zejména mlčenlivost.*
- *Upozorňuje na možnost užívání odborného jazyka ze strany odborných pracovníků a zdůrazňuje, že v případě potřeby je žádoucí, aby se klient doptával na vše, čemu nebude rozumět.*
- *Může si s klientem domluvit signál, kterým bude moci klient svoji účast na síťovém setkání ukončit nebo si vyžádat podporu ze strany pracovníka (např. požádat o podání kapesníku).*
- *Zjišťuje, zda klient má zájem svoji zakázku prezentovat sám, s dopomocí nebo zda ji chce plnit prostřednictvím pracovníka. Pracovník motivuje klienta k aktivní participaci.*
- *Připraví seznam účastníků, jejichž přítomnost je důležitá pro řešení situace klienta.*
- *Zajistí účast všech osob na síťovém setkání. Ověří data a čas konání.*

2) Jednorázové setkání

Jednorázové síťové setkání se zpravidla uskutečňuje, pokud vznikne akutní či bezodkladný problém, je třeba řešit zakázku klienta, se kterou přišel a je nutné ji prostřednictvím síťového setkání projednat nebo konzultovat.

Pracovník Poradenského centra:

- *Kontaktuje osoby, které by měly být přítomny na síťovém setkání, domlouvá s nimi místo, termín a čas.*
- *Stanoví cíle, jakých chtějí v průběhu síťového setkání dosáhnout. Dále zvažuje, zda na daném síťovém setkání má být přítomen klient či nikoli.*
- *V případě potřeby pověřený pracovník připraví prezentaci o službě PC, kde představí její aktivity, cíle, poslání, metody práce a nabídku služeb pro daného klienta/klienty, u kterého je třeba akutně či neodkladně řešit jejich situaci/problém/zakázku. Připraví si krátkou verzi prezentace, připraví si tištěné propagační materiály, jako je leták služby, informační materiál o službě,...*
- *Nastuduje si informace o klientovi/klientech, u kterých je třeba akutně či neodkladně řešit jejich situaci/problém/zakázku. Informace čerpá z osobních spisů klientů, ze záznamů z porad a intervizí.*
- *Klíčový pracovník dopředu informuje svého klienta, kdy a kde síťové setkání proběhne a proč se bude konat. Domlouvá s klientem jeho zájem o účast na síťovém setkání.*
- *Připravuje klienta (v případě jeho účasti) na síťové setkání. Seznámí jej s formalitami a procesem síťových setkávání včetně jeho role, popisuje, kdo a proč se síťového setkání bude účastnit. Dále připomíná zásady síťových setkávání, zejména mlčenlivost.*
- *Upozorňuje na možnost užívání odborného jazyka ze strany odborných pracovníků*

a zdůrazňuje, že v případě potřeby je žádoucí, aby se klient doptával na vše, čemu nebude rozumět.

- *Může si s klientem domluvit signál, kterým bude moci klient svoji účast na síťovém setkání ukončit nebo si vyžádat podporu ze strany pracovníka (např. požádat o podání kapesníku).*
- *Zjišťuje, zda klient má zájem svoji zakázku prezentovat sám, s dopomocí nebo zda ji chce plnit prostřednictvím pracovníka. Pracovník motivuje klienta k aktivní participaci.*
- *Připraví seznam účastníků, jejichž přítomnost je důležitá pro řešení situace klienta.*
- *Zajistí účast všech osob na síťovém setkání. Ověří data a čas konání.*
- *Po ukončení jednorázového setkání se může ukázat, že se jedná o problém, který nelze vyřešit v rámci jednoho setkání, ale je nutné přejít k pravidelným síťovým setkáváním.*

Členové MDT na síťovém setkávání zvažují, zda není žádoucí, aby byla přizvána i další osoba, která by mohla mít zásadní vliv na výsledek procesu nebo zda nebude žádoucí přítomnost klienta, jehož se setkání týká.

3.1.1 Stanovení cíle konkrétního síťového setkání

Stanovení cílů daného síťového setkání se odvíjí od jeho charakteru. Jiné je to při prvním nebo jednorázovém setkání a jiné u pravidelného, kontinuálního. U každého stanovení cíle je nutné zvážit, zda je třeba reagovat na naléhavou potřebu klienta PC, nebo zda je v jeho zájmu řešit jeho situaci postupně nebo preventivně. Každý cíl zohledňuje míru naléhavosti nebo komplexnosti.

1) První setkání v daném zařízení/škole/rodině/instituci mohou mít za cíl:

- Představení pracovníků Poradenského centra a ostatních přítomných.
- Prezentování Poradenského centra, informování o jeho aktivitách, cílech, poslání, metodách práce a nabídce služeb.
- Vysvětlit účel síťových setkávání, principy, výhody, důležitost pro všechny přítomné a zejména pak pro klienta/klienty.
- Navázat osobní kontakty s pracovníky v podpůrné síti, rodiči klienta.
- Nastavit spolupráci všech přítomných, vyjasnění rolí, náplní práce, koordinovat péči tak, aby se nedublovala.
- Domluvit se na vzájemné informovanosti včetně toho, jakým způsobem budeme v kontaktu i mimo síťová setkávání, jak často se budeme scházet, kdo bude informovat ostatní členy multidisciplinárního týmu síťových setkávání z jednoho místa apod.
- Získat lepší a komplexnější obraz situace klienta/klientů.
- Předat informace, jaké služby využívá konkrétní klient/klienti.

Všechny výše uvedené body vedou ke společnému plánování dílčích kroků ve vztahu k MDT i ve vztahu ke konkrétním klientům. Při prvním nebo jednorázovém setkání jsou zpravidla cíle stanovovány s ohledem na aktuální potřeby MDT nebo konkrétní akutní potřeby daného klienta Poradenského centra. Plnění stanovených kroků je ověřováno po skončení daného setkání nebo na dalším síťovém setkání (pokud se uskuteční). Pro jejich vyhodnocení se postupuje podle bodu 5.5.

2) Pravidelná setkání mohou mít za cíl:

- Představení případných nových členů MDT.
- Prohlubování osobních kontaktů s pracovníky v podpůrné síti, rodiči klienta.
- Ověřování funkčnosti nastavené spolupráce.
- Ověřování plnění stanovených kroků na předchozím setkání.
- Vyhodnocování dosavadní spolupráce.
- Doplnění obrazu situace klienta/klientů.
- Předání nových informací (např. jaké služby, postupy práce a přístupy se osvědčily/neosvědčily u konkrétního klienta/klientů).
- Společné mapování nové potřeby klienta/klientů.
- Vzájemné předávání pozitivních i negativních zkušeností při práci v MDT.
- Vzájemné předávání pozitivních i negativních zkušeností při práci s klienty.
- Navrhování změn v rámci práce MDT.
- Navržení dalších možných postupů.
- Zmírnění až odstranění stereotypů a předsudků pracovníků, profesní slepoty.

Všechny výše uvedené body vedou ke společnému stanovování dílčích kroků ve vztahu k potřebám MDT i ve vztahu ke konkrétním klientům. Při pravidelných setkáních jsou cíle plánovány na základě komplexu informací a přesného obrazu klientovy situace, případně reagují na nové potřeby MDT nebo klienta. Dále umožňují zachycovat případná ohrožení a nebezpečí v klientově životě i jeho okolí. Plnění těchto kroků je ověřováno v závěru daného setkání a na dalším síťovém setkání. Dále se pro jejich vyhodnocení postupuje podle bodu 5.5.

3.1.2 Účastníci setkání a jejich kompetence

Každý člen týmu síťových setkávání přináší dovednosti spojené se svojí odborností. Odlišnosti v jednotlivých profesích se liší v závislosti na výši vzdělání, jejich zkušenostech, postojích a hodnotách. Principem multidisciplinární spolupráce je sdílení kompetencí, dovedností, zkušeností a znalostí, a to při zachování přínosu každé profese a jejich specifických dovedností pro práci v týmu. Neméně důležité jsou kompetence, dovednosti a znalosti osob z širšího okolí klienta (např. rodiče, prarodiče, pěstouni, sourozenci, partneři) a klienta samotného.

Okruh prizvaných osob a subjektů určují pracovníci PC ve spolupráci s výchovným zařízením či OSPOD, nebo vycházejí z doporučení a návrhů vznesených na předchozím síťovém setkání. Dále společně zvažují, zda je žádoucí přítomnost dítěte, o jehož případu se bude jednat. Praxe ukazuje, že přítomnost dítěte není často nutná. Jednání s některými osobami či sdílení určitých faktů by mohlo vyvolat u dětí úzkostné reakce a způsobit i jejich poškození.

U osob na vedoucích nebo na řídicích pozicích je nutné se v rámci síťových setkávání zaměřit na prevenci nebo eliminaci křížení sociálních rolí. Problematická by mohla být zejména u ředitelů zařízení. Ti se síťových setkání účastní jen v některých zařízeních, jejich účast není vždy pravidlem. Ředitel má konečné slovo, co se týče klienta umístěného v jeho zařízení, vztahující se například k účasti klienta na aktivitách Poradenského centra. O dalších zásadních rozhodnutích, jako je přemístění klienta, rozhoduje soud na základě návrhu ředitele zařízení a OSPOD. V rámci síťových setkávání má ředitel zařízení stejné kompetence, jako jakýkoliv jiný člen týmu, je totiž důležité udržovat partnerskou rovinu ve všech směrech.

Pro zachování efektivity síťových setkávání je žádoucí poskytování zpětné vazby přímo v průběhu aktivity. Člověk si v průběhu jednání své projevy neuvědomuje nebo si nemusí být vědom jejich vlivu. Cílem zpětné vazby je poskytnutí informací subjektu nebo subjektům, nikoli hodnocení. Je žádoucí vždy mluvit v první osobě jednotného čísla, tedy za sebe. Informace musí být vyvážené, popisovat jak negativa a slabé stránky, tak pozitiva a silné stránky. Je důležité brát zpětnou vazbu jako cenný zdroj informací, který vede ke zlepšení kvality poskytované služby nebo pomoci.

3.1.3 Místo setkání

Místo setkání je nutné zvolit s ohledem na dostupnost jednotlivých aktérů. Musí zaručovat bezpečný prostor a dostatečnou časovou dotaci.

3.1.4 Struktura setkání

- *Úvod a přivítání.*
- *Představení účastníků.*
- *Stanovení cíle setkání, očekávání účastníků.*
- *Představení problému nebo případu klienta, vyjasnění si zakázek. Pokud by se pracovalo s případy více klientů PC najednou, je to možné pouze v jejich nepřítomnosti, nebo pokud by se jednalo o jejich společný případ.*
- *Mapování aktuální situace a potřeb členů MDT.*
- *Návrhy řešení.*
- *Vytváření plánu a realizace jednotlivých kroků.*
- *Stanovení dalšího postupu.*
- *Určení odpovědného pracovníka.*
- *Výstup – zhodnocení síťového setkání.*

3.1.5 Časová dotace

Pro síťová setkávání se jako standardní čas v praxi osvědčila doba v rozsahu 1,5 až 2 hodiny v závislosti na počtu dětí v daném zařízení. Čas by měl být vždy odvozen v závislosti na:

- počtu dětí v daném zařízení, se kterými PC spolupracuje, a jsou tedy společnými klienty;
- velikosti skupiny síťových setkávání (počtu odborníků);
- na době sdílení aktuálních informací;
- na počtu a hloubce akutních případů.

3.1.6 Příprava materiálního zabezpečení

Síťová setkávání standardně nevyžadují žádnou materiální přípravu. Běžně probíhají v prostorách určených pracovníkům výchovného zařízení, které jsou plně vybaveny, nebo mohou probíhat v prostorách PC. Pokud je plánována prezentace v elektronické podobě, prezentující pracovník je povinen ověřit si, zda prostory, kde síťové setkání proběhne, mají potřebné vybavení nebo si jej musí zajistit (např. notebook, dataprojektor).

Pokud to některá ze stran MDT vyžaduje, může být účast členů potvrzována do prezenční listiny. V takovém případě je třeba ji mít připravenou v den konání setkání. Ze strany pracovníků Poradenského centra není vyžadována.

3.2 Realizace síťového setkávání

3.2.1 Průběh a struktura

3.2.1.1 Úvod a přivítání

Zajišťuje pracovník na „domácím území“.

3.2.1.2 Představení účastníků

Každý z účastníků se představuje pouze na prvním setkání, nebo pokud se ho účastní nový člen. Jinak není třeba se opakovaně představovat.

3.2.1.3 Představení cíle setkání, očekávání účastníků

Již při sjednávání nebo ověřování stanoveného termínu konání síťového setkání jsou rámcově stanoveny cíle, jakých chtějí jednotlivé strany dosáhnout. V den konání síťového setkání jsou stanoveny priority a dle nich i cíle setkání. Mohou být stanoveny ústně nebo zapisovány na flipchart. Záleží na počtu těchto cílů.

3.2.1.4 Představení případu/klientů/problému/vyjasnění si zakázek

Členové týmu zajišťují, aby se síťové setkání konalo dle stanovených cílů. Pokud je v plánu řešení akutní situace, je nutné zamezit pouhému sdílení. Ze zkušenosti vyplývá, že někteří pracovníci mají tendenci při popisu situace větvit a odbíhat od tématu. Je zásadní držet se dané struktury.

3.2.1.5 Mapování aktuální situace a potřeb členů MDT

Při mapování potřeb členové týmu zjišťují, zda některý z členů MDT potřebuje podporu, případně v jaké oblasti. Dále se zaměřují na potřeby sekundární cílové skupiny (dítěte/děti). U nich se mapuje:

- kdo je součástí jeho sítě, okolí;
- jaká je jeho osobní historie;
- jaká je jeho rodinná historie;
- jaké je jeho postavení v kolektivu, rodině, škole;
- jak je nastavena spolupráce v rámci sítě;
- jaká je plánována budoucnost;
- jaké jsou potřeby dítěte;
- jaké jsou možnosti dítěte;
- jaká je motivace dítěte.

Pracovníci se v rámci zjišťování zaměřují na zdroje, možnosti a dovednosti klienta. Vyhodnocují se vnitřní a vnější faktory – silné a slabé stránky, příležitosti a hrozby. Je důležité vědět, na čem se dá stavět, kde by klient mohl mít mezery či omezení a kde jsou kořeny úspěchu

a neúspěchu. To umožní reálně vyhodnotit vlastní sílu potenciálu každého klienta. Síťová setkávání umožní připravit strategii, jak nejlépe podpořit klienta, naučit ho předcházet selhávání, využívat efektivně zdroje.

Poznatky ze síťových setkání pracovníci PC využívají při plánování s klientem a při sestavování jeho individuálních plánů. Obsahem individuálního plánu jsou informace o současném stavu klienta, o jeho aktuálních zájmech a dovednostech, informace o tom, čeho by si klient přál dosáhnout, jaké kroky vedou k dosažení cíle a možná rizika. Plánování probíhá společně s klientem a je základním nástrojem pro řešení jeho nepříznivé sociální situace a naplnění jeho osobních cílů. Pracovník díky uceleným informacím o situaci klienta může lépe předvídat možná rizika, limity či naopak nevyužitý potenciál klienta.

3.2.1.6 Návrhy řešení

Každý člen týmu může navrhnout možné postupy řešení klientovy situace. O jednotlivých možnostech se následně diskutuje tak, aby se došlo k nejlepšímu možnému řešení vzhledem ke klientovým možnostem, schopnostem, potřebám a cílům. Předpokladem je, že každý člen MDT může ze svého úhlu pohledu najít jiné řešení, které inspiruje ostatní k diskusi. Základem je bezpečný prostor pro všechny členy MDT a snaha najít neoptimálnější řešení.

3.2.1.7 Vytváření plánu a realizace jednotlivých kroků

Členové týmu sestaví plán na základě potřeb. Stanoví jednotlivé kroky, dle kterých bude dosaženo maximální efektivity při řešení daného problému. Plán bude zahrnovat práci všech osob zapojených do systému sítě a bude realizován prostřednictvím plnění jednotlivých kroků. Realizace těchto kroků přinese výhody pro všechny členy týmu i klienty PC, neboť budou řešit aktuální potřeby všech, a to v co nejkratším časovém horizontu. Každý člen MDT je zodpovědný za plnění svých povinností vyplývajících z tohoto plánu.

3.2.1.8 Určení odpovědného pracovníka

Zásadně platí, že při síťových setkáváních dochází ke shromažďování a propojování všech informací. V průběhu setkání je možné určit odpovědného pracovníka za naplánované kroky. Je domluveno, kdo, co, do kdy, jakým způsobem bude dělat, zařídí či zjistí. Rovněž je domluveno, zda pověřený pracovník předá ostatním členům týmu nově získané informace na následujícím síťovém setkání, nebo je bude informovat dříve – osobně, e-mailem, telefonicky.

3.2.1.9 Zhodnocení setkání

V závěru každého síťového setkání má každý člen MDT prostor pro zhodnocení jeho průběhu a výstupů.

3.2.2 Vyhodnocení síťového setkání

Výstupem ze síťového setkání je:

- 1) ústní dohoda osob v síti nebo předané informace

- 2) standardní záznam uložený v elektronickém systému PC, který obsahuje tato data:
- a. datum konání
 - b. doba trvání – uvádí se v hodinách a minutách
 - c. příprava – je časový údaj, který zahrnuje nezbytnou dobu přípravy k realizaci síťových setkání (např. studium materiálů, dokumentů, spisů atd.)
 - d. pracoviště
 - e. jmenný seznam klientů, o nichž se jednalo
 - f. seznam zúčastněných, jejich pozice
 - g. způsob kontaktu
 - práce přímá práce s klientem – pokud je klient na setkání přítomen
 - práce v zájmu klienta – pokud se klient jednání neúčastní
 - h. forma práce
 - i. místo konání
 - j. míra podpory
 - k. registrovaná služba
 - l. služba dle OK systému
 - m. popis průběhu

Každý klient, o kterém bylo v rámci síťového setkávání jednáno (a nebyl přítomen na síťovém setkávání), bude o setkání a jeho průběhu obecně informován a bude mu umožněno se k tomu vyjádřit. S výstupem síťového setkání/řešením bude klient podrobně seznámen pouze v případě, pokud to pro něho bude zásadní a přínosné. Pracovníci na síťovém setkání rozhodnou, kdo jej bude informovat, kdy, jakou formou a v jakém rozsahu.

Vyhodnocení ve vztahu ke klientovi:

Síťová setkávání mají význam i pro jednotlivé klienty Poradenského centra. Klíčový pracovník může v rámci vyhodnocování spolupráce s klientem posoudit, jaký podíl na změně situace klienta mají informace získané při síťových setkáváních a při přenosu dobré praxe mezi členy multidisciplinárního týmu při práci s daným klientem. Přičemž klient je vedle osobní dokumentace a individuálních plánů nejdůležitějším zdrojem informací. Dalším kritériem je skutečná znalost situace klienta a zlepšení jeho situace.

4 Multidisciplinární tým

Zásadní silou a přínosem multidisciplinárního týmu je kombinace odborných znalostí z řad různých odborníků, kteří pak mohou poskytovat kontinuální péči. Jsou schopni uceleně nahlížet na potřeby klientů, vzájemně se podporovat, předávat si zkušenosti s cílem zajistit klientům komplexní péči a koordinovaně ji rozvíjet. Důležité je se vzájemně informovat o pracovních postupech a metodách práce všech subjektů. Dobře nastavený a fungující multidisciplinární přístup zajišťuje prospěch všem členům týmu napříč obory, odstraňuje duplicitu, zvyšuje efektivitu a snižuje náklady.

Multidisciplinární tým vždy tvoří pracovníci Poradenského centra a další lidé z řad primární cílové skupiny síťových setkávání. V jednotlivých MDT, se kterými síťová setkávání probíhají, je složení týmu odlišné vzhledem k typu zařízení, kolektivu, jeho možnostem, ale také vzhledem k časové vytíženosti jednotlivých členů týmu, atmosféře v dané organizace, atd.

Multidisciplinární spolupráce umožňuje:

- zvyšovat povědomí o dalších resortech a získávat širší rozhled;
- předávat a vyměňovat informace;
- společně hledat řešení vztahující se k problematice klientů;
- spolupracovat na určitém problému – představit uceleně případ, stanovit si jednotný cíl při poskytování péče, mapovat jednotlivé situace a potřeby klienta, navrhnout řešení, rozdělovat role a kompetence, stanovovat časový harmonogram, aktivity a způsoby měření.

Tvorba multidisciplinárního týmu:

- jasně definována cílová skupina
- určená struktura procesu a postupy pro řešení problémů
- společná platforma sdílení informací
- kontinuální podpora týmu

MDT jsou vždy sestavovány individuálně vzhledem k potřebám daného dítěte podle výše popsaných kritérií.

Pestrost profesí je také závislá na tom, jaké personální obsazení MDT má. V jednotlivých MDT se personální zajištění liší. Viz obrázek č. 4 – 14. Stálé složení týmů může být rozšířeno o osoby, které mohou přispět k řešení problému dítěte (učitel, výchovný poradce, klíčový pracovník, psycholog, psychiatr,...).

V případě dítěte, které je v péči OSPOD, je zpravidla svolavatelem síťového setkání pracovník OSPOD.

Výhody MDT jsou:

- snížení počtu setkání týkající se jedné oblasti, problému (omezení duplicity);
- zavádění inovativních metod práce;
- zvýšení spokojenosti klientů i pracovníků;
- snížení počtu chyb.

Nevýhody MDT jsou:

- možné nadměrné přebírání kompetencí (jeden dělá vše);
- rozostření rolí.

K dobrému fungování je potřeba navíc porozumět faktu, že pracovat v MDT je třeba dlouhodobě a že se jedná o proces, který vyžaduje stálou pozornost a upravování.

Přirozenou součástí MDT je také vznik názorových i koncepčních sporů. Střety mohou být významným přínosem, pokud jsou adekvátně řešeny a je sledován zájem dětí. Důležité je, i když sekundárně, zabývat se i důvody vzniku sporu.

4.1 Vymezení aktérů zapojených do aktivity a jejich role a kompetence

Sít'ová setkávání iniciuje a svolává:

- a) sociální pracovník Poradenského centra nebo jím pověřený zástupce, který zajišťuje pravidelnost a zjišťuje časové možnosti ostatních členů konkrétního týmu
- b) sít'ové setkání může svolat jakýkoliv člen týmu, pokud je to v zájmu klienta, nebo pokud se jedná o akutní řešení situace klienta. V takovém případě postupuje podle bodu 3.1.

Role a kompetence jednotlivých členů týmu se mění pouze na začátku v závislosti na tom, kdo iniciuje a svolává dané sít'ové setkání. Pracovník, který setkání inicioval a svolal, v úvodu zopakuje účel setkání a následně proces koordinuje tím, že udržuje linii setkávání, aby diskuze neplynula jiným směrem, doptává se a prezentuje zájmy klienta, pokud je to v jeho zájmu a pokud se jedná o informace, k jejichž zveřejnění mu dal klient souhlas. Zároveň tento pracovník shrnuje a vyhodnocuje průběh sít'ového setkání a jeho přínosnost.

V rámci sít'ových setkávání mají všichni členové týmu stejné kompetence, je důležité udržovat partnerskou rovinu ve všech směrech. Stejnou kompetencí se rozumí možnost vyjádřit vlastní názor na danou situaci, navrhnout řešení, vyslovovat nesouhlas a ukončit spolupráci v rámci sít'ových setkávání, dodržovat mlčenlivost, informovat tým sít'ových setkávání o různých skutečnostech, které považuje za důležité. V případě stížnosti přebírá kompetenci za její vyřízení pracovník, který stížnost přijal, pokud se netýká přímo jeho osoby. V takovém případě je povinen stížnost postoupit týmu sít'ových setkávání, který určí pracovníka, který stížnost prověří a vyřeší.

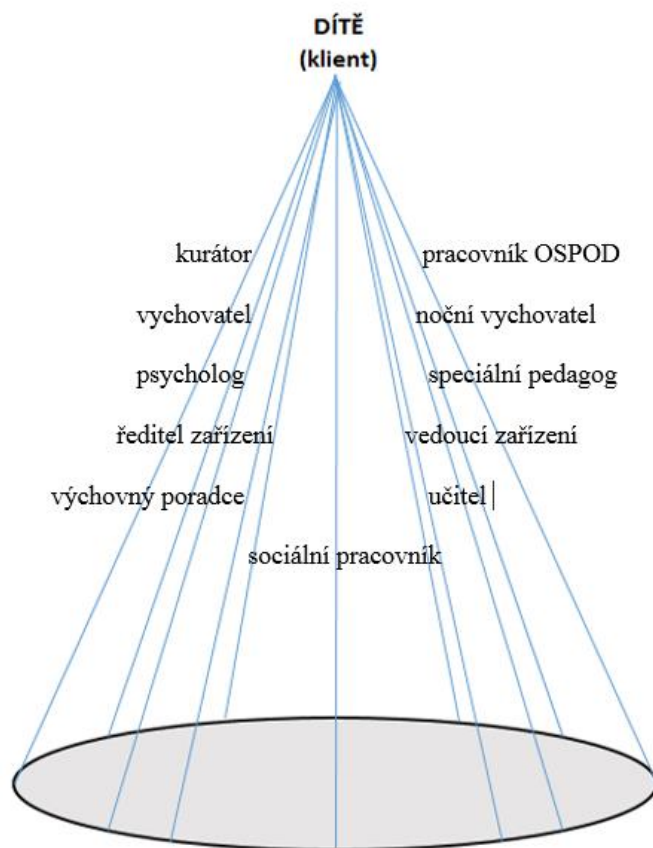
Pracovníci PC se přizpůsobují možnostem a podmínkám ústavního zařízení nebo rodiny. Pracovní doba a možnosti pracovníků PC jsou více flexibilní pro přizpůsobení se potřebám sít'ových setkávání.

Časový limit sít'ových setkání je předmětem dohody, rámcově je stanoven již při telefonickém rozhovoru, kdy se sít'ové setkání plánuje, přesný časový rozsah je stanoven na začátku každého sít'ového setkání.

4.2 Kruhová podpora MDT

Kruh symbolizuje rovnou pracovní pozici všech členů multidisciplinárního týmu bez ohledu na jejich profesi. Ucelený systém odborných pracovníků zajišťuje koordinovanou podporu sociální rehabilitace dítěte. Efektivita pomoci se zvyšuje v závislosti na počtu osob zapojených do péče o dítě. Dítě tvoří vrchol a zároveň i střed pomyslného jehlanu a kruhovou základnu odborníci, rodiče

a další osoby blízké dítěti¹¹. Kruh zároveň umožňuje všestrannou komunikaci mezi členy i směrem k dítěti. Obrázek č. 2 zobrazuje pracovní pozice reálně uskutečněných síťových setkání.

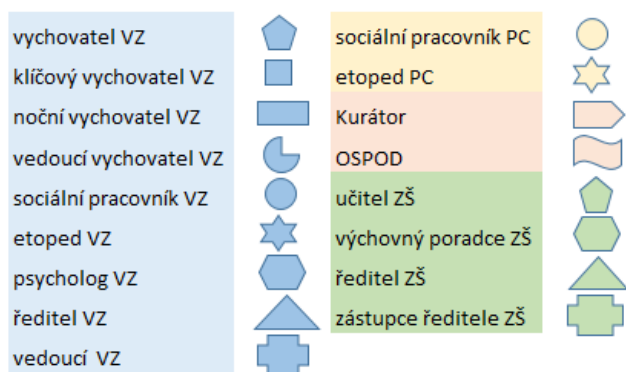


Obrázek č. 2: Kruhová podpora dítěte

4.3 Schéma jednotlivých multidisciplinárních týmů

Schémat jednotlivých MDT ukazují variabilitu pozic i počet účastníků. Barvy označují jednotlivé pracovní týmy, které jsou součástí multidisciplinárního týmu, tvary jednotlivé pracovní pozice. Pozice, které jsou uvedeny mimo kruh, se síťového setkávání účastnily pouze jednou.

Obrázek č. 3: Legenda ke grafům multidisciplinárního týmu

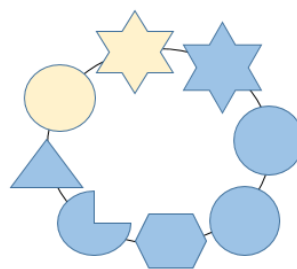


¹¹ Sešit sociální práce, 3. číslo, 2015

MDT č. 1:

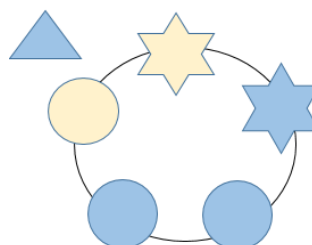
sociální pracovník PC
speciální pedagog PC
etoped
sociální pracovníce 1
sociální pracovníce 2
psycholog
vedoucí vychovatel
ředitel zařízení

Obrázek č. 4: MDT 1

**MDT č. 2**

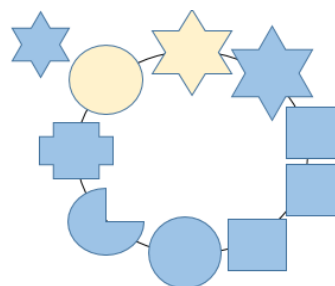
sociální pracovník PC
speciální pedagog PC
etoped
sociální pracovníce 1
sociální pracovníce 2
ředitelka (pouze jednou)

Obrázek č. 5: MDT 2

**MDT č. 3:**

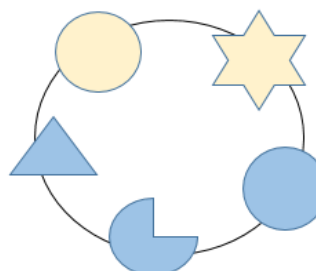
sociální pracovník PC
speciální pedagog PC
etoped 1
etoped 2 (pouze jednou)
klíčoví vychovatelé dětí
sociální pracovníce
vedoucí vychovatelka
vedoucí zařízení

Obrázek č. 6: MDT 3

**MDT č. 4:**

sociální pracovník PC
speciální pedagog PC
sociální pracovníce (nepravidelně)
ředitelka zařízení
vedoucí vychovatelka

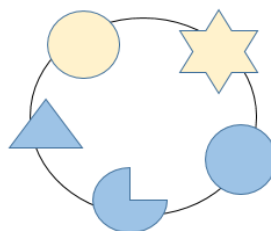
Obrázek č. 7: MDT 4



MDT č. 5:

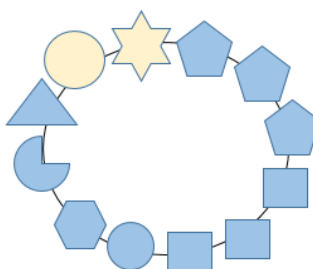
sociální pracovník PC
 speciální pedagog PC
 sociální pracovnice
 ředitelka zařízení
 vedoucí vychovatelka

Obrázek č. 8: MDT 5

**MDT č. 6:**

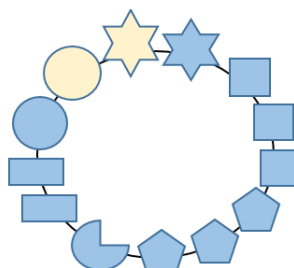
sociální pracovník PC
 speciální pedagog PC
 klíčoví vychovatelé klientů
 vychovatelé zařízení
 sociální pracovnice
 psychologka
 ředitelka zařízení
 vedoucí vychovatelka

Obrázek č. 9: MDT 6

**MDT č. 7:**

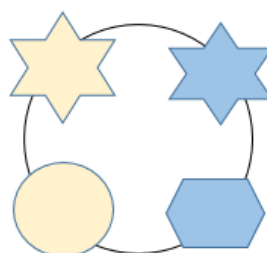
sociální pracovník PC
 speciální pedagog PC
 etoped
 vychovatelé zařízení
 klíčový vychovatelé klientů
 vedoucí vychovatelka
 noční vychovatelé
 sociální pracovnice

Obrázek č. 10: MDT 7

**MDT č. 8:**

sociální pracovník PC
 speciální pedagog PC
 etoped
 psychologka

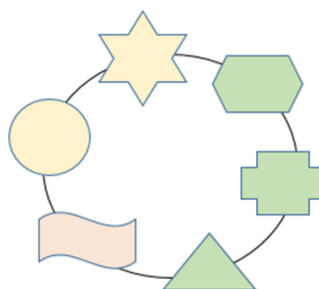
Obrázek č. 11: MDT 8



MDT č. 9:

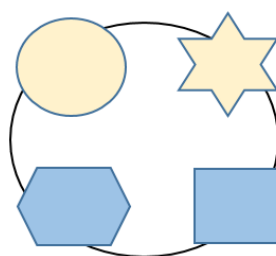
sociální pracovník PC
 speciální pedagog PC
 sociální pracovníce z OSPOD
 zástupkyně ředitele školy
 výchovná poradkyně
 ředitel školy

Obrázek č. 12: MDT 9

**MDT č. 10:**

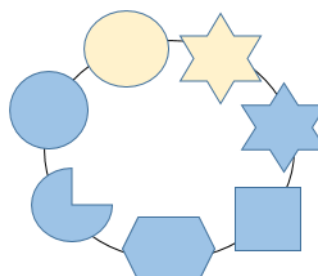
sociální pracovník PC
 speciální pedagog PC
 klíčová vychovatelka
 psychologka
 sociální pracovníce (na vyžádání)

Obrázek č. 13: MDT 10

**MDT č. 11:**

sociální pracovník PC
 speciální pedagog PC
 etoped
 klíčový vychovatel
 psychologka
 vedoucí zařízení
 sociální pracovníce

Obrázek č. 14: MDT 11



Složení jednotlivých MDT ukazuje, že síťová setkávání jsou založena na kooperaci jednotlivých **odborností**. Standardně se jich účastní sociální pracovníce a speciální pedagog Poradenského centra a osoby různých profesí daného výchovného zařízení, školy nebo rodiny.

Zajímavé je genderové složení jednotlivých stávajících týmů. Statisticky tvoří muži a ženy poměr 12:46. Nejen v sociální sféře, ale i ve školských zařízeních je téměř čtyřnásobně vyšší počet žen než mužů.

Další zajímavostí je skutečnost, že v žádném týmu v rámci uskutečňovaných síťových setkávání se v roli sociálního pracovníka neobjevuje muž, vždy je to sociální pracovníce. Nejvyšší genderovou různorodost vnímáme u klíčových vychovatelů dětí. Ti jsou s dětmi každý den a je důležité, aby děti měly jak ženské, tak také mužské vzory. U ostatních vychovatelů, kteří se

účastnili síťových setkávání, je vyšší zastoupení žen – vychovatelek. Ne vždy se však síťových setkávání účastní všichni pracovníci včetně vychovatelů, neznamená to tedy, že by v zařízeních chyběli muži v rolích vedoucích či nočních vychovatelů apod. Jejich počet je ale ve všech spolupracujících zařízeních celkově nižší, než je počet žen. Více ukazuje tabulka č. 2.

Tabulka č. 2: Genderové rozložení MDT účastníků se síťových setkávání

	MUŽI		ŽENY
Ředitel	2	Ředitelka	4
Zástupce ředitele ve škole	0	Zástupkyně ředitele ve škole	1
Výchovný poradce ve škole	0	Výchovná poradkyně ve škole	1
Vedoucí zařízení	0	Vedoucí zařízení	2
Sociální pracovník	0	Sociální pracovnice	10
Etoped	4	Etopedka	3
Psycholog	1	Psycholožka	4
Vedoucí vychovatelé	0	Vedoucí vychovatelky	5
Klíčoví vychovatelé	3	Klíčové vychovatelky	4
Ostatní vychovatelé v zařízení	2	Ostatní vychovatelky v zařízení	9
Noční vychovatelé	0	Noční vychovatelky	2
Sociální pracovník z OSPOD	0	Sociální pracovnice z OSPOD	1
Celkem	12	Celkem	46

Síťová setkávání přinesla také zjištění, že ne v každém zařízení ústavní výchovy je etoped či psycholog. Jedná se zejména o klasické dětské domovy, kde tito odborníci zcela chybí, alespoň v těch, se kterými spolupracujeme. Psycholožka se objevila jen v jednom dětském domově. V dětských domovech se školou bývají etopedi, ale bohužel často jen jeden. Ve výchovných ústavech jsou jak etopedi, tak psychologové.

Síťových setkání se ve všech případech a všech zařízeních vždy účastní sociální pracovnice. Výjimky tvoří multidisciplinární tým síťových setkávání č. 8 a č. 10. V multidisciplinárním týmu č. 10 sociální pracovnice chyběla, což jsme poté vnímali hodně výrazně. Bylo to dané i krátkodobým působením paní psycholožky a zejména tím, že obě pracovnice neměly tolik informací o konkrétních dětech, zejména o jejich rodinách, minulosti a budoucnosti. Tyto informace – o situaci dítěte, rodinném zázemí, o tom, v jakém prostředí vyrůstalo, kam jezdí domů, co ho ovlivňuje a kam povedou jeho další kroky po odchodu z daného zařízení, jaké má možnosti – jsou důležité pro sestavení celistvého obrazu dítěte. Pracovníci PC si vyžádali zařazení sociální pracovnice do tohoto MDT na dalších setkáních.

Sociální pracovnice chyběla rovněž v multidisciplinárním týmu č. 8, kde však její přítomnost nebyla nutná. U tohoto zařízení – diagnostický ústav – je to dáno jeho specifickostí. Krátkodobost pobytu dětí a tím pádem vysoká intenzita práce s nimi zaručuje, že všichni pracovníci mají komplexní informace o dítěti, odkud přichází, z jakých důvodů, i o jeho rodině. V tomto zařízení síťová setkání neprobíhají pravidelně, což je dáno právě krátkým diagnostickým pobytem dítěte. Pokud je dítě v tomto typu zařízení, pracují s ním různí odborní pracovníci a dítě se neúčastní aktivit Poradenského centra, jelikož by to bylo kontraproduktivní a docházelo by

k dublování péče o dítě. Všechny tyto podněty jsme si vyjasnili v rámci prvního síťového setkání v diagnostickém ústavu. Domlouváme se tedy na možnostech osobních setkání s dítětem/děťmi a zejména pak na postupech, metodách a formách práce s dítětem po odchodu z diagnostického ústavu.

4.4 Spolupráce s aktéry OSPOD

Spolupráce v MDT je založena na důvěře také z důvodu, že všichni členové jsou zahrnuti do systému péče o děti v agendě OSPOD. Poradenské centrum má pověření k sociálně-právní ochraně dětí i registrovanou sociální službu Sociální rehabilitace.

Pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí mohou prostřednictvím služeb Poradenského centra naplňovat své Standardy kvality OSPOD, čímž společně mohou zabezpečovat nejlepší zájem a potřeby společných klientů. Konkrétně jde o Standard číslo 7b a 15a a 15b:

Standard číslo 7 – Prevence

Kritérium 7b: Orgán sociálně-právní ochrany v rámci preventivních aktivit prokazatelně spolupracuje s dalšími návaznými subjekty.

Standard číslo 15 – Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany na další subjekty

Kritérium 15a: Orgán sociálně-právní ochrany zprostředkovává a doporučuje klientům služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich potřeb, a to v souladu s cíli podpory stanovenými v individuálním plánu ochrany dítěte.

Kritérium 15b: Orgán sociálně-právní ochrany se intenzivně věnuje oblasti přípravy na samostatný život u dětí starších 16 let, které se nacházejí v ústavní výchově, v náhradní rodinné péči nebo v péči kurátorů.

Spolupráce s OSPOD je primárně nastavena s výchovným zařízením z důvodu zamezení dublování péče. Pracovník OSPOD komunikuje se sociálním pracovníkem daného zařízení, jsou mu předkládány informace jak z aktivit Poradenského centra, tak ze síťových setkání. V případě, že je jeho účast na síťovém setkání nutná, je kontaktován pracovníkem výchovného zařízení nebo pracovníkem Poradenského centra. U klientů, kteří jsou v péči OSPOD, ale nemají nařízenou ústavní výchovu, je spolupráce a komunikace nastavena přímo s pracovníkem PC a pracovníkem příslušného OSPOD dle trvalého bydliště dítěte.

Za dobu uskutečňování síťových setkávání se pracovník OSPOD účastnil jen v případě jednoho klienta bez nařízené ústavní výchovy (síťové setkání ve škole).

Pracovníci OSPOD jsou spíše koordinátoři celého případu klienta, ale na řešení konkrétní problematiky se nepodílejí. Účast pracovníka OSPOD je nezbytná v případě závažných a ohrožujících situací klienta. Jejich přítomnost na pravidelných síťových setkáních není tedy z těchto důvodů potřebná. Pracovníci PC nicméně vnímají, že jejich účast na síťových setkáváních by byla přínosná, ale chápou, že z důvodu jejich časové i jiné vytíženosti není možné, aby se pravidelně účastnili síťových setkání a byli členy i několika multidisciplinárních týmů.

4.5 Spolupráce se zařízením ústavní výchovy

Spolupráce se ZÚV je na velmi dobré úrovni. Pracovníci ZÚV jsou s klienty v dennodenním kontaktu, znají je a vědí o jejich aktuální situaci.

Konkrétně v metodickém pokynu MŠMT „Standardy kvality péče o děti ve školských zařízeních pro výkon ústavní a ochranné výchovy a preventivně výchovné péče” z roku 2015 ve **Standardu číslo 2 – Průběh péče a návazné služby**, jsou v bodě *2B Výkon péče* vypsány aktivity, které by ZÚV mělo zajišťovat, poskytovat klientovi. Tyto aktivity se v mnoha bodech prolínají s činnostmi Poradenského centra, s čímž jsou pracovníci ZÚV seznamováni.

Pracovníci ZÚV mohou prostřednictvím služeb Poradenského centra naplňovat výše uvedený Metodický pokyn, čímž společně mohou zabezpečovat nejlepší zájem a potřeby společných klientů. Konkrétně jde o tyto body v daném standardu:

2.11 – Zařízení aktivně předchází vzniku předsudků a jejich negativních dopadů na děti ze strany okolí zařízení, ke kterému by mohlo dojít v souvislosti s poskytováním péče.

2.12 – Zařízení zajišťuje prevenci rizikového chování. Preventivní postupy využívají mezioborového přístupu, odpovídají potřebám cílové skupiny a podporují ji v dosažení optimálního tělesného, duševního a sociálního zdraví. Postupy směřují vždy k minimalizaci rizik spojených s rizikovým chováním.

2.13 – Zařízení zajišťuje individuální výchovu ke zdravému životnímu stylu, k péči o tělo, sexuální výchovu včetně výchovy k partnerství a rodičovství.

2.27 – Děti jsou podporovány ve zvládání situací se souvisejícími riziky při učení se samostatnosti a odpovědnosti.

2.28 – Dítě je průběžně připravováno na samostatný život. Zařízení zabezpečuje, aby bylo dítě vedeno k tomu, aby přijímalo odpovědnost za své denní povinnosti, je podporováno v osvojování si potřebných životních dovedností, např. v zacházení s penězi, v organizaci svého volného času, v navazování a udržování vztahů, v zapojování se do sociální sítě, ve zvládání právních záležitostí, ve správě bankovního účtu, pojištění, spoření.

5 Přehled výstupů a vyhodnocení cílů, funkčnosti a efektivity aktivity

- Ukazuje se, že by bylo třeba, aby byl klient například na závěr aktivity přítomen na síťovém setkání a byl seznámen s tématem a se závěry.
- Potvrzuje se, že zdánlivě neřešitelná situace jednoho ze subjektů multidisciplinárního týmu ve skutečnosti je společně řešitelná.
- Ověřilo se, že síťové setkání může sloužit k lepší prezentaci služby Poradenské centrum. Zpětná vazba od pracovníků zařízení prokázala, že při klasické prezentaci služby docházelo k nepochopení, nevyjasněným či mylným očekáváním a představám, jak jednotlivé aktivity probíhají. Teprve v průběhu síťových setkávání došlo k pochopení účelu, procesu a průběhu služeb Poradenského centra.
- Spolupráce s pracovníky, kteří přímo pracují s dětmi a mladými lidmi (vychovatelé) zapříčinila jejich větší informovanost o Poradenském centru, mají větší chuť do společné práce. Spokojenost týmů síťových setkávání potvrzuje, že nástroj, který přinášíme, je funkční a začal být důležitý pro všechny členy týmu síťových setkávání. Pracovníci PC vnímají díky tomu smysluplnost své každodenní práce a snahy.
- Na začátku se předpokládalo, že do primární cílové skupiny budou zařazeni také probační úředníci, lékaři aj. Jejich potřebnost v rámci aktivity však nebyla prokázána. Nicméně do budoucna potřebnost jejich přítomnosti na síťových setkáváních není vyloučena.
- Ukázalo se, že přítomnost minimálně dvou pracovníků Poradenského centra na síťových setkáváních je velice důležitá, spíše nutná, a to z důvodu poskytnutí zpětné vazby, lepšího vyhodnocování rizikových situací, chybění informací. Při předávání informací může dojít ke zkreslení, alespoň dva pracovníci představují větší jistotu, možnost doplnění informací.
- Praxe potvrdila, že pravidla síťových setkání v písemné podobě nejsou potřeba. Členové multidisciplinárního týmu jsou schopni pracovat a naplnit cíle bez nich. Zásady síťových setkání jsou projednané a vyjasněné osobně vždy na prvním setkání a tvoří dostatečný rámec pro aktivitu.
- Tvorba harmonogramu se jeví jako neefektivní. Praxe ukázala, že pružnost aktivity znemožňuje tvořit stálý harmonogram setkávání, jelikož jsou svolávána na základě potřeb a aktuální situace klientů, což se prokázalo jako účelnější.
- Ukázala se náročnost na čas, peníze, personální zajištění aktivity. Místa poskytování jsou vzdálena od sídla PC od 2 km do 110 kilometrů.
- V případě většího počtu klientů v jednom zařízení je potřeba si vytvořit plán témat.
- Potřebnost Poradenského centra a jeho služeb je vysoká – některé formy a metody práce pracovníků Poradenského centra nelze v ústavním zařízení realizovat z důvodu nastavení systému výchovy dle školského zákona.

5.1 Nejčastější okruhy témat řešených v rámci síťových setkání

- **Rodina dítěte** – důvody umístění do ZÚV, aktuální situace v rodině, odjezdy/neodjezdy domů, chování rodičů dítěte a jejich aktivita v řešení situace jejich dítěte, zájem/nezájem rodičů o své dítě, navázání kontaktu s rodinným příslušníkem dítěte

- **Chování dítěte** – agrese, pasivita, naštvanost atd. a její příčiny, důvody a možnosti přemístění dítěte do jiného ZÚV, důvody odlišného chování či reakcí v ZÚV a na aktivitách Poradenského centra, reakce dítěte na různé situace, psychiatrické diagnózy
- **Formy práce s dítětem v ZÚV** – na čem pracují v ZÚV, co se jim daří/nedaří
- **Budoucnost dítěte** – jeho odchod ze ZÚV, možnosti bydlení, samostatnost, možnosti další spolupráce a podpory, práce, praktické oblasti, práce
- **Prevence** – partnerské vztahy, sexuální nezdrženlivost, antikoncepce, rizika, drogy, minulost a zkušenosti dítěte, kriminalita, rizika sociálních sítí
- **Vnímání norem, hodnot** – jak to má dítě, jak to má jeho rodina a jak s tím pracovat
- **Víkendové sociálně terapeutické a nácvikové pobyty** – pravidla, obsah a program
- **Potřeby dítěte**
- **Motivace dítěte**
- **Metody práce**
- **Osvědčená praxe**

5.2 Krizové situace a jejich řešení

V rámci naší praxe jsme se prozatím setkali s rizikem týkající se:

1. PŘÍPAD: účast/neúčast klientů na aktivitách Poradenského centra v souvislosti s nástrojem moci a trestu ze strany zařízení ústavní výchovy (týkalo se to zejména víkendových sociálně terapeutických pobytů).

Užitý postup: na síťovém setkání jsme diskutovali s pracovníky zařízení ústavní výchovy o nevhodnosti užívání aktivit Poradenského centra ve vztahu k dětem jako systém odměn a trestů. Nejedná se o volnočasové aktivity, kterých by se děti mohly účastnit v závislosti na svém chování. Jedná se o systém osobnostního rozvoje, který je postaven na dlouhodobé a intenzivní práci. Terapeutickou práci a nácvikové aktivity není žádoucí přerušovat, a to z žádného důvodu. Zcela nevhodné je trestat dítě za špatné chování v zařízení ústavní výchovy zákazem účasti na aktivitách spolupracujících organizací, které se zaměřují na rozvoj dětí a posilování jejich dovedností. Pracovníci PC opět představili své aktivity, důrazně poukázali na jejich přínosnost pro děti, ale i pro dané zařízení. Diskuse přinesla dohodu o dalším postupu v případě zhoršujících se výchovných problémů dětí.

Výsledek: domluvili jsme se, že každou takovou situaci budeme řešit společně na síťových setkáních, a to zcela individuálně. Zařízení nebude samo rozhodovat o účasti nebo neúčasti dětí na aktivitách PC. Rovněž jsme došli k závěru, že pokud by dítě opakovaně utíkalo a

vracelo se pouze na aktivity PC, zejména před víkendovým sociálně terapeutickým pobytem, budeme zvažovat, zda je vhodné, aby se ho účastnilo. Tuto informaci jsme předali všem našim klientům.

2. PŘÍPAD: neplnění dané role a překračování kompetencí, což se projevovalo u jednoho člena týmu ze zařízení ústavní výchovy tendencí být facilitátorem síťových setkávání.

Užitý postup: pracovníci PC se vyhradili v průběhu síťového setkání proti tomuto jednání a upozornili daného člena na zásady síťových setkávání, zejména na zásadu partnerství. Poté došlo k zopakování a vyjasnění si vzájemných rolí, účelu a průběhu síťových setkávání. V průběhu dalších síťových setkávání se situace ještě několikrát opakovala. Vždy byl daný člen MDT na své chování ze strany pracovníků PC upozorněn.

Výsledek: zkušenost ukázala potřebu opakovaně připomínat členům MDT cíle, účel a zásady síťových setkávání, zejména zásadu partnerství. I při pravidelných síťových setkáváních je neustále připomínáno, z jakých důvodů je aktivita realizována. Jsme partneři, profesionálové a náš cíl by měl být stejný, tedy zaměření na zájem dítěte, na jeho potřeby a rozvoj.

3. PŘÍPAD: pocit ohrožení pracovníků Poradenského centra z důvodu narušování partnerské roviny ze strany jednoho člena týmu síťových setkávání, který jedná z pozice moci.

Užitý postup: pracovníci při jednání jednoho MDT vnímali pocit ohrožení vycházející z nadřazeného chování jednoho z členů. Při řešení této situace jsme využili nejprve intervize a supervize týmu PC. Supervizorem bylo doporučeno jasně se vymezit proti tomuto jednání, připomenout zásadu partnerství a vysvětlit pozice a role pracovníků Poradenského centra. Zdůraznění, že jsme partneři, ne podřízení.

Výsledek: Opakovaně při síťových setkáváních připomínáme jejich cíle, účel a zásadu partnerství. Jednání daného člena týmu je dáno jeho osobnostním nastavením, které nezměníme. Důležité je, že o problému víme, pracujeme na jeho odstranění a postupně se snažíme zrcadlit mocenské chování daného člena. I při pravidelných síťových setkáváních je neustále připomínáno, z jakých důvodů je aktivita realizována, důležité je společné zaměření se na zájem dítěte. Pokud by se situace nelepšila nebo dokonce zhoršovala, bylo by nutné daného člena vyloučit z MDT.

4. PŘÍPAD: pocit ohrožení pracovníků ústavního zařízení z důvodu celkového nastavení a špatné atmosféře v zařízení ústavní výchovy, zejména mezi pracovníky a vedením.

Užitý postup: pracovníci ústavního zařízení, kteří jsou s dětmi v dennodenním kontaktu, tedy zejména vychovatelé, nevnímali pracovníky Poradenského centra a jejich aktivity jako důležité a přínosné pro děti. Díky tomu, že jsme byli v kontaktu vždy zejména s vedením daného zařízení, vychovatelé se cítili ohroženi. V rámci síťového setkání jsme vychovatelům představili Poradenské centrum, jeho aktivity, cíle, vysvětlili jsme účel síťových setkávání a jejich průběh s tím, že je pro nás důležité, aby se těchto setkávání účastnili.

Výsledek: osobní představení pracovníků PC, služby, odpovídání na dotazy vychovatelů a celkově osobní kontakt vedl ke zlepšení komunikace a vyjasnění si různých oblastí. Vychovatelé mají větší přehled a zájem o naše aktivity, jsou více aktivní při síťových setkáváních.

V rámci uskutečněných síťových setkávání se neobjevily prozatím žádné další situace popsané v rizicích, které by bylo nutné řešit. Nedošlo ke ztrátě žádného klienta, jeho důvěry, ani k ukončení spolupráce s žádným MDT.

5.3 Komparace dat

Aktivita síťových setkávání byla zpočátku nabízena jen vybraným zařízením ústavní výchovy v závislosti na zjištění absence podstatných informací při řešení nepříznivé situace klientů Poradenského centra. Předpokládalo se, že budou nabízena jen zařízením, u nichž není předpoklad střetu zájmu mezi pracovníky zařízení a klienty. Toto kritérium bylo stanoveno na základě informací získaných od dětí týkajících se špatné atmosféry v zařízení a jejich vztahů s pracovníky (viz kazuistika č. 3). Pracovníci PC se báli narušení nebo ztráty důvěry klientů, což by mohlo vést k ukončení poskytované služby.

Praxe však ukázala, že síťová setkávání žádným způsobem nenarušují důvěru mezi pracovníky Poradenského centra a klienty, ale naopak jsou důležitým nástrojem pro kvalitní a komplexní poskytování služeb, a to ze stran všech členů MDT.

V roce 2017 probíhala síťová setkání se všemi zařízení ústavní výchovy, jejichž klienti využívají služeb Poradenského centra. Tato zkušenost umožnila komparovat data do níže uvedené tabulky č. 3.

Tabulka č. 3: Výstupy z praxe

ZÚV, KDE SÍŤOVÁ SETKÁNÍ PROBÍHAJÍ	ZÚV, KDE SÍŤOVÁ SETKÁNÍ NEPROBÍHAJÍ
Bližší spolupráce s pracovníky, užší vztahy.	Formální vztahy. Nezáměr o spolupráci.
Pracovníci ZÚV pracovníky PC pravidelně kontaktují, vnímají je jako partnery v oblasti péče o klienta.	Pracovníci ZÚV pracovníky PC kontaktují v rámci zjišťování organizačních informací nebo pokud jednostranně potřebují získat dílčí informaci.
Pracovníci PC mají o společných klientech více informací, přehled, vědí o jejich aktuální situaci.	Pracovníci PC mají o společných klientech jen kusé informace a dále jen informace získané od klientů, které mohou být zkreslené.
Pracovníci PC řeší s pracovníky ZÚV nejen organizační záležitosti a krizové situace klientů, ale i běžné záležitosti klientů.	Pracovníci PC řeší s pracovníky ZÚV zejména organizační záležitosti a nastalé krizové situace.
Pracovníci ZÚV se na pracovníky PC obracují jako na odborníky, chtějí znát jejich názor. Je to dáno díky osobnímu poznání, vyjasnění si pozic, poznání odbornosti, kladení důrazu na partnerství, pochopení, že pracovníci PC nechtějí podrývat roli pracovníků ZÚV, ale naopak mají stejný zájem pomáhat společným klientům.	U pracovníků ZÚV se může objevovat obava z neprofesionality, nadřazenosti nebo z dalších negativních oblastí osobnosti a práce pracovníků PC, která však bez síťových setkání nemůže být zcela odstraněna.

Pracovníci PC přesně vědí, na koho se mohou obrátit v případě nejružnějších oblastí, kteří pracovníci jsou s klientem nejvíce v kontaktu. Mají potřebné kontakty.	Objevuje se chaos při spolupráci, pokaždé je jednáno s někým jiným, nedochází v ZÚV k předávání informací, pracovníci PC nevědí, kdo je klíčovým pracovníkem, nejednají s ním.
Díky síťovým setkáním je viditelná rovina partnerství i v dalších kontaktech mezi pracovníky.	Rovina partnerství nemusí být vůbec viditelná ani v rámci organizačních záležitostí, kdy pracovníci ZÚV spolupracují s pracovníky PC na základě nutnosti.
Dochází k vyjasňování témat, oblastí a situací v rámci spolupráce s pracovníky i klienty. Jsou odstraněny stereotypy a předsudky.	Pracovníci ZÚV mají o službách PC domněnky, zkreslené představy či nedostatečné informace. Mohou se objevovat stereotypy a předsudky.
Účastníci síťových setkávání předávají kontakty na Poradenské centrum i dalším subjektům pracujícím s dětmi a mladými lidmi, prezentují aktivity PC a jejich důležitost před kurátory pro mládež. Plně funkční síť kolem klienta.	Účastníci síťových setkávání předávají kontakty na Poradenské centrum jen na základě žádosti třetí strany. Nefunkční síť kolem klienta.
Pracovníci ZÚV vědí, že pracovníci PC řeší zakázky klienta, nikoliv zakázky třetích stran.	Pracovníci ZÚV mají tendenci pracovníky PC úkolovat plněním svých zakázek namísto plnění zakázky klienta.
Pracovníci PC mají u dětí, o kterých se v rámci síťových setkávání baví, celistvý obraz jejich života a mohou tak lépe vybírat metody práce a také lépe postupovat v jejich rozvoji. Členové týmu vědí, jaké metody se osvědčily a jaké jsou nefunkční. Nedubluje se služby a pomoc.	U dětí, k nimž neprobíhají síťová setkávání, pracují pracovníci PC jen s tím, co jim dané dítě řekne, a to nemusí být vždy pravda nebo je informace značně zkreslena. Nemají tak ucelený obraz o jeho situaci, nemohou ho posouvat tolik dál jako ty děti, u kterých se baví o postupu práce v rámci síťových setkávání. Užívají se i metody, které se u jiných pracovníků neosvědčily. Dochází k dublování služeb a pomoci.

Praxe potvrdila, že síťová setkávání jsou jedním z nástrojů, který umožňuje koordinovat práci a poskytovat efektivní pomoc a podporu klientům. Členové týmu, kteří s klientem pracují v přímé péči a tvoří s ním individuální plány, se díky přesným a aktuálním informacím mohou vyhnout špatnému plánování dalších kroků. Zastaralé, nepotvrzené nebo částečné informace, které by při nedostatečné komunikaci mohli považovat za relevantní, by mohly negativně ovlivnit klienta (zpomalit jeho postup nebo jej dokonce poškodit). Objektivní informace od různých subjektů a z různých úhlů pohledu zamezí řešit situaci klienta na základě individuálně orientovaného pohledu jednoho pracovníka. Komplexní informace umožní sestavit objektivní obraz situace a možnosti klientů v daném okamžiku.

5.4 Vyhodnocování síťových setkávání

Spolupráce v rámci síťových setkávání je průběžně reflektována v závěru každého setkání, při osobních rozhovorech mezi členy MDT, sledováním naplňování cílů síťových setkávání a v dotazníkovém šetření. Na začátku každého kalendářního roku se v rámci Poradenského centra udělá celkové zhodnocení poskytované služby konkrétnímu klientovi včetně přínosu síťových setkávání při řešení jeho situace. Pro ověření funkčnosti aktivity byly vytvořeny dotazníky (jeden na počátku, viz příloha č. 1 a druhý v průběhu konání síťových setkávání, viz příloha č. 2), který pracovníci Poradenského centra jednou za rok vyhodnotí. S výstupy a se závěry vyplývajících z těchto dotazníků seznámí všechny členy MDT na prvním setkání po tomto vyhodnocení.

Kritéria pro vyhodnocení:

- zájem o síťová setkávání je stálý, neklesá, pravidelně síťová setkávání probíhají
- prohlubují se vztahy mezi členy MDT
- zlepšuje se situace klienta nebo nedochází k jeho propadu
- obraz klienta a jeho života je ucelený
- znalost aktuální situace klienta

Dotazníkové šetření při síťových setkáváních:

- Dotazník je členy MDT vyplňován anonymně vždy na počátku spolupráce a poté každý rok (zpravidla v květnu) nebo při ukončení spolupráce. Je zdrojem informací o zájmu a slouží jako důležitá zpráva o funkčnosti, spokojenosti s aktivitou a o tom, zda odpovídá potřebám členům MDT.
- Výhodou je možnost rozmyslet si odpovědi a anonymita.
- Vyplněný dotazník odevzdávají členové MDT pracovníkům předem dohodnutým způsobem.
- Jde o důležitý zdroj informací o možnostech, jak zlepšit kvalitu poskytování aktivity.

Osobní rozhovory mezi členy MDT umožní ověřit efektivitu síťových setkávání nárůstem informací, znalostí nebo změnou postojů jednotlivých členů.

Vedoucí služby Poradenského centra monitoruje výstupy aktivity síťového setkávání také ze zjištěných informací získaných zpětnou vazbou od pracovníků v rámci porad týmů PC nebo při supervizích.

Supervize zajišťuje dohled nad poskytováním služby po odborné stránce a pomáhá pracovníkům týmu vnímat a reflektovat vlastní práci a vztahy. Dále umožňuje nacházet nová řešení problematických situací nebo jim předcházet.

Celý proces se opakuje, tím je zajištěna efektivita a kontinuální zvyšování kvality síťových setkávání. Smyslem hodnocení aktivity je posouzení, zda MDT směřuje tam, kam si stanovil, zda se mu daří dosahovat stanovených cílů a jaká opatření je třeba učinit, aby byly získané informace využity pro zlepšení poskytování služby.

Do síťových setkávání mohou být zapojeni kdykoli také noví nebo dosud méně aktivní účastníci (škola, lékař, příbuzný, terapeut apod.). Vzhledem k tomu, že se sejde několik zasvěcených lidí, kteří jsou ochotni dát k dispozici své znalosti, dovednosti a zkušenosti, dochází často ke zjištění, že zdánlivě neřešitelná situace je ve skutečnosti řešitelná.

6 Příklad zkušeností a dobré praxe

KAZUISTIKA č. 1

Klientka (14 let) byla v průběhu užívání služby Poradenského centra nejdříve v dětském domově, poté byla přemístěna do diagnostického ústavu a odtud byla umístěna do dětského domova se školou. Při práci s touto klientkou jsme pracovali se třemi různými MDT ve třech zařízeních ústavní výchovy v závislosti na jejím aktuálním pobytu. Všechny MDT měly svoje specifika a bylo možné pozorovat různorodost, která se odvíjela od profesního složení jednotlivých týmů.

První spolupráce probíhala s MDT č. 4. Práce tohoto týmu se ze strany pracovníků DD zaměřovala na sdílení každodenních činností a plánování spolupráce s dalšími spolupracujícími organizacemi (tedy rozšíření sítě kolem klienta). Síťových setkávání se účastnila ředitelka zařízení a vedoucí vychovatelka, které mají menší počet hodin přímé práce s klienty. Poskytované informace byly tedy získávány jak od nich samotných z vlastní zkušenosti, tak zprostředkovaně od dalších pracovníků v přímé péči. Sociální pracovnice nebyla stálou členkou MDT. Pracovníci PC (sociální pracovnice a speciální pedagog) spíše sdíleli své odborné poznatky ze sociální a speciálně-pedagogické oblasti, individuální a skupinové práce. Sdílené informace byly zaměřeny na osobní zkušenosti z přímé práce s klientkou.

Druhý MDT č. 8 byl specifický vysokou odborností svých členů. Ze strany zařízení ústavní výchovy se jich účastnila psychologka a etoped, ze strany Poradenského centra sociální pracovnice a speciální pedagog. Všichni členové tohoto MDT přímo pracují s klienty v každodenní praxi. Pracovníci zařízení měli vysoké povědomí nejen o chování a reakcích klientky, osvědčených i neosvědčených metodách práce, ale znali i příčiny její nemotivovanosti, deprivace, pracovali s jejími hendikepy (zejména s traumatem způsobeným týráním ze strany nové přítelkyně otce a následně i v pěstounské péči). Dále znali biologickou matku klientky, se kterou i osobně pracovali. Pracovníci Poradenského centra a diagnostického ústavu při setkání plánovali rozdělení odborné práce mezi jednotlivé členy týmu v závislosti na navázaných vazbách a důvěře klientky. Nedílnou součástí byla výměna aktuálních informací o procesu práce s klientkou.

Práce ve třetím MDT č. 2 byla zaměřena více na řešení bezodkladných a krizových situací klientky. Její adaptace na nové prostředí byla problematická. Pracovníci tohoto týmu hledali nejen příčiny nárůstu výchovných problémů, útěků, prohlubující se deprivace, ale i možnosti jejich eliminace. Členové tohoto týmu byli pracovníci v přímé péči se stejnou odborností, jako měli pracovníci PC, proto bylo možné si práci s klientkou rozdělit opět podle navázaných vazeb a důvěry. Pracovníci na všech pozicích ústavního zařízení mají víceméně ambivalentní role. Na straně jedné mají být autoritou, zajišťovat provozní servis a kázeň, vyžadovat dodržování pravidel, udělovat sankce. Na straně druhé mají vést důvěrný až terapeutický rozhovor, navazovat vztahy a poskytovat pocit důvěry a bezpečí, což není zcela jednoduché. Proto je důležité doplňovat práci výchovných zařízení i prací jiných odborníků, kteří vzájemně kooperují, nikoli soupeří. A na síťových setkáních v tomto případě se ukázalo, že to je možné a nezbytné.

Všechny MDT byly jiné, ale každý měl svůj význam a přínos. Dnes pracujeme s klientkou, o které máme komplexní obraz její osobní historie. Víme, jaké metody práce jsou u ní funkční a jaké se neosvědčily, známe její silné i slabé stránky. Na druhou stranu ona má stejně ucelený obraz o lidech kolem sebe. Ví, na koho se obrátit a požádat o pomoc, pokud potřebuje. Ze

strany žádného pracovníka MDT nebude považováno za projev nedůvěry to, že oslovila jiného člena týmu s prosbou o pomoc. Tohoto stavu by se bez síťových setkání nedocílilo, zejména v tak krátkém časovém horizontu.

KAZUISTIKA č. 2

Klient (15 let) – v rámci síťových setkávání jsme s pracovníky zařízení zjistili odlišnosti v chování daného klienta v závislosti na prostředí, ve kterém se pohybuje. Na stejné podněty reagoval jinak v zařízení ústavní výchovy a jinak při čerpání služeb Poradenského centra. Změny v chování bylo nutné analyzovat a hledat jejich příčinu.

Z popisu stavu od pracovníků výchovného zařízení bylo zjištěno, že daný klient své chování účelově přizpůsoboval mladším dětem, volil cestu nejmenšího odporu, odmítal dělat věci, které mladší děti nemusely, často se choval infantilně. Nechtěl chápat rozdělení kompetencí dle schopností, možností a věku. Z těchto důvodů docházelo k častým konfliktům mezi klientem a pracovníky výchovného zařízení. Pracovníci Poradenského centra naopak prezentovali, že na jejich aktivitách byl daný klient vždy aktivní, nikdy neměl tendenci být infantilní. Přijímal zodpovědnost, sám nabízel pomoc, byl aktivní, bylo na něho spolehnutí. Ukázalo se, že na této skutečnosti měl významný vliv fakt, že se klient účastnil aktivit, na kterých byli přítomni jeho vrstevníci nebo i starší mládež.

V rámci síťových setkávání bylo zjištěno, že v daném zařízení jsou převážně mladší děti, než je klient (mnohým je méně než deset let). U daného klienta byl identifikován nedostatečný kontakt s lidmi běžné populace, zejména se svými vrstevníky. Ti hrají specifickou a důležitou roli v každé vývojové fázi dítěte, zejména pak v období adolescence. Absence kontaktu s vrstevníky vedla k jeho rezignaci a snižování již získaných schopností. Chybělo mu slyšet názory stejně starých dětí, snaha se jim vyrovnat, překonat je. To mělo za následek nejen problémy v daném zařízení, ale snižovala se tím i jeho adaptabilita na život v běžném prostředí. Členové MDT se shodli, že je nutné tuto skutečnost klientovi umožnit nahlédnout. Kompetenci získali pracovníci Poradenského centra.

Při osobním rozhovoru s klientem speciální pedagog PC zjistil, že jiné chování je dáno mimo nedostatek kontaktu s vrstevníky i jeho vztahem k pracovníkům Poradenského centra. Vnímá je jako blízké osoby, respektuje je a může jim naplno důvěřovat. Tento vztah s pracovníky výchovného zařízení klient nemá.

V rámci dalšího síťového setkání byl MDT seznámen se zjištěními. Dlouze jsme v rámci setkávání mluvili o skutečnosti důvěry/nedůvěry, vysvětlili si navzájem možnosti jednotlivých služeb, kompetence, rozdílné role. Poradenské centrum má možnost měnit prostředí, skladbu klientů, aktivity a tím se může lépe vyhnout stereotypům či skleníkovému prostředí. Tyto skutečnosti ukazují, že aktivity Poradenského centra doplňují péči pracovníků v ústavním zařízení v místech, kam oni již nemají možnost v rámci své práce „dosáhnout“.

Sdílené informace o klientově aktivitě, zodpovědnosti, spolehlivosti, o jeho chování na aktivitách PC vedly u pracovníků zařízení ke změně pohledu na daného klienta a k hledání možností, jak zvýšit jeho kontakt s vrstevníky. Prvním krokem byla změna školy (ze školy v rámci ZÚV, začal denně dojíždět do školy, ve které jsou jeho vrstevníci nebo starší žáci).

Nyní se pracuje na přemístění klienta do výchovného ústavu pro mládež. I v tomto zařízení bude naše spolupráce pokračovat, jelikož již nyní s daným zařízením spolupracujeme v rámci síťových setkávání.

KAZUISTIKA č. 3

V jednom ze zařízení, kde jsme realizovali skupiny osobnostního rozvoje a děti s námi jezdily i na víkendové sociálně terapeutické pobyty, jsme přemýšleli, zda vůbec budeme pracovníkům síťová setkávání nabízet. Důvodem byla velmi špatná atmosféra v zařízení, a to jak mezi pracovníky a dětmi, tak mezi pracovníky navzájem, zejména pak ve vztahu k vedení dětského domova. Před krátkou dobou došlo ke změně v jeho vedení a podstatná část vychovatelů odešla (někteří sami, jiní z důvodu výpovědi). Děti novým pracovníkům, ale i těm, co zůstali, nedůvěřovaly. Obávaly se i realizací skupin osobnostního rozvoje vedených Poradenským centrem přímo v dětském domově, což jsme vyřešili změnou místa. Nedůvěra dětí v pracovníky DD a atmosféra v dětském domově byla častým tématem dětí v rámci aktivit Poradenského centra. Síťová setkávání jsme sice vnímali jako vhodný nástroj pro vytvoření prostoru k předání informací o pocitech dětí, ale zároveň jsme se obávali ztráty důvěry a ohrožení vztahu s dětmi. Ty byly rozzlobené a pravidelná společná jednání by mohly vnímat jako naše spojenectví s pracovníky DD. Proto jsme se nejdříve zaměřili na prezentaci síťových setkávání dětem. Vysvětlili jsme jim cíle, proces a způsob práce. Zdůrazněna byla možnost se jich osobně účastnit. Společně jsme diskutovali o přínosech, zodpovídali jsme dotazy dětí. Po dlouhé „přípravné fázi dětí“, jsme v tomto dětském domově začali síťová setkání nabízet a následně realizovat. Témata byla zpočátku zaměřena jak na řešení výchovných problémů dětí, tak i na hledání příčin jejich špatného chování. Postupně jsme se dostávali pro nás k podstatnému tématu, a to k atmosféře v dětském domově. Informovali jsme pracovníky DD, jak ji děti vnímají, jak na ně působí a jak je ovlivňuje. Negativním důsledkem bylo pak jejich problematické chování, útky, konfliktní způsob jednání, a to zejména vůči pracovníkům dětského domova. Vyjasňovali jsme si naše role, diskutovali jsme o tom, jak situaci zvládnout, hledali možnosti, jak my můžeme z venku pomoci.

Z počátku nebyla reakce pracovníků zcela příjemná, ale postupem času se ukázalo, že zpětná vazba vedla pochopení problému a ke změně některých postojů na straně pracovníků. Aktuálně se situace v dětském domově ustálila a uklidnila. Děti důvěru v nás neztratily a vědí, že v rámci síťových setkávání můžeme mluvit za ně, zdůrazňovat jaké mají potřeby a přání. Zatím ani jedno z dětí nechťelo být síťového setkání účastno. Důvodem je dle jejich slov to, že jim stačí, když to řekneme my, jelikož nám věří. Také vztahy pracovníků Poradenského centra a pracovníků dětského domova se výrazně zlepšily. Jsme partneři, pracovníci se na nás obracejí jako na odborníky, ptají se na osvědčenou praxi, zajímají je naše pohledy na různé situace týkající se dětí. My zase oslovujeme je v případě potřeby. Vzájemně sdílíme informace, budujeme vazby.

Síťová setkávání v tomto konkrétním dětském domově jsou nyní velmi příjemná a zejména přínosná. V důsledku to má pozitivní dopad na děti, jejich chování, na vzájemný vztah, a to u obou subjektů péče.

KAZUISTIKA č. 4

Spolupráce s MDT č. 10 probíhala zpočátku bez sociální pracovnice výchovného zařízení. Důvodem byl zejména její nedostatek času, jelikož jinak jsme právě s ní v nejširším kontaktu, co se týče organizačních i dalších záležitostí. S psychologkou a klíčovou vychovatelkou klienta (20 let) jsme mluvili o jeho aktuálním chování, studiu, použitých technikách práce s daným klientem, výstupech práce a o možnostech klienta. Při mapování situace a sítě kolem klienta se však ukázalo, že nikdo z přítomných členů MDT nezná podrobně osobní historii klienta a jeho rodiny. Absence informací z této oblasti neumožňovala zvážit všechny možnosti týkající se

zejména dalšího směřování klienta a jeho budoucnosti po odchodu z výchovného ústavu. Nemohli jsme tak zjistit, jaké postupy by u něho mohly být funkční, co jej nyní dokáže motivovat, jaké jsou jeho potřeby a možnosti, včetně možností rodiny (např. bydlení u rodiny nebo Dům na půli cesty) a v jakém směru a jakým způsobem s ním pracovat.

Pracovníci Poradenského centra vnímali, že na síťových setkáních s jinými týmy, kde je přítomen sociální pracovník, nechybí informace související s širší rodinou klienta a intenzivně se s nimi pracuje. To byl důvod, proč požádali o přítomnost sociální pracovnice i v tomto týmu na dalším setkání.

Praxe ukázala, že je neúčelné, pokud se síťových setkávání v zařízeních ústavní výchovy neúčastní sociální pracovník. Jeho náplní práce je mimo jiné být v kontaktu nejen s rodinou, ale i s celou sítí kolem klienta (OSPOD, soudy, neziskové organizace, zájmové kroužky atd.). Informace z této oblasti jsou pro efektivní práci klíčové.

Jeho přítomnost není nutná, pokud ostatní pracovníci zařízení mají komplexní informace z jeho oblasti a mohou ho plně zastoupit. Plná zastupitelnost byla však v průběhu síťových setkání pozorována jen u pracovníků diagnostického ústavu, kteří mají ucelený přehled o dětech i jejich rodinách, protože se s nimi setkávají a osobně s nimi pracují. V ostatních typech zařízení tyto informace pracovníci v přímé péči nemají v potřebném rozsahu. Síťová setkávání ukazují, že rozmanitost odborností v rámci multidisciplinárních týmů má svůj význam. Umožňuje to sdílení dobré praxe napříč zařízeními i odbornostmi a poskytuje ucelenější obraz situace klienta i jeho okolí.

7 Přílohy

Sociální rehabilitace

Poradenské centrum pro děti a mládež

DOTAZNÍK K SÍŤOVÝM SETKÁVÁNÍM

1. Co od síťových setkávání s Poradenským centrem očekáváte?

2. Myslíte si, že síťová setkávání s Poradenským centrem budou přínosná?

1 2 3 4 5

3. Jak vnímáte aktuální spolupráci s Poradenským centrem?

1 2 3 4 5

¹² U možností 1 až 5 je 1 nejhorší a 5 nejlepší.

Sociální rehabilitace

Poradenské centrum pro děti a mládež

DOTAZNÍK K SÍŤOVÝM SETKÁVÁNÍM

1. Co jste od síťových setkávání s Poradenským centrem očekávali na začátku?

2. Co z vašich očekávání se:

a) splnilo:

b) nesplnilo:

c) je navíc:

1. Jak se zvýšila vaše informovanost o klientech během síťových setkávání?

1 2 3 4 5

2. Jak vnímáte aktuální spolupráci s Poradenským centrem?

1 2 3 4 5

3. Vnímáte nějakou změnu vůči klientovi?

1 2 3 4 5

¹³ U možností 1 až 5 je 1 nejhorší a 5 nejlepší.