Případové, interaktivní a rodinné konference v praxi

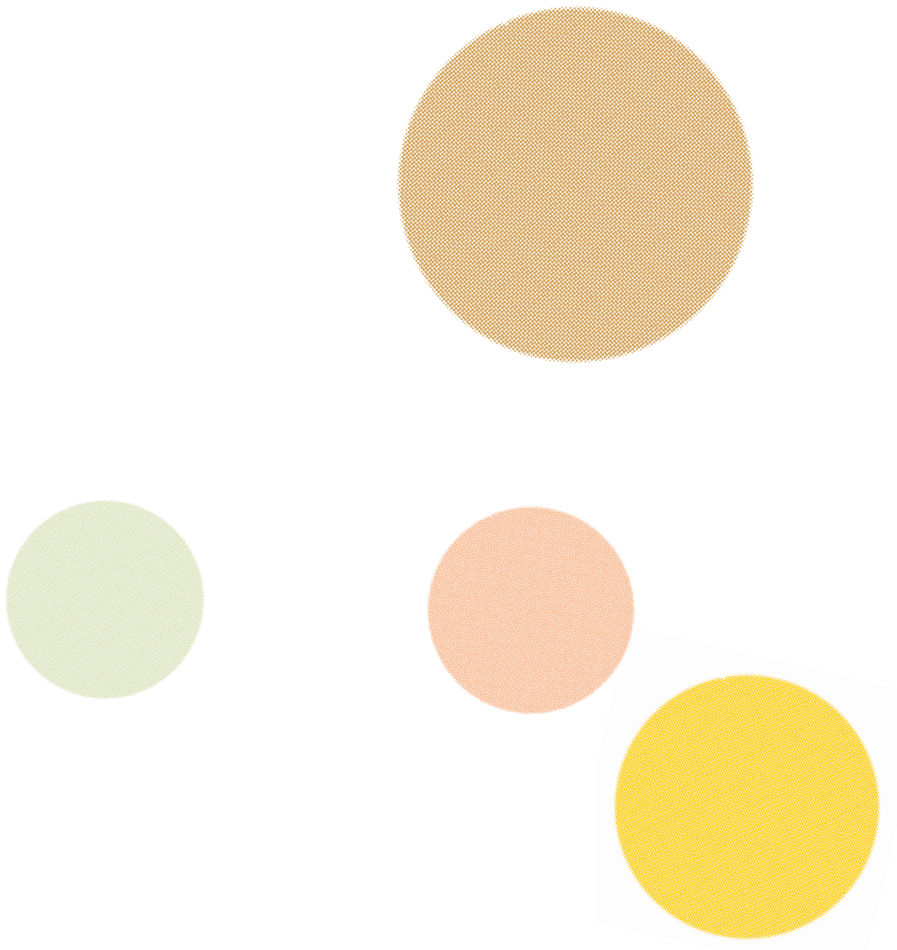
a jak na ně v tématech domácího násilí, závislostí a sociálního vyloučení

IQ Roma servis, z.s.

Metodika vznikla jako výstup projektu Zaostřeno na rodinu.
Autoři:
Markéta Klečková, Sabina Maňková a Natálie Rumlová (IQ Roma servis, z.s.)
Na vzniku metodiky se podíleli také: Zuzana Gheza (Ratolest Brno, z.s.), Tomáš Kozel (Společnost Podané ruce o.p.s.), Eva Pospíchalová (Spondea, o.p.s.)

Metodika a projekt Zaostřeno na rodinu (reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/016_065/0003845) byl podpořen dotací z Operačního programu Zaměstnanost Evropského sociálního fondu.

BRNO, 2019



Poděkování

Rádi bychom poděkovali všem rodinám s dětmi, se kterými jsme spolupracovali na realizaci případových, interaktivních nebo rodinných konferencí, a jejichž zpětné vazby pro nás byly velmi cenné. Děkujeme jim za odvahu a otevřenost, kterou projevily při řešení své nelehké životní situace. Dále děkujeme všem sociálním pracovníkům se kterými jsme spolupracovali a kteří se rozhodli inovativní nástroje využít ve své práci s rodinou. Děkujeme jim za spolupráci i zpětné vazby, které nás posouvaly v naší práci dál. Velký dík patří také účastníkům našeho projektu za jejich podněty, otázky i připomínky, které s námi sdíleli při osobních schůzkách nebo akcích, a které jsme zapracovali do naší metodiky. Děkujeme také odborníkům, kteří přispěli svými odbornými přednáškami a workshopy k pestrosti a kvalitě našich workshopů, a jejichž podněty byly rovněž obohacením pro naši metodiku. Speciální poděkování pak patří partnerům našeho projektu Zaostřeno na rodinu, kteří s námi tvořili obsah našich workshopů a podíleli se na vytváření této metodiky i metodiky interaktivních případových konferencí.

Jmenovitě jde o:
Mgr. Evu Pospíchalovou a Mgr. Michaelu Kršíkovou, Spondea, Brno
Mgr. Gabrielu Pavlíkovou, Amalthea/RK centrum, Chrudim
Mgr. Tomáše Kozla, Společnost Podané ruce, Brno
Mgr. Zuzanu Ghezu, Ratolest Brno
Mgr. Zlatu Brůžkovou a Ingrid Hanzlíkovou, Lumos, Praha
Mgr. Petru Pfaurovou, Centrum rodinných konferencí Lata, Praha
Mgr. Martinu Smutnou, Dobrá rodina, Praha
Mgr. Michaelu Zdráhalovou, ÚMPOD, Brno
Mgr. Kateřinu Martínkovou, RK centrum, Chrudim
Mgr. Evu Pávkovou, psycholožku a mediátorku, Brno
Mgr. Júliu Preclíkovou, Rozum a cit, Plzeň
Mgr. Jolanu Pruškovou, Rozum a cit, Říčany

Velké poděkování za vytvoření materiálů pro děti a mládež a jejich grafické zpracování patří také našim kolegyním Denise Sedláčkové a Veronice Štiglerové.

Inspirací a tutorem pro přístup rodinných konferencí pak byl Rob van Pagée, ředitel centrály Eigen Kracht, Holandsko.

Obsah

Poděkování ... 3
Úvodní slovo ... 6
Úvodní slovo k PK: Případové konference v praxi IQ Roma servisu ... 7
Případová konference ... 8
Základní principy případových konferencí ... 8
Co je a co není smyslem případové konference? ... 10
Kdy svolat případovou konferenci? ... 10
Financování PK (ale také IPK) ... 12
Role ... 13
- Navrhovatel – Iniciátor ... 14
- Svolavatel – Zadavatel ... 14
- Administrátor ... 16
- Organizátor ... 17
- Facilitátor ... 18
- Zapisovatel ... 18
- Rodina ... 20
- Odborníci ... 21
- Podpůrná osoba ... 21

Fáze procesu případové konference ... 23
- Kontrakt ... 23
- Organizace (příprava) případové konference ... 26
- Realizace případové konference ... 28
- Vyhodnocování (evaluace) případových konferencí a rozvíjení kvality ... 31

Přínosy (profesionální) případové konference ... 32
Rizikové situace (neprofesionální) případové konference ... 33
- Nejčastější obavy z případové konference (z naší praxe) ... 34

Motivace rodiny k účasti na PK a tipy pro nabídku rodině ... 35
- Pozvánka na případovou konferenci ... 35

Otázky a specifické situace při realizaci případové konference ... 36
Interaktivní případová konference ... 43
Principy IPK ... 43
Kdy volit případovou a kdy interaktivní případovou konferenci? ... 45
Jak to dělá IQRS – aneb Interaktivní případové konference – setkání dítěte ... 48
- Fáze kontraktu IPK ... 48
- Fáze přípravy IPK ... 49
- Fáze realizace setkání ... 53
- Co se děje po setkání, evaluace ... 54

Rodinná konference ... 55
Co to je rodinná konference ... 55
Základní charakteristiky rodinné konference ... 56
Principy rodinné konference ... 57
Kdy svolat rodinnou konferenci ... 57
Hlavní aktéři rodinné konference ... 58
Hlavní fáze rodinné konference ... 59
- Kontrakt ... 59
- Příprava (organizace) rodinné konference ... 61
- Realizace setkání ... 62
- Co následuje po setkání ... 63

Výhody RK oproti jiným typům setkání ... 63
Otázky a obavy ... 64
Konference a domácí násilí ... 69
Principy pořádání konferencí v situacích domácího násilí: ... 69
V čem může být pořádání případových a rodinných konferencí v těchto situacích přínosné? ... 70
Cíl konference ... 72
Kdy je možné konferenci v případě DN udělat? ... 72
Jak naložit s riziky? ... 73
- Účast násilného rodiče na konferenci ... 73

Nejčastější otázky a obavy ... 74
Konference a návykové látky ... 80
Přínosy PK, IPK a RK v případech závislostí na návykových látkách ... 81
Nejčastější obavy ... 81
Konference a rodiny v sociálním vyloučení ... 85
Specifika pořádání konferencí pro rodiny žijící v sociálním vyloučení ... 85
Principy pořádání konferencí pro rodiny žijící v sociálním vyloučení ... 86
Přínosy uspořádání PK, IPK, RK u rodin žijících v podmínkách sociálního vyloučení ... 86
Nejčastější obavy a otázky týkající se realizace PK pro rodiny žijící v sociálním vyloučení ... 87
Seznam použitých zkratek ... 92
Zdroje ... 92
Materiály ke stažení ... 93
Materiály, které nás inspirovaly v naší praxi: ... 93
Přílohy ... 94

Úvodní slovo

Dostává se Vám do rukou metodika, která byla vytvořena v rámci projektu Zaostřeno na rodinu, který realizovala naše organizace IQ Roma servis, z.s. v letech 2017 až 2019 v Brně a Jihomoravském kraji.

V tomto projektu jsme šířili a rozvíjeli inovativní nástroje v práci s ohroženou rodinou – případové, interaktivní případové a rodinné konference, tedy nástroje, které jsou zaměřené zejména na hledání potenciálu dětí a rodin a jsou založeny na partnerství a aktivním přístupu všech zúčastněných.

Tato metodika obsahuje základní informace o všech třech typech nástrojů, opírá se však také o naši vlastní praxi při jejich realizaci. Obsahuje podněty, obavy i otázky účastníků našeho projektu týkající se realizace jednotlivých typů konferencí, na něž jsme společně s dalšími odborníky a zapojenými partnery hledali odpovědi. V metodice je v souvislosti s pořádáním případových, interaktivních případových a rodinných konferencí věnován prostor také kapitolám o specifických situacích – a to domácímu násilí, závislostem a sociálnímu vyloučení. Z tohoto důvodu nám s psaním metodik pomáhali také partneři našeho projektu, odborníci na daná specifická témata: Eva Pospíchalová ze Spondey, Zuzana Gheza z Ratolesti a Tomáš Kozel ze Společnosti Podané ruce z Brna.

Tato metodika je určena především sociálním pracovníkům v oblasti sociálně právní ochrany dětí, kteří chtějí realizovat dané nástroje, ať už v roli navrhovatelů, zadavatelů, organizátorů nebo účastníků konferencí, ale také komunikoli dalšímu, koho případové, interaktivní a rodinné konference zajímají. Věříme, že tato metodika může posunout využívání těchto inovativních nástrojů zase o kousek dál.

Úvodní slovo k PK: Případové konference v praxi IQ Roma servisu

Tým pracovníků IQ Roma servis se realizacím případových konferencí věnuje již od roku 2015. Za tuto dobu se náš pohled na metodu případové konference v oblasti sociálně právní ochrany dětí různě proměňoval, s novými zkušenostmi jsme rozvíjeli nové techniky a postupy. Na základě dobré i méně dobré praxe jsme si upřesňovali pravidla pro spolupráci se zadavateli tak, aby tato metoda naplňovala svůj původní smysl a principy. Inspirací pro nás byly (a stále jsou) nesčetné konzultace a diskuze s dalšími odborníky – ať už s těmi, kteří se touto metodou zabývají dlouhodobě (zejm. Rozum a cit z.s., Amalthea z.s., Lumos), nebo s účastníky nejrůznějších seminářů a workshopů (zástupci OSPOD a NNO). V neposlední řadě jsou pro nás cenné mnohé zpětné vazby samotných účastníků případových konferencí (dětí, rodin, odborníků). V rámci projektu Zaostřeno na rodinu jsme měli rovněž možnost se blíže zabývat (jak metodicky, tak prakticky) i realizací interaktivních případových konferencí a rodinných konferencí, což nám mimo jiné umožnilo se zaměřit na jejich specifika, přínosy či limity.

Rádi bychom v této metodice shrnuli naši aktuální praxi a nabídli tak inspiraci ostatním odborníkům. Naše postupy vnímáme jen jako jednu z možných variant realizace případových konferencí, kterou se snažíme naplňovat nám blízké principy, nikoliv jako jedinou možnou cestu a podobu případových konferencí. V metodice rovněž zmiňujeme rizika, která jsou s realizací setkávání s klientem, rodinou a odborníky spjatá – některá se nám daří ošetřit lépe, některá méně. Jsou pro nás tak otevřenými výzvami k dalšímu rozvoji metody PK. Rádi bychom tímto přispěli k další diskuzi o PK tak, aby tato metoda byla v praxi opravdu smysluplným a užitečným nástrojem podpory dítěte (rodiny).

Případová konference

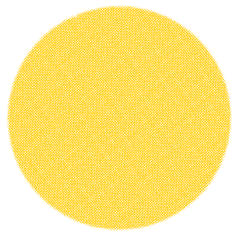
Případová konference je *„plánované a koordinované společné setkání klienta, jeho rodiny a všech, kteří pro ně představují, nebo mohou představovat, podpůrnou síť. Cílem setkání je výměna informací, zhodnocení situace dítěte a jeho rodiny, hledání optimálního řešení a plánování společného postupu, který povede k naplňování potřeb dítěte. Výstupem je individuální plán péče.“*[1]

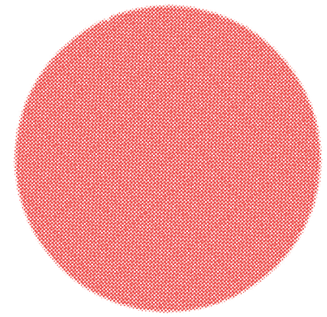
Základní principy případových konferencí

Při setkání s odborníky na seminářích nebo při samotné realizaci případových konferencí zaznívají od odborníků časté otázky „Co uděláte, když… Jak má vypadat…? …“ odrážející zájem realizovat PK „správně“.[2] Odpovědět na tyto a další otázky nám pomáhají základní principy případových konferencí, které slouží jako vodítka i opěrné body a jsou definovány s ohledem na podporu rodiny i kvalitu procesu. Metodika se tak zaměřuje nejdříve na tyto **klíčové principy případových konferencí**, které se vzápětí promítají do konkrétních postupů naší aktuální praxe případových konferencí (např. do rozdělení rolí a dílčích fází případové konference).

- **Organizace PK = proces dojednávání**
  Téma, účastníci a místo pro PK jsou předběžně navržené zadavatelem a v procesu organizace dochází k jejich dojednávání (někdy i změně).
- **Respekt, partnerství**
  Rodina a dítě jsou rovnocennými partnery v jednání, v tvorbě plánu.
- **Participace rodiny i dítěte**
  Je podporována aktivní účast a samostatnost rodiny, na PK participují i děti dle svých přání a vyhodnocených rizik (přímá účast a zapojení dítěte do tvorby plánu nebo alespoň zjištění názoru dítěte, vyjádření dítěte).
- **Bezpečí**
  Je důležité, aby se účastníci cítili na PK bezpečně, jinak nebudou schopni konstruktivně přemýšlet. Dbáme na zvýšení pocitu bezpečí – př. vyslechnutím obav v přípravě, nabídkou podpůrné osoby pro setkání, ujištěním o pravidlech na setkání, zajištěním nezávislého facilitátora.
- **Informovanost, transparentnost, srozumitelnost**
  Všichni mají dostatek informací o tom, co je PK, jak probíhá a co bude cílem setkání, a jsou připraveni na PK, odborníci používají jednoduchý, neodborný jazyk a ujišťují se o srozumitelnosti.
- **Neutralita, profesionalita**
  Organizátor se drží své role a neřeší s rodinou téma samotné, pouze ji připravuje na PK, facilitátor má před PK pouze informace o účastnících, tématu PK a rizicích pro setkání – aby byla zachována nezávislost.
- **Důvěrnost, diskrétnost**
  Důvěrné a citlivé informace jsou sdíleny s ohledem na potřebnost pro řešení situace, účastníci se zavazují zachovávat mlčenlivost o věcech probíraných na PK.
- **Důvěra pracovníka v proces a v potenciál klienta**
  Pozor na předem připravené plány, plán by měl být vytvářen společně s klientem.
- **PK pouze jako jedna z variant řešení**
  Pracovník zvažuje, kterou metodu práce s rodinou v konkrétní situaci využije a vhodnost následně může konzultovat s rodinou samotnou (popisuje jim různé metody a dává na výběr) či s administrátorem (odborníkem, který zastupuje organizaci, která metody realizuje).

PK není všelék
Musí být formulován reálný cíl s ohledem na situaci dítěte, svolavatel by měl mít reálná očekávání.





1 Manuál k případovým konferencím, 2011. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.
ISBN 978-80-7421-038-9. Dostupné také z: http://bit.ly/manualPK
2 Zde opět připomínáme, že variant a konkrétních postupů realizace případových konferencí je mnoho, neradi bychom byli ti, kteří hodnotí konkrétní kroky jako „správné“ či „chybné“, současně rozumíme potřebě mít ve své praxi nějaká vodítka a inspirace.

Co je a co není smyslem případové konference?

✗ **Rodič, který je předvolán a posuzován, jak moc je dobrý rodič.**

✓ **Rodič jako partner, kterému byla nabídnuta podpora na PK.**

✗ **Odborník organizuje PK jen proto, že potřebuje papír na soud (povinnost dle zákona).**

✓ **Odborník využívající nástroj PK pro podporu dítěte (chce znát názor dítěte, poznat situaci dítěte v kontextu – s rodinou, s cílem navrhnout efektivní pomoc a získat pohledy dalších odborníků).**

✗ **Rodina si přijde pro plán (úkoly), který pro ni vymyslí odborníci.**

✓ **Participace rodiny a dítěte na plánu.**

Kdy svolat případovou konferenci?

Když je třeba:

- **vyhodnotit situaci rodiny a míru ohrožení dítěte**,
- získat **informace z více stran** a získat **různé úhly pohledu** na daný případ,
- když existuje **vysoká míra ohrožení dítěte v rodině**,
- když je **rodina či dítě v péči více organizací** a spolu s rodinou je třeba **nastavit jednotný postup** a poskytované **služby začít koordinovat a rozdělit zodpovědnost**,
- když je potřeba učinit **zásadní rozhodnutí v životě dítěte a rodiny**, např. **rozhodnout, jak zajistit bezpečí dítěte**.

V případě, že nemáte možnost PK zorganizovat, ani nemáte možnost výběru z více metod podpory dětí a rodin (např. interaktivní případové konference, rodinné konference, mediace…), **spojte se s dalšími odborníky, iniciujte společné projekty…**

Kdy případovou organizaci nerealizovat?

- Dítě či rodiče[3] nesouhlasí s realizací případového setkání a odmítají spolupracovat.
- Realizace případové konference by mohla klienta jakýmkoli způsobem poškodit.
- Existuje vhodnější nástroj podpory klienta.

Doporučení, než se rozhodnete svolat případovou konferenci:

- upřímně si odpovězte, **jakou motivaci pro svolání PK máte**,
- **připomeňte si základní specifika PK** a její **principy**,
- přemýšlejte, co je nyní **pro dítě (rodinu) nejdůležitější**, jaké má potřeby a **co by bylo nyní vhodné udělat pro to, aby byly tyto potřeby naplněny**,
- pojmenujte si znovu **vaše cíle** – čeho byste chtěli dosáhnout, **jak to ladí s potřebami dítěte (a obecnými zájmy dítěte)** a jak v tom může PK pomoci,
- zvažte, zda je pro PK **vhodné načasování** a **jaké další efektivní nástroje** máte k dispozici,
- **promluvte si s dítětem** (jeho rodičem), vysvětlete mu specifika, výhody i rizika PK a zjistěte, **jak se k PK staví**, nabídněte mu **další možnosti podpory** (metody) a ptejte se ho, co by chtěl nejvíce,
- informujte dítě i rodinu, **jaké varianty zvažujete v případě, že PK bude i nebude**,
- v případě, že **dítě a rodina souhlasí s PK**, oslovte realizátora PK,
- ptejte se na **realizátory ve vašem okolí a na jejich přístup (principy)**, buďte ostražití tam, kde vám slíbí, že PK vyřeší všechny problémy v rodině, vč. vašich starostí.

3 Pro zjednodušení v metodice uvádíme pojem rodiče i pro zákonné zástupce a pečující osoby.

Financování PK (ale také IPK)[4]

Za poslední léta vnímáme velký posun v tom, jakým způsobem jsou případové konference realizovány, což velmi souvisí s financemi. Dnes je již velmi běžné, že si pracovníci OSPOD objednávají externí facilitátory pro facilitaci PK, neboť jsou si vědomi výhod vedení PK nezávislým a nestranným vyškoleným odborníkem. Tuto službu hradí z prostředků na výkon SPOD.

Z těchto prostředků lze však financovat nejen facilitaci PK/IPK, ale rovněž přípravu, tedy organizaci PK/IPK, a i s touto poptávkou se na nás pracovníci OSPOD stále více obracejí. Metodika MPSV pro poskytování dotací ze státního rozpočtu pro výkon agendy SPOD toto upravuje následovně:

- **Financovat lze výdaje spojené s pořádáním případové konference** podle § 10 odst. 3 písm. e) zákona č. 359/1999 Sb. nebo s jednáním komise pro sociálně-právní ochranu dětí podle § 38 odst. 7 zákona č. 359/1999 Sb.
- Může se jednat rovněž o **výdaje na činnost externích odborníků**, kteří pro obecní úřad obce s rozšířenou působností **zajišťují přípravu a vedení případové konference** a kteří tuto činnost nevykonávají na základě dohody o provedení práce.

Financování organizace PK/IPK

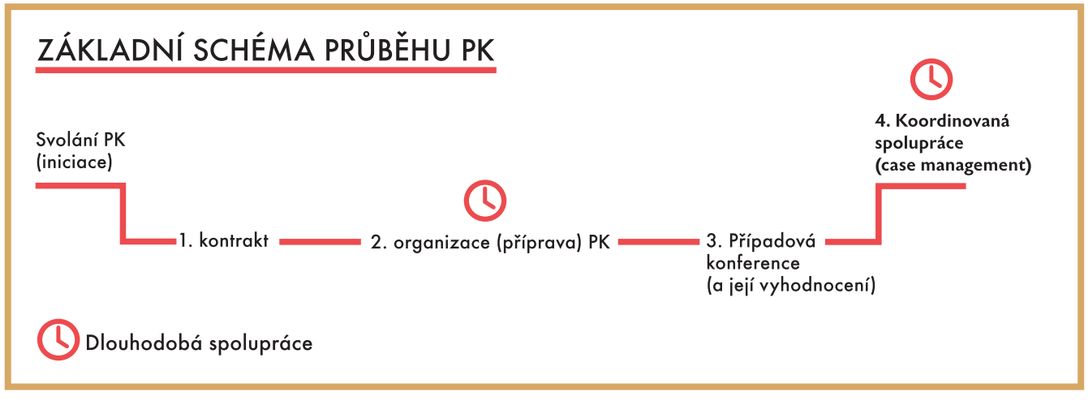
Příprava (organizace) je pevnou součástí celého procesu PK. Ze zkušenosti víme, jak běžné stále je, že si ji pracovníci OSPOD dělají sami. Čím dál častěji se ovšem setkáváme s tím, že si pracovníci OSPOD objednávají na organizaci PK externího, nezávislého organizátora, kterého zaplatí z dotací na výkon SPOD, popř. využijí nabídku spolupracující NNO, která organizaci vykoná i zaplatí z projektu.

Naše zkušenost ukazuje, že si pracovníci organizaci PK objednávají například v situacích, kdy je již narušen vztah a důvěra mezi pracovníkem OSPOD a rodiči (nebo s jedním z nich) a nezávislost organizátora tak může pomoci. Dále pak pokud vyhodnotí důslednou přípravu všech účastníků včetně dětí jako klíčovou pro zdárný průběh PK a sami na ni nemají čas a prostor, nebo jednoduše v situaci, kdy pracovník sám na organizaci nemá kapacitu.

Organizace interaktivní případové konference je velmi specifická, obzvlášť v případě, že je organizátor zároveň průvodcem dítěte (model, který uplatňujeme my), proto v současnédobě nabízíme realizaci IPK pracovníkům OSPOD jako

4 Interaktivní případové konference jsou druhem případové konference, dají se tedy financovat úplně stejným způsobem jako samotné PK. Z toho důvodu pracujeme v této kapitole s financováním PK i IPK (více o IPK v druhé části této metodiky, případně v metodice, která se zaměřuje pouze na IPK).

„balíček" obsahující organizaci IPK (včetně přípravy dítěte) i facilitaci IPK (organizátor i facilitátor jsou vyškoleni v metodě IPK)



Role

Vyjasnění dílčích rolí a odpovědností v rámci těchto rolí vnímáme jako jeden z dalších projevů kvalitních případových konferencí. V praxi jsme se několikrát setkali s případy, kdy sociální pracovník (OSPOD či NNO) funguje současně jako svolavatel, organizátor i facilitátor, případně mu PK facilituje kolega, který o rodině ví mnoho informací. Náš tým si zase např. vyzkoušel, jaká rizika přináší spojení role organizátora a facilitátora nebo facilitátora a podpůrné osoby dítěte (facilitátor se zaměřuje na facilitaci skupiny, a proto může opomenout potřebu srozumitelnosti a bezpečí pro dítě). Na základě zkušenosti toho, co nefunguje, a na základě konzultací se zkušenějšími organizátory a facilitátory jsme nakonec dospěli k oddělení níže popsaných rolí v celém procesu PK. Počet těchto rolí, odpovědností a s nimi spojené potřebné dovednosti samozřejmě kladou jisté nároky na kapacitu a podmínky odborníků (čas, finance, vzdělávání).

Role v procesu případové konference:

- Navrhovatel
- Svolavatel – zadavatel
- Administrátor
- Organizátor
- Facilitátor
- Účastníci
- Podpůrná osoba dítěte
- Podpůrné osoby účastníků
- Zapisovatel

Navrhovatel – Iniciátor

- pracovník OSPOD, rodina nebo pracovník jiné služby či instituce, která je v kontaktu s dítětem nebo rodinou,
- osoba, která vnímá potřebu se zabývat situací dítěte a hledat její řešení na případové konferenci,
- **přichází jako první s nápadem PK,**
- v praxi často spojené s rolí zadavatele.

Svolavatel – Zadavatel

- **Ve většině případů pracovník OSPOD** (koordinátor práce s rodinou), který:
- mapuje situaci dítěte a jeho rodiny a vyhodnocuje ji, **koordinuje a síťuje pomoc** (multidisciplinární tým),
- **nabízí případovou konferenci** dítěti a jeho rodině, **informuje rodinu o PK a spolu s ní definuje cíl PK, zajišťuje souhlas** rodiny s PK, **dojednává kontrakt** s realizátorem případové konference (administrátorem).
- Přijetí této role ze strany pracovníka OSPOD je důležité právě z důvodu jeho pravomocí a koordinace podpory dítěte po proběhlé PK (v případě, že je navrhovatelem PK pracovník NNO, proto doporučujeme přenést odpovědnost zadavatele na OSPOD a kontrakt dojednat se zapojením navrhovatele).

Roli zadavatele lze propojit s rolí organizátora PK.

Jaká rizika vnímáme při dublování rolí:

Svolavatel a organizátor v jedné osobě:

- Svolavatel je s účastníky (rodinou, odborníky) již v nějakém vztahu a tento **vztah (sympatie, konflikt apod.) se promítá do způsobu organizace PK.**
- V případě pracovníků uplatňujících kontrolu (např. OSPOD dohlížející na péči o dítě) či ve fázi narušené vzájemné důvěry s klientem existuje riziko, že některý z účastníků nepřijme nabídku PK či PK bude vnímat pouze jako povinnost (negativní motivace ovlivní atmosféru na PK).
- Svolavatel má pocit, že situaci klienta dostatečně zná, a má již na příběh klienta konkrétní názor. Je tak přirozeně **méně otevřen novým pohledům a možnostem** (např. při zvažování, kdo je v okolí klienta a koho na PK pozvat, při identifikaci potřeb klienta a témat na PK apod.).
- Jelikož svolavatel zaujímá často současně roli konkrétního odborníka (OSPOD, SAS, NZDM apod.), je pro něho (i další účastníky) obtížné se od této role zcela oprostit, a v průběhu organizace PK tak může mít **tendenci přinášet řešení** situace klienta (vytvářet plán).
- V neposlední řadě může být velkou nevýhodou **nedostatečná kapacita** svolavatele pro důslednou organizaci PK (organizace zpravidla trvá cca 15–20 hod.po dobu 2–3 týdnů), zejm. v případě svolavatele-sociálního pracovníka, jenž se současně musí věnovat dalším klientům.

Svolavatel a facilitátor v jedné osobě:

- Rizika jsou podobná jako u dublování role svolavatel a organizátor, svolavatel-facilitátor ale musí čelit ještě vážnějším rizikům:
- **Popření principu neutrality a nezávislosti facilitátora** – vzhledem k tomu, že má sociální pracovník již navázaný vztah s mnohými účastníky a současně je v roli sociálního pracovníka (má tedy svůj pohled a představu o vhodném řešení na základě předchozí zkušenosti), jako facilitátor se **velmi obtížně drží své role v PK** (tj. být nestranný – nezaujmout žádný postoj, být zodpovědný za proces, nikoliv výsledek, napomoci vytvořit bezpečný prostor pro nová řešení, nevyjadřovat svůj názor a nepřidávat konkrétní návrhy na řešení).

Administrátor

Cílem administrátora (kontaktní osoby) je dojednat kontrakt se zadavatelem tak, aby odpovídal zájmům zadavatele, klienta i principům PK, a připravit podklad pro organizátora a facilitátora.

Hlavní úkoly administrátora:

- Přijímá poptávku po zorganizování PK, poskytuje základní informace o PK (případně dalších metodách z nabídky) zadavateli a na základě očekávání zadavatele a popisu situace rodiny dojednává vhodnou metodu (např. případovou, interaktivní či rodinnou konferenci).
- Je lepší, pokud zadavatel výběr metody předem zkonzultuje s dítětem a jeho rodiči.
- Dojednává se zadavatelem kontrakt, vč. podmínek spolupráce (rozsah, odpovědnosti, financování, ukončení spolupráce), viz kapitola Kontrakt.
- Dává zadavateli k vyplnění formulář žádosti o PK (popř. IPK, RK). (Formulář najdete v příloze č. 1, popř. 2 a 3)
- Zajišťuje vhodného organizátora, facilitátora, příp. zapisovatele.
- Předává organizátorovi vyplněnou žádost o PK a zodpovídá mu jeho dotazy.
- Evaluuje realizovanou PK (evaluace kontraktu, organizace i facilitace samotné PK).

Roli administrátora **lze propojit s rolí organizátora PK či s rolí facilitátora. Administrátor zároveň může poskytovat metodické vedení organizátorovi.**

Rizika spojená s dublováním rolí:

- **Administrátor a organizátor v jedné osobě** – u propojení těchto dvou rolí nevnímáme velká rizika, ale jistý střet zájmů spatřujeme v případě evaluace celého průběhu PK (vč. organizace), kdy administrátor zjišťuje zpětnou vazbu na organizaci PK, kterou sám realizoval (riziko bariéry stěžovatele či obhajování organizátora).
- **Administrátor a facilitátor v jedné osobě** – administátor se v rámci kontraktu dozvídá informace, které mohou ohrozit jeho neutralitu v procesu facilitace, vč. možného vlivu zadavatele a jeho očekávání od PK (facilitace v jeho prospěch, pocit zavázání, nedůvěra jiného účastníka v nezávislost facilitátora).

Organizátor

Cílem organizátora je **připravit PK** s ohledem na zadání zadavatele a potřeby rodiny, připravit účastníky na PK a zajistit jim na PK bezpečí. S tím souvisí také vyjednání termínu, místa a času PK.

Hlavní úkoly organizátora:

- Připravit děti, rodiče (pečující osoby) a další účastníky na PK[5]:
  - poskytnout jim srozumitelné informace o principech, cíli, průběhu PK i roli facilitátora,
  - zjistit potřeby účastníků,
  - zajistit bezpečí s ohledem na potřeby, obavy účastníků a rizika,
  - motivovat účastníky k účasti.
- Vyjednat konečný seznam účastníků s ohledem na kontrakt se zadavatelem i na potřeby klienta.
- Zajistit vhodné prostory a vybavení pro PK.
- Vyjednat termín a čas s ohledem na možnosti účastníků.
- Zajistit písemné podklady pro PK (prohlášení o mlčenlivosti a prezenční listinu).
- Předat (pouze nezbytné!) informace facilitátorovi (počet účastníků, v jakém vztahu jsou k dítěti, věk dětí, podpůrné osoby, případná rizika pro setkání, specifické potřeby účastníků).
- Po samotné PK rozeslat zápis (dle domluvy – zápis lze tisknout přímo na PK nebo je možné jej poslat mailem spolu s naskenovanou fotkou výsledného plánu podpory dítěte a podpisy do několika dní).

„Spolupráce s organizátorkou proběhla naprosto bez problémů, ať už se týkala telefonické nebo emailové komunikace, tak osobního setkání – poradila, byla ochotná se za mnou dostavit, přitom pracovala samostatně, nezatěžovala ‚zbytečnostmi'."

(zadavatelka PK, OSPOD)

Roli organizátora PK lze propojit s rolí zapisovatele na PK či **podpůrnou osobou dítěte** (pokud má na PK být).

5 Pro zjednodušení v metodice uvádíme pojem rodiče i pro zákonné zástupce a pečující osoby.

Rizika spojená s dublováním rolí:

Organizátor a administrátor v jedné osobě – viz Administrátor.

Organizátor a facilitátor v jedné osobě – facilitátor by byl zatížen informacemi o rodině, zatažen do příběhu rodiny, vztahů, vyjádřených představ o řešení situace a tím by byla významně ohrožena jeho neutralita a nezaujatost, která je základním principem PK.

Facilitátor

Cílem facilitátora je **zajistit bezpečný prostor pro sdílení** pohledů všech účastníků a jejich vzájemné porozumění a dovést je k vytvoření plánu řešení (či dohodě na dalším postupu).

Hlavní úkoly facilitátora

- Vede setkání a diskuzi mezi účastníky, je zodpovědný za proces (nikoliv výsledek).
- Hlídá strukturu setkání i dodržování pravidel.
- Je neutrální, nezaujatý a straní všem (dává všem prostor k vyjádření).
- Nerozhoduje a nesděluje své názory, pouze otevřenými otázkami vede diskuzi tak, aby rozhodli ostatní.
- Zapisuje plán, který tvoří účastníci.
- Je otevřený, flexibilní (schopen reagovat na nově vzniklé situace, potřeby, konflikty…).
- Aktivně naslouchá a parafrázuje, je zvídavý a vnímá potřeby účastníků.
- Pracuje se silnými stránkami účastníků, oceňuje je a povzbuzuje.
- Stará se o bezpečí všech.

V případě facilitátora se nedoporučuje propojení se žádnou jinou rolí s ohledem na zachování neutrality a nezávislosti facilitátora, které jsou základními principy PK. Čím méně facilitátor ví o situaci rodiny, tím lépe, přičemž to samé platí i o jeho odborných znalostech ze sociální oblasti (zejm. sociálně právní ochrany dětí). Z hlediska důvěry účastníků je nezávislost facilitátora velmi důležitá (facilitátor není např. kolegou zadavatele, nadřízeným či podřízeným některých účastníků). Jedinou bezpečnou duplicitu lze vnímat s rolí zapisovatele (viz níže).

Zapisovatel

Cílem zapisovatele je zajistit **stručný, srozumitelný, všemi odsouhlasený zápis** ze setkání pro účastníky.

Zápis může vytvořit na základě flipchartů sám facilitátor po PK, popř. může být zapisovatelem na setkání člověk zvenčí mimo proces PK[6] nebo organizátor PK.

Hlavní úkoly zapisovatele:

- Zapíše základní informace z PK: kdy, kde, kdo se účastní PK a jaký je cíl PK.
- Zapíše očekávání a vybrané priority účastníků pro PK (přepíše z flipchartu).
- Zapíše plán, který byl všemi účastníky odsouhlasen a facilitátorem zapsán na flipchart.

Co zapisovatel nedělá:

- Nepřepisuje celý průběh PK.[7]
- Nezaznamenává nic, co není schváleno (např. hodnocení, názory účastníků).
- Nepřeformulovává a neinterpretuje to, co je již zapsáno na flipchartu.
- Nezapojuje se do procesu PK (zapisovatel není aktivním účastníkem PK, ideálně sedí mimo kruh účastníků).

Roli zapisovatele lze propojit s rolí administrátora i organizátora, dle formy zápisu i s **facilitátorem** (viz výše.)

Rizika spojená s dublováním rolí:

Zapisovatel a facilitátor v jedné osobě – s ohledem na hlavní cíl zápisu (přepsat pouze výstupy na flipchartech) dublování těchto rolí nepředstavuje žádná rizika (jen vyšší kapacitu facilitátora v případě přepisu výstupů z flipchartu). V případě potřeby zapsání více informací z PK, než je plán (což nedoporučujeme), je duplicita se zapisovatelem samozřejmě riziková.

Zapisovatel a organizátor v jedné osobě – tuto roli lze propojit, riziko však může spočívat v již navázaném vztahu organizátora s účastníky (zejm. rodinou) – rodina pak může mít tendenci na PK zapojovat zapisovatele do průběhu (*„však víte, jsme Vám o tom předtím říkali, však jste to viděla…“*) a stejně tak zapisovatel může mít rovněž snahu se aktivně zapojovat. Rovněž kvalita vztahu, zejm. negativní postoj k organizátorovi, se může promítat do nedůvěry k obsahu zápisu apod.

6 Toto je pro nás jediná možná forma zapojení méně zkušených kolegů nebo praktikantů do konference. Vnímáme mnoho rizik spojených se situací, kdy si odborník přivede na případovou konferenci kolegu nebo praktikanta jen proto, aby viděli, jak taková PK vypadá. Případová konference má být bezpečným prostorem pro rodinu k vyjádření názorů a poskytnutí podpory. Převaha odborníků může u rodiny vytvářet tlak a přítomnost cizích osob nepříjemný pocit (musí sdílet velmi osobní věci s lidmi, které neznají).

7 Zápis by neměl dávat prostor k následnému zneužití informací proti některému z účastníků.

Rodina

Rodinou pro účely této metodiky rozumíme rodiče, sourozence, pěstouny, ale i širší rodinu či rodině blízké lidi (přátelé, sousedé, vedoucí oddílu, duchovní, kmotři dítěte atd.). Účast rodinných příslušníků je obvykle zcela zásadní pro úspěch a efektivitu případové konference. Pokud se snažíme o změnu v životě dítěte a zlepšení situace v rodině, je nezbytné, aby se rodina stala aktivním partnerem při spolupráci a v procesu změny.

Děti na případové konferenci

Obecně by zvažování účasti dítěte na PK mělo úzce souviset s důvody jejího svolání a s okruhem osob, které plánujeme pozvat. Může nastat situace, kdy by se mnozí odborníci shodli, že je účast dítěte nevhodná (např. pokud se účastní osoba, která dítě nějak ohrožuje či výrazně manipuluje, popř. jedná se o situaci, kdy by dítě mělo poprvé po několika letech vidět svého rodiče atd.).

Je třeba mít na paměti, **že dítě je součástí problémů řešených na PK.** Často je slyší, vidí a bezprostředně se ho dotýkají, i když se o nich před ním bojíme mluvit. Proto **bychom měli dát každému dítěti šanci se k řešené situaci vyjádřit** a zapojit ho do procesu rozhodování, a to individuálním, ale bezpečným způsobem, který si dítě samo vybere.

Naší snahou je dítě zapojit vždy, **formu zapojení volíme s ohledem na názor dítěte** i dalších osob, které se okolo dítěte pohybují, a **s ohledem na míru rizika** (zejména v souvislosti se zajištěním bezpečí pro dítě na PK) a také **s ohledem na přínosy**, které přítomnost dítěte může mít. Konečné rozhodnutí je na svolavateli, ten jej však může konzultovat s administrátorem.

Možné formy zapojení (participace) dítěte na PK:

- přítomnost po celou dobu,
- přítomnost pouze na části PK,
- zprostředkování vyjádření dítěte na PK (dítětem zvolený zástupce přečte dopis dítěte, pustí nahrávku dítěte či vylepí na stěnu nebo dá k nahlédnutí materiály z přípravy s dítětem, obrázky atp.),
- zpřítomnění dítěte na PK (vylepení jednostránkového profilu dítěte, kde je popsáno, v čem je dítě skvělé, co má rádo a jak mu můžeme pomoci).[8]

8 Jako inspirace mohou sloužit například pracovní listy pro zjišťování názoru dítěte organizace Lumos: http://bit.ly/pracovnilisty nebo jednostránkové profily: http://bit.ly/IPKprofily.

Na PK mohou být i miminka a má to velmi dobrý efekt → jednak účastníci vidí, o kom se baví, a také když tam to dítě je, mluví jinak.

Co se týče přítomnosti dětí na PK, můžeme jen předpokládat, ale s jistotou neodhadneme, jestli dítě zvládne být na PK přítomno po celou dobu, nebo ne (i když to s ním dopředu konzultujeme). Je proto důležité být připraven (**možnost hracího koutku, možnost dítěte odejít s podpůrnou osobou atd.**). Pokud je podpůrná osoba nad rámec počtu osob na PK, může čekat za dveřmi, kdyby dítě chtělo odejít s ní.

S dětmi počítáme při usazení a máme pro ně připraveny židle. Děti tak mohou chvíli sedět s ostatními (a účastnit se jednání) a mohou také kdykoliv odběhnout zpět do hracího koutku, když pro ně diskuze bude nudná nebo náročná. Tím dostávají informaci, že s nimi počítáme, jsou pro nás důležité a nemusí se obávat cokoliv říct nebo si jen přijít poslechnout, o čem dospělí jednají.

Odborníci

Odborníci a jejich vyjádření či nabídka pomoci a spolupráce rodině je nedílnou součástí PK. Je třeba zvážit, jaké odborníky na setkání přizvat. Nejčastěji jsou to zástupci služeb či organizací, které mají rodinu již v péči nebo mohou v budoucnu svoji pomoc nabídnout. Mohou to být sociální pracovníci, učitelé, psychologové, pracovníci ústavních zařízení, terapeuti, speciální pedagogové, pediatři, zástupci bytového odboru aj.

Podpůrná osoba

Cílem podpůrné osoby je psychická podpora účastníka PK – už jen svou přítomností (např. chycením za ruku), ale také podpora účastníka v jeho svobodném vyjádření názorů a potřeb a v aktivním řešení své situace na PK. Podpůrná osoba je důležitá pro zajištění pocitu bezpečí účastníka, bez kterého není možné, aby byl opravdovým partnerem v diskuzi a tvorbě plánu.

Právo na podpůrnou osobu mají všichni členové rodiny a organizátor jim tuto možnost musí nabídnout.

Pokud účastník vyjádří obavy z PK, ale neví, koho by si na PK měl vzít, ptáme se např.: „Ke komu máte důvěru? Komu voláte, když Vám není dobře? Kdo Vás vždy podrží?"

Zpravidla si účastníci vybírají blízkou osobu z rodiny či přátel (sourozence, tetu, kamaráda...). Podpůrnou osobou ale může být také odborník – toho si může zvolit sám účastník (např. pracovníka služby, se kterou spolupracuje a má k němu důvěru), ale může jej navrhnout také organizátor PK na základě vyhodnocení potřeb a míry ohrožení účastníka během procesu organizace PK (samozřejmě se souhlasem daného účastníka).

Dítě by na případové konferenci mělo mít podpůrnou osobu vždy.

V případě podpůrné osoby dítěte je klíčové, aby se jednalo o osobu, která nebude na PK chybět při tvorbě plánu v případě, že bude potřeba odejít s dítětem v průběhu PK (není to tedy nikdo z hlavních účastníků PK). Také by to měla být osoba, ke které má dítě vytvořenou alespoň minimální **důvěru** a v rámci organizace PK proběhla jejich společná příprava **a vzájemná domluva na způsobu podpory dítěte** (vyjasnění role podpůrné osoby, pojmenování konkrétních obav a rizikových situací pro dítě na PK, domluva na konkrétních opatřeních a vzájemných komunikačních strategiích během PK).

Pokud si dítě vybere nezletilou podpůrnou osobu (např. sestřenici), je vhodné hledat (jako pojistku) ještě další, **zletilou podpůrnou osobu** (pro nezletilou osobu může být role podpůrné osoby náročná).

Hlavní úkoly podpůrné osoby dítěte:

- Podpořit dítě ve vyjádření svých názorů, postojů a potřeb na PK dle předchozí domluvy a souhlasu dítěte.
- Zajistit bezpečný prostor pro dítě na PK (respektovat a být citlivý k potřebám dítěte, vč. potřeby dítěte se nevyjadřovat, vzdálit se od skupiny či odejít z PK), v případě potřeby (dle schválení dítěte) být asertivní ve vytvoření prostoru pro vyjádření dítěte (např. požádat facilitátora o „právo stopnout" skupinu).
- V případě tlumočení názoru dítěte (dle přání dítěte) si podpůrná osoba ověřuje přesné znění názoru, nemluví za dítě bez jeho vyzvání, neinterpretuje a nehodnotí názory dítěte, nevnucuje mu své vlastní názory, ověřuje si míru porozumění a souladu s dítětem a ptá se dítěte, zda plně porozumělo tomu, k čemu vyjádřilo souhlas, nesouhlas.
- Přizpůsobit komunikační styl potřebám dítěte (využívat různé komunikační techniky – signály, gesta, psaní, kreslení, figurky, IT techniku apod.).

Roli podpůrné osoby lze propojit s rolí organizátora (podpůrná osoba dítěte – profesionál).

Rizika spojená s dublováním rolí:

V případě podpůrné osoby z přirozené sítě kolem dítěte (či jiného účastníka) je vždy riziko, že tyto podpůrné osoby jsou do procesu PK natolik vtaženy (aktivně vyjadřují svůj pohled na situaci, hodnotí a navrhují řešení), že proto nejsou schopny průběžně reflektovat aktuální potřeby dítěte (či účastníka, kterého mají podporovat). Tato rizika je vhodné otevřít během organizace PK, připomenout si hlavní úkoly podpůrné osoby a např. se domluvit na způsobu upozornění podpůrné osoby ze strany dítěte (či jiné podporované osoby) na PK nebo na přizvání další (jiné) podpůrné osoby (vč. profesionála).

Fáze procesu případové konference

Na začátku naší praxe jsme mnohé fáze, na které dnes klademe důraz, vůbec nerealizovali či je dělali jen ve velmi zkrácené podobě. V podstatě jsme jen přijali požadavek na facilitaci PK, která se konala mnohdy již do jednoho týdne od prvního kontaktování, a vyslali facilitátora se základními informacemi od svolavatele na setkání, které se nazývalo „případovou konferencí". Facilitátora na tomto setkání pak čekala mnohá překvapení. Díky těmto zkušenostem a konzultacím se zkušenými organizátory a facilitátory jsme se postupně více zaměřovali i na fázi kontraktu se svolavatelem, samotnou organizaci (přípravu) případové konference a na zhodnocení přínosů PK pro samotné účastníky.

Kontrakt

Cílem fáze kontraktu **je výběr vhodného nástroje pro podporu rodiny v souladu s očekáváním zadavatele domluva na podmínkách spolupráce** a vytvoření podkladu pro organizátora a facilitátora. Kontrakt je zjednodušeně řečeno dohodou o rozsahu a podmínkách spolupráce.

V případě poptávky po PK se administrátor se zájemcem (zadavatelem) domlouvá na společném kontraktu, dle možností telefonicky, po mailu či při osobním setkání. Osobní setkání preferujeme zejména v případě zcela nové spolupráce (větší prostor pro vzájemné seznámení, vyjasnění případných nedorozumění atd.).

V případě, že **PK navrhuje zástupce jiné instituce než OSPOD** (a jedná se o situaci dítěte v kontextu SPOD), je velmi důležité zapojit do procesu pracovníka OSPOD, který má dítě v evidenci, a představit nápad realizovat PK. Pokud pracovník souhlasí, přebírá roli zadavatele PK (stanovuje hlavní cíl PK, navrhuje řešení na PK, následně koordinuje a vyhodnocuje spolupráci). Je klíčové, aby PK byla v těchto případech realizována **v souladu s cíli OSPOD**.

Co je obsahem fáze kontraktu:

Zjišťování očekávání zadavatele od PK a hlavní téma PK (obecný cíl)

- Seznámení administrátora se základní situací dítěte (rodiny) a na základě toho společně se zadavatelem definování hlavního cíle (tématu) PK. Cíl by měl být **formulován dostatečně obecně, otevřenou otázkou** (neobsahuje konkrétní řešení), reálně (skromný, bez ambice vyřešit na PK všechno), **vztahující se k potřebám dítěte, srozumitelný a důstojný pro všechny včetně dítěte.**

Příklady cíle:

Jak zajistit dostatečnou péči o Marušku?
Jak podpořit Pepíka v pravidelné docházce do školy?
Jak zajistit pro Aničku, Simonku a jejich rodinu důstojné bydlení?

Poskytnutí základních informací o PK a principech její realizace

- Administrátor stručně popíše základní charakteristiky PK, jejích cílů, vč. principů, rolí, fází a výstupu z PK (forma a obsah zápisu).
- V případě nabídky více metod (PK, IPK, RK apod.) je vybrána vhodná metoda s ohledem na očekávání a možnosti zadavatele a potřeby klienta.

Domluva na rozsahu a podmínkách spolupráce (PK s organizací či bez)

- **Podoba organizace PK** – organizace je nedílnou součástí PK, tzn. že v případě poptávky pouze po facilitaci se administrátor se zadavatelem dohodnou, za jakých podmínek organizace PK proběhne (kdo a jak ji provede v souladu s principy PK), a zároveň domluví způsob ověření průběhu organizace (administrátor může např. zavolat týden před konáním PK a zeptat se, jak příprava probíhá).
- **Podmínky účasti dítěte a rodičů na PK** – zastáváme stanovisko **„PK bez rodičů (pečujících osob) není PK"** – nepřijde-li ani jeden rodič na PK, nejedná se o PK, neboť není možné vytvářet plán pro někoho, kdo na PK není přítomen (neplnil by jej). Je poté na skupině, zda chce čas využít k diskuzi, ovšem bez facilitátora (ten v případě nepřítomnosti rodičů odchází). Rodiče by samozřejmě předem měli být informováni o důsledcích neúčasti na PK (o dalším postupu sociální pracovnice OSPOD).
  – Neúčast dítěte na PK je zcela v pořádku (dítě si může svou účast na poslední chvíli rozmyslet). V takovém případě se s dítětem domlouváme, zda a co má na PK zaznít (pokud je čas).
- **Domluva na finanční odměně** – za facilitaci, případně i organizaci, je-li objednána (vč. ceny v případě ukončení realizace ve fázi organizace PK).
- **Domluva na podmínkách objednané organizace** – v naší praxi trvá organizace max. 3 týdny (15–20 hodin) s výjimkou objektivních překážek na straně rodiny nebo zadavatele – není tedy možné např. prodlužovat přípravu PK jen z důvodu nespolehlivosti, rušení schůzek rodinou atd.
- **Předběžný návrh (zadavatele) na místo konání PK, podmínky prostor a vybavení pro realizátora.**

Nabídka PK rodině, vč. zajištění souhlasu rodiny (odpovědnost zadavatele)

Je nutné, aby zadavatel:

- nabídl PK rodině (i dítěti) a předal jim základní informace o specifikách PK (principy a podoba PK),
- zdůraznil PK jako právo, nikoliv jako povinnost,
- objasnil rodině hlavní téma (cíl) PK a transparentně vyjasnil význam PK v dalším procesu řešení situace dítěte (vč. dalších variant řešení v případě odmítnutí PK ze strany rodiny),
- získal informovaný souhlas (nesouhlas) dítěte a jeho rodičů,
- **v případě možnosti realizovat více metod (PK, IPK, RK, apod.)** rodině tyto metody představil (specifika, výhody, nevýhody) a v ideálním případě **ponechal na rodině, kterou možnost si vybere** (možnost volby zvyšuje motivaci rodiny k aktivní účasti na setkání a přijetí odpovědnosti za řešení své situace),
- motivoval dítě, rodinu a získal jejich souhlas realizovat PK (viz kapitola Motivace rodiny k PK/IPK a tipy pro nabídku rodině).
  - V případě, že rodina není zatím rozhodnuta, vyjadřuje obavy či potřebuje zodpovědět nějaké otázky k podobě nabízené PK, lze se domluvit s organizátorem, že tyto otázky objasní.
  - Rodina by vždy měla dát minimálně souhlas s tím, že ji kontaktuje organizátor.
  - V průběhu organizace PK rodina musí mít možnost spolupráci odmítnout (předčasné ukončení realizace PK je předmětem kontraktu realizátora se zadavatelem).

Formulář žádosti o PK

- V případě objednávky organizace slouží jako podklad pro organizátora.
- Formulář žádosti o PK naleznete v Příloze č. 1.

Zajištění organizátora a facilitátora PK, předání základních informací pro realizaci PK

- Administrátor zajistí organizátora a facilitátora a předá jim základní informace o PK.

Organizátorovi: vyplněný formulář žádosti o PK.

Facilitátorovi: pouze základní informace o PK od zadavatele (předběžné návrhy termínů, místa, hlavní téma PK, věk a specifické potřeby dítěte, předběžný seznam účastníků, rizika PK), které mohou být v další fázi aktualizovány organizátorem (PK organizujeme ve spolupráci s rodinou).

- Dle domluvy se zadavatelem zajistí administrátor také zapisovatele PK.

Organizace (příprava) případové konference

Cílem fáze organizace je příprava podoby PK dle zadání zadavatele a potřeb všech účastníků (primárně dítěte) a **příprava účastníků na PK**[9].

Ujasnění hlavního cíle, tématu pro setkání

- Organizátor rodině představí hlavní cíl a téma PK navržené zadavatelem, přičemž rodina má možnost se k němu vyjádřit, včetně možnosti navrhnout změnu původního cíle (např. v případě, že v rodině je právě prioritní jiné téma). V tomto případě pak organizátor návrhy konzultuje s administrátorem, který ve spolupráci se zadavatelem může zpětně cíl revidovat v kontraktu. Je klíčové, aby rodina vnímala PK jako smysluplnou a byla s hlavním cílem PK ztotožněna.

Informování účastníků o PK

- Organizátor poskytuje účastníkům základní informace o PK (cílech, průběhu organizace, podobě setkání, pravidlech, o osobě facilitátora a o jejich rolích), srozumitelným způsobem dle individuálních potřeb účastníků.
- Organizátor **motivuje k aktivní účasti na PK a k převzetí odpovědnosti.**

9 Jak už bylo v této metodice uvedeno, organizaci si může udělat sám zadavatel nebo ji může vykonat vyškolený objednaný nezávislý organizátor, popř. pracovník doprovázející organizace, který s rodinou spolupracuje. Vždy je však potřeba myslet na dodržení toho, aby příprava proběhla v souladu s principy a kvalitně.

Příprava PK dle potřeb účastníků

- Organizátor s účastníky (vč. zadavatele a facilitátora) dojednává **termín a vhodné místo PK**, informuje o **délce PK** (zpravidla trvá 2–2,5 hod).
- Organizátor dojednává se všemi navrženými účastníky výsledné **složení účastníků na PK** (vodítko: ti, kteří jsou v blízkém okolí dítěte a mohou mít zájem o podporu dítěte a řešení situace rodiny, vč. dosavadní či do budoucna žádoucí sítě odborníků) a zpětně výsledné složení konzultuje se zadavatelem.
- Klade důraz na rovnoměrné rozložení účastníků (pozor na převahu odborníků). S ohledem na možnosti facilitace skupiny i časový limit je doporučován počet max. 12 účastníků na PK (vč. zadavatele, vyjma facilitátora a zapisovatele).
- Zjišťuje **specifické potřeby účastníků na PK a obavy**, které v souvislosti s realizací PK mají. Společně s nimi pak navrhuje konkrétní **opatření pro zmírnění těchto obav** (např. přítomnost podpůrných osob, pravidla setkání, apod.).
- Probíhá **specifická příprava dítěte** s využitím vhodných technik a pomůcek (formou hry, kresby, knihy Moje setkání, profily dítěte apod.) zaměřená na potřeby a cíle dítěte, obavy, silné a slabé stránky, podobu a průběh setkání (účastníci, podpůrné osoby, pravidla setkání, výzdoba, občerstvení apod. (viz kapitola IPK – příprava s dítětem).

Zajištění vhodných prostor a vybavení pro PK

- Organizátor zajišťuje vhodné prostory pro PK, vč. výbavy pro facilitátora (flipchart, papíry, fixy), případně zapisovatele (PC, tiskárna pro tisk zápisu). S dítětem (rodinou) se domlouvá na odpovědnostech spojených s výzdobou místnosti pro PK, případně občerstvení (důležité je aktivní zapojení rodiny do příprav PK) + vyjednává zajištění hracího koutku pro děti, je-li potřeba.

Pozvání na PK a potvrzení účasti účastníků

- Organizátor je zodpovědný za potvrzení základních údajů o PK (hlavní téma, termín, délka, místo konání, účastníci) všem dojednaným účastníkům – doporučujeme vždy předat písemné pozvánky s těmito základními údaji.

Zajištění písemných podkladů pro PK

- Organizátor se se zadavatelem a facilitátorem (případně zapisovatelem) domlouvá na písemných podkladech pro PK, jako jsou prezenční listina + prohlášení o mlčenlivosti, podoba zápisu z PK – viz přílohy č. 5 a 6).

Pozn.
Organizace PK může probíhat dle dohody ve spolupráci s dalšími odborníky – např. na přípravě dítěte se může podílet rovněž psycholog, který dítě zná, popř. rodiče, který má velké obavy z PK, lze motivovat přes další osobu, ke které má již navázaný důvěrnější vztah (např. přes pracovníka služby, se kterou spolupracuje). Organizátor je pak zodpovědný za celkovou koordinaci těchto kroků, předání informací o obsahu přípravy odborníkům vč. ověření, že vše probíhalo v souladu s principy PK a dítě/rodina jsou dobře připraveni.

Dílčí body organizace: V příloze č. 7 naleznete podrobný manuál organizátora včetně tipů a doporučení.

Realizace případové konference

Cílem fáze realizovaného setkání je vytvoření bezpečného prostoru pro sdílení pohledů, mapování potřeb a vytvoření všemi schváleného plánu podpory dítěte s ohledem na jeho potřeby a možnosti.

Zadavatel si musí ujasnit, jaký cíl **(z hlediska procesu facilitace)** bude na PK reálný a užitečný s ohledem na aktuální potřeby dítěte a jeho rodiny. Může se jednat např. spíše o mapování potřeb dítěte, upevnění vzájemných vztahů či navrhování plánu řešení... Ne vždy je reálné, aby na jednom setkání PK (trvající cca 2 hod.) bylo možné vždy naplnit všechny cíle. V případě, že se např. jedná o hlubší konflikt v rodině, je vhodné to v cíli PK zohlednit a zaměřit se nejdříve např. na obnovení vztahů, komunikaci ohledně dítěte nebo identifikaci potřeb členů rodiny a „netlačit" účastníky během jednoho setkání předčasně do fáze stanovení SMART plánu. Ověření reálnosti cíle je zároveň prací organizátora (při rozhovorech s účastníky). V rámci kontraktu i konkrétních výstupů z PK lze rovněž navrhnout **realizaci dalšího setkání (rozdělení fáze plánování)** s ohledem na **aktuální potřeby skupiny i čas, který k jejich naplnění reálně potřebuje.**

Cílem není směřovat k jakémukoliv plánu, ale k takovému plánu, který bude konkrétní, reálný, pro všechny srozumitelný a přijatelný.

Někdy se stane, že **na PK nedorazí některý z účastníků,** popř. se zjistí, že **přijde se zpožděním.** To, zda lze bez přítomnosti dané osoby PK začít, nebo zda se na dotyčnou osobu bude čekat, by mělo být rozhodnutím celé skupiny účastníků, nikoli facilitátora. Facilitátor proto toto rozhodnutí ponechává na skupině, přičemž si ověřuje, zda bez přítomnosti dané osoby mohou všichni za sebe rozhodovat a cítí se bezpečně (může chybět např. podpůrná osoba).

V případě **domluvené nepřítomnosti** některého účastníka (např. dítěte či odborníka) organizátor facilitátorovi dopředu oznámí, jak se dohodlo, že budou názory/potřeby nepřítomného účastníka do procesu plánování na PK zahrnuty (např. kdo přečte nebo sdělí vyjádření nepřítomného účastníka), aby s touto informací mohl facilitátor na setkání pracovat. Facilitátor také musí vědět, že součástí PK bude domluva, jak bude plán nepřítomnému účastníkovi představen a jak se k němu tento účastník bude moci vyjádřit. Tyto kroky jsou obzvláště důležité, pokud je nepřítomným účastníkem dítě.

Dle dohody v kontraktu je zajištěna **forma zápisu z PK a jeho distribuce** účastníkům PK (více viz kapitola Zapisovatel).

Facilitátor se může před PK setkat s dítětem za účelem seznámení se a navázání základní důvěry. Dítě tak získá možnost položit facilitátorovi otázky a případně se domluvit na opatřeních, která facilitátor může udělat pro snížení obav dítěte na PK. S ostatními účastníky by se facilitátor před konferencí blíže setkat neměl (princip nezávislosti).

Tato metodika si neklade za cíl podrobněji se zabývat různými přístupy a technikami facilitace případových konferencí (či obecně skupin). A tak je pouze nasnadě připomenout, že existují **různé podoby PK** (struktura samotného setkání), facilitátoři mohou např. využívat různé interaktivní techniky, různou míru direktivity či strukturovanosti setkání apod.

Dílčí fáze setkání:
Jak již bylo popsáno výše, strukturu setkání je vhodné přizpůsobit aktuálním potřebám skupiny. Některé fáze tedy mohou proběhnout zrychleně, v některých je efektivnější zůstat déle či rozdělit je do více setkání. Níže popsané fáze je tak vhodné vnímat pouze jako vodítka, které pak facilitátor přizpůsobuje potřebám konkrétní skupiny.

Ještě před úvodním seznámením podepisují účastníci prohlášení o mlčenlivosti (zajišťuje zadavatel, příp. organizátor).

1. Úvodní seznámení

- Připomenutí cíle setkání, pravidel setkání, role facilitátora.
- Organizační informace (program setkání, zápis ze setkání apod.).
- Vzájemné seznámení účastníků.

2. Zmapování současné situace

- Každý účastník má šanci sdělit, jak podle něj vypadá současná situace týkající se tématu PK.

3. Zmapování potřeb účastníků

- Každý účastník může sdělit, co by nyní potřeboval, co je nejdůležitější k řešení na PK.
- Připomenutí očekávání zadavatele.
- Zdůraznění potřeb a očekávání dítěte.

4. Výběr priorit pro PK

- Výběr (hlasování) o prioritních tématech, která se na PK otevřou, na kterých se shodne celá skupina.

5. Návrhy řešení a jejich zhodnocení

- Téma se uvede, případně více rozvede, je-li potřeba.
- Každý účastník může navrhnout řešení (brainstorming).
- Účastníci zhodnocují navrhovaná řešení, vybírají ta, která jsou přijatelná a reálná.

6. Tvorba plánu

- Konkretizace přijatelných řešení.
- Vytvoření plánu podpory dítěte (formou CO, KDO a do KDY udělá).

7. Otevření dalšího prioritního tématu/témat, zbude-li čas

(na základě stejného postupu)

8. Schválení plánu

- Schválení plánu všemi účastníky.
- Dohoda na následné koordinaci spolupráce a vyhodnocování plánu.
- Informování o distribuci zápisu ze setkání (schváleného plánu).

9. Závěr

- Shrnutí závěrů setkání.
- Zhodnocení setkání účastníky.

Vhodné prostory a vybavení pro facilitaci PK

- dostatečně velká místnost (pro cca 15 osob), nerušené prostředí,
- stoly a židle rozmístěny do tvaru „U“ (všichni na sebe vidí, vč. výhledu na facilitátora a flipchart tabuli), stoly – účastníci zpravidla preferují přirozenou bariéru či mají potřebu si dělat poznámky, stoly – vhodný prostor uvnitř „U“ pro pohyb facilitátora mezi účastníky (vstup facilitátora mezi účastníky v případě jejich konfliktu),
- vybavení pro facilitátora (flipchart tabule, dostatek flipchart papírů, barevné fixy, lepenka/žvýkačky na lepení flipů na zeď),
- ideálně nástěnné hodiny v místnosti,
- papíry, tužky,
- základní občerstvení (vhodné vyzvat rodinu k participaci na zajištění občerstvení dle představ dítěte),
- prostory lze rovněž vyzdobit se zapojením dětí na PK, dle jejich představ,
- vybavení pro děti, dle jejich potřeb (dětský koutek, stolek mimo kruh účastníků, malování, hry).

Vyhodnocování (evaluace) případových konferencí a rozvíjení kvality

Cílem fáze vyhodnocení PK je zjištění zpětné vazby účastníků k celému průběhu PK (kontrakt, organizace, setkání) – s cílem **vyhodnotit silné a slabé stránky** a vytvořit návrhy konkrétních opatření do budoucna (tedy systematicky se snažit o udržování a **zvyšování kvality**).

Vyhodnocení slabých i silných stránek naší realizace PK je důležitým **předpokladem rozvíjení dobré praxe** tak, aby PK byla smysluplným a užitečným nástrojem podpory rodiny. Kvalitu naší praxe reflektujeme zpravidla těmito způsoby:

- **Průběžně zjišťujeme zpětnou vazbu na naší práci** po celou dobu realizace PK (od zadavatele, účastníků PK – dítěte, rodiny, odborníků). Administrátor, organizátor, facilitátor si průběžně od účastníků ověřují, zda naše spolupráce je pro ně užitečná, v případě nespokojenosti zjišťují důvody, navrhují řešení, vyjasňují principy spolupráce.
- Organizátor si v průběhu a na konci organizace ověřuje, zda účastníci mají všechny potřebné informace k PK, cítí se bezpečně a jsou motivovaní k aktivnímu řešení situace dítěte na PK.

- Facilitátor dává na konci setkání PK prostor účastníkům vyjádřit svou spokojenost/nespokojenost s průběhem setkání.
- **Administrátor po PK** (zpravidla do týdne od proběhlé PK) na základě předchozího souhlasu získává **zpětnou vazbu účastníků** (především dítěte, jeho rodičů a zadavatele) na celý průběh PK (organizaci, setkání, facilitaci setkání). Zpravidla se nám osvědčuje **telefonický rozhovor** zaměřený na vyhodnocení základních principů PK (jaké to pro dítě bylo, co se mu líbilo/nelíbilo, do jaké míry se dítě cítilo bezpečně, mělo prostor se vyjádřit, u zadavatele – do jaké míry se naplnila očekávání zadavatele, jak hodnotí výsledný plán, jak hodnotí organizaci,facilitaci apod.). Tištěné dotazníky předložené účastníkům na konci PK se nám naopak neosvědčily (únava účastníků, příliš obecné hodnocení), podobě jako e-mailová forma dotazníků, jejichž návratnost a informační hodnota byla zpravidla velmi nízká.
- V pravidelných intervalech se konají rovněž **metodické porady realizačního týmu** zaměřené na reflexi proběhlých PK z pozice administrátora, organizátora, facilitátora, příp. zapisovatele s využitím zpětných vazeb od účastníků.
- V neposlední řadě pro nás bylo a je důležité **sdílení naší praxe** s dalšími odborníky v rámci nejrůznějších **workshopů, konferencí, kurzů, setkání pracovních skupin** či na **supervizích**.

Přínosy (profesionální) případové konference

- sdílení různých názorů a pohledů,
- transparentní a efektivní výměna informací,
- vzájemné porozumění, vyjasnění nedorozumění, obnova vztahů,
- nové nápady, inspirace, dosud neobjevené cesty podpory,
- bezpečný prostor pro vyjádření názorů dítěte, jeho zmocnění, přijetí odpovědnosti,
- pojmenování zdrojů pomoci, motivace k aktivnímu řešení situace,
- profesionální (odpovědné) zmapování potřeb dítěte a vyhodnocení míry ohrožení dítěte,
- příprava dítěte a rodiny na významné změny v jejich životě,
- navržení reálné a pro všechny přijatelné dohody (plánu podpory dítěte),
- zapojení přirozené sítě dítěte do řešení jeho situace, snížení závislosti na odbornících,
- prostor pro rovnoměrné rozdělení odpovědností (nabídky podpory), snížení zatížení odborníka,
- koordinace spolupráce a sjednocení jejích cílů (zvýšení efektivity spolupráce).

„Díky objednané externí organizátorce pro mě byla přínosná zejména časová úspora – není třeba přemýšlet nad organizací, nad oslovenými – ať už rodinou či odborníky, náročností samotné organizace. Spokojená jsem byla také s plánem, který zahrnuje vše, co jsem požadovala."

(pracovnice OSPOD, zadavatelka PK)

Rizikové situace (neprofesionální) případové konference

- motivace **„realizovat PK pro PK"** (nařízení ze shora, zbývají nám peníze, máme to v projektu...),
- přílišná a **nerealistická očekávání** od PK (vyřešíme všechno na jednom setkání),
- **zadavatelem není OSPOD**, přestože je řešena situace dítěte, které je v péči OSPOD,
- cíl PK je nejasně nebo **vágně definován**,
- **dítě nemá klíčovou roli** v celém procesu PK (není na PK připraveno, nejsou zjišťovány jeho potřeby a názory, není zapojeno do hledání řešení své situace),
- **není zajištěno bezpečí rodiny či dítěte** na PK,
- PK je **zaměřena převážně na kritiku a kontrolu**, nikoliv na podporu a identifikaci silných stránek a zdrojů rodiny,
- realizace PK až ve fázi **hlubokého konfliktu, skepse, nedůvěry a bez víry ve změnu a potenciál rodiny**,
- **nevyvážené složení účastníků** (např. převaha odborníků nebo jedné „strany" rodiny),
- **úplná absence fáze kontraktu a organizace (přípravy) PK** – PK zorganizována **bez ohledu na potřeby a možnosti účastníků** (pouze formou „oznámení" o konání PK),
- **neprofesionální organizace i facilitace PK** (absence principu společného dojednávání, participace, příliš direktivní a zaujatý přístup facilitátora, facilitátor v roli odborníka, který má současně dohled nad klientem nebo rodinu dobře zná a má již vytvořen názor, byť nevědomě atd.),
- **jazyk není přizpůsoben účastníkům** (příliš formální či odborný jazyk – „...nezletilý... případová konference... smart plán..."),
- **předem připravené řešení** situace dítěte (minimální otevřenost k novým řešením, návrhům účastníků PK),

- **informace z PK jsou po PK zneužity** proti některému účastníkovi, jsou sdíleny mimo skupinu bez předchozího souhlasu (při soudním řízení, sporu rodičů, v okolí účastníka),
- PK je **příliš krátká** (méně než 1,5 hod – nemohou proběhnout přirozené fáze plánování), nebo naopak **příliš dlouhá** (více než 2,5 hod – klesá pozornost, nastupuje přístupnost schválit jakýkoliv plán).

Nejčastější obavy z případové konference[10]

Ze strany rodiny:
- že budeme předvoláni ke komisi a uslyšíme pouze kritiku,
- že tam budou sami odborníci říkat nám, co máme dělat, a tvrdit, že nejlépe vědí, co naše děti potřebují,
- že nedokážu v nervozitě říct nic kloudného,
- že přijdeme o děti,
- že to bude nepříjemné, když tam bude XY.

Ze strany dítěte:
- že se budou ostatní hádat, křičet na sebe,
- že budu muset mluvit o nepříjemných věcech,
- aby se na mě mamka nezlobila, kdybych řekla něco, co se mamce nebude líbit,
- že se rozpláču,
- že to tam nevydržím.

Ze strany odborníků:
- že to k ničemu nebude (takových plánů už vzniklo…),
- že tam rodiče nepřijdou,
- že to rodiče nepřiměje k aktivitě, změně,
- obava z konfliktů na PK (budou na mě/na sebe křičet, budou agresivní),
- obava z toho, jaká má být má role (co tam přesně mám říct).

10 Jedná se o obavy, které jsme sbírali na workshopech a v praxi na samotných realizovaných PK.

Každou z těchto obav je důležité **v přípravě komunikovat a ptát se, co by účastníkům pomohlo, abychom ji zmírnili**. Zpravidla pomáhají tyto věci:
- vyslechnutí obav a jejich přijetí (nebagatelizování) + snaha vymyslet konkrétní opatření, jak obavu zmírnit,
- informování o principech PK (např. partnerství, důvěrnost),
- informování o PK – jak bude PK probíhat, kdo tam bude, kde to bude, co bude má role,
- zdůraznění a vysvětlení role facilitátora (může zastavit konflikt, dává účastníkům slovo, klade otevřené otázky…),
- zdůraznění pravidel na PK včetně toho, že facilitátor bude hlídat jejich dodržování,
- nabídka podpůrné osoby na PK,
- motivace důvěrou v proces, předchozími zkušenostmi, zdůrazněním důležitostí této osoby na PK a především pomocí pro dítě.

Motivace rodiny k účasti na PK a tipy pro nabídku rodině

- vysvětlovat, být neodbytný,
- „Je to pro děti!", ale zároveň pro všechny ostatní členy rodiny – PK je pro tátu, pro mámu…,
- více lidí – méně hádek (i když to je otázka, nemůžeme to zaručit),
- musíme s klientem komunikovat, vyhradit si na něj čas, vyjádřit pochopení,
- pracovník OSPOD musí věřit PK, musí věřit metodě,
- nelhat, být upřímný, klient musí mít důvěru v soc. pracovníka,
- upravit jazyk pro klienta a vysvětlovat mu vše na příkladech,
- vysvětlit důležitost PK,
- nenechat se odradit, být TRPĚLIVÝ a milý.

Pozvánka na případovou konferenci

Ukázka pozvánky viz příloha č. 4.

Cíl: Motivovat k účasti na PK a zdůraznit roli dítěte na PK.

S ohledem na cíl PK (dítě je v centru pozornosti) a princip participace dítěte v celém průběhu PK je vhodné dítě zapojit rovněž při zvaní účastníků na PK. Dalším důvodem může být, že pozvání od dítěte se obvykle hůře odmítá. Organizátor se proto snaží

dítě (děti) maximálně zapojit do vytváření pozvánek a jejich následné distribuce mezi účastníky. Dítě může vyrobit pozvánku zcela podle svých představ (formulovat a napsat text, namalovat obrázek, vybrat fotografie) a distribuovat účastníkům (osobně, elektronicky, poštou). Formální pozvánky (s použitím odborného, úředního jazyka) s ohledem na primární cíle PK nevnímáme jako vhodný formát. Potvrzení účasti účastníků před PK nicméně zůstává úkolem organizátora (telefonické ověření, zda účastníci mají všechny potřebné informace, a potvrzení jejich účasti).

Základní informace v pozvánce:

CO *se koná (základní definice)*
KDE, KDY *(jak dlouho)*
KDO *(pozvaní účastníci, vztah k dítěti)*
Je vhodné dále doplnit např. **stručný program PK**, *informaci o tom, že setkání povede* **facilitátor**, *o občerstvení, motivační prvky (zdůraznění významu účasti pozvaných, pozitivní cíl).*
Další dle nápadů dítěte (co by rád řekl účastníkům, jeho přání apod.).

Otázky a specifické situace při realizaci případové konference

Na případovou konferenci přijde někdo nezvaný, neohlášený...

I přes poctivě odvedenou práci organizátora PK (potvrzení účasti všech před PK, informovanost účastníků o všech pozvaných a připomenutí pravidel) se tato situace může stát a stává. Zde platí opět již zmíněné pravidlo, že **rozhoduje skupina účastníků (a názor dítěte je vždy prioritní)**. Facilitátor toto pravidlo v dané situaci opět zdůrazní a odpovědnost nechá na skupině. Ověří si přitom **bezpečí všech osob**, přičemž má právo účast osoby (osob) odmítnout, pokud by bezpečí nebylo možné na PK zajistit a počet osob by byl vyšší než 12 (omezené možnosti facilitace skupiny a časový limit).

Přítomnost rodiče na PK – lze realizovat PK bez něho?

V případě, že již na začátku existuje riziko, že rodič dítěte se PK nebude účastnit, je vhodné se domluvit na přijatelných variantách zadavatele-realizátora v rámci kontraktu. Účast rodiče (a obecně aktuálně pečující osoby o dítě) **je bezpochyby klíčová**. Rodič má právo se vyjádřit a do značné míry rozhodovat o osudu svého dítěte a o způsobu řešení situace dítěte. **Přítomnost rodiče na PK významně zvyšuje šanci na úspěšné naplňování plánu PK** – ten, kdo je zapojen již do fáze řešení, bude aktivněji naplňovat dojednané kroky, nabízet podporu, bude otevřen k další spolupráci. Vytvořením plánu bez klíčového aktéra (dítěte, rodiče) se významně zvyšuje riziko, že plán bude nereálný, nepřijatelný a v praxi neúspěšný. Ten, kdo se procesu PK neúčastní, má větší tendenci výsledný plán následně zpochybňovat a kritizovat. S ohledem na tato rizika je nutné věnovat úsilí vyjasnění smyslu a principů PK rodičům již na úplném začátku (při nabídce PK zadavatelem a při organizaci PK), v rámci organizace PK naslouchat potřebám rodičů, zjišťovat důvody jejich nesouhlasu a společně navrhovat opatření, za jakých by byli ochotní na PK přijít. Zdůrazňovat nevýhody neúčasti na PK a význam účasti rodiče na PK. Transparentně informovat o důsledcích v případě neúčasti rodiče na PK (úkol zejm. zadavatele). **Při neúčasti obou rodičů (pečujících osob) PK realizovat nedoporučujeme. V případě účasti pouze jednoho z rodičů je třeba se se zadavatelem domluvit, jakým způsobem bude zajištěno vyjádření nepřítomného rodiče k výstupům PK.**

Zadavatel chce řešit na případové konferenci více problémů, témat...

Je přirozené, že zadavatel či rodina může mít potřebu zabývat se na PK více typy problémů či témat. V rámci kontraktu administrátor se zadavatelem tyto potřeby vyjasňuje, informuje o reálných cílech PK a na základě toho společně sjednávají **obecný cíl (téma) PK.** Obecný cíl může nakonec všechny tyto potřeby zahrnout do jedné, nebo je výběrem **prioritní potřeby pro PK.** Administrátor rovněž informuje o dílčích fázích samotného setkání PK (mapování aktuálních potřeb účastníků na PK a **výběr priorit na základě hlasování skupiny,** vč. významu hlasu dítěte). V případě vyjádření dalších potřeb či specifických přání účastníků v průběhu organizace PK organizátor nabízí možnost jejich zviditelnění na PK (např. vyvěšení na PK, přečtení facilitátorem), přičemž je opět na rozhodnutí skupiny, zda se danému podnětu (přání) bude na setkání též věnovat.

Zajištění důvěrnosti sdílených informací, mlčenlivost mimo PK...

Důvěrnost sdílených informací na PK (mlčenlivost mimo PK) je důležitým pravidlem pro bezpečný prostor hledání řešení na PK. S upřesněním, aby informace, které zazní na

PK, byly v případě potřeby sdíleny mimo skupinu jen v případě souhlasu účastníků. Skutečnost je nicméně taková, že toto pravidlo začíná a končí spíše na úrovni apelu facilitátora a příslibu účastníků. Reálně není možné dodržování tohoto pravidla zcela zaručit ani postihnout v případě jeho nedodržení či zneužití. V tomto zdůrazňujeme **spoluzodpovědnost účastníků za bezpečí a otevřenost diskuze na PK, přičemž respektujeme volbu účastníka se PK nezúčastnit** (např. z obavy ze zneužití informací po PK při soudním jednáním) a rozhodnutí řešit situaci jiným (pro něho bezpečnějším) způsobem. Neúčast na PK z těchto důvodů by měla být respektována zadavatelem, příp. soudem.

Pozvaní účastníci jsou ve vzájemném konfliktu...

V rámci kontraktu je vhodné, aby se i na tuto skutečnost administrátor zaměřil, aby od zadavatele zjistil, zda je mezi účastníky nějaký konflikt, případně jakého charakteru (hloubky a délky), a zda jim tento konflikt umožňuje vést spolu konstruktivní diskuzi, zaměřit se na zájmy dítěte a hledat společně řešení jeho situace. Dále by měl zjistit dosavadní způsob řešení tohoto konfliktu (zda, jakým nástrojem, s jakým výsledkem) a v případě dosud neúspěšného řešení navrhnout, v čem to tentokrát může být jiné (specifika PK, načasování, jiný předmět zájmu, motivace).

Tipy: Pojmenujte rizika pro PK spojená s konfliktem. **Nastavte reálný obecný cíl PK s ohledem na aktuální fázi vztahů (konfliktu)** – např. zaměřený na obnovení vztahů, identifikaci obav a potřeb dílčích stran, zmapování potřeb dítěte vs. cíl v podobě dohody na střídavé péči.

Obecně **nedoporučujeme** realizovat PK v případě, kdy konflikt mezi stranami je natolik výrazný, že **strany nejsou schopné být spolu v jedné místnosti** (aniž by se hádaly) či řešení jejich konfliktu bylo dosud neúspěšné (zejm. prostřednictvím mediace, jež je specificky zaměřená na konflikt, strany mediaci zcela odmítly či neskončila dohodou). V případě mírného konfliktu stran se na tuto skutečnost **organizátor** zaměří a rizika snižuje např.: vyvážením znepřátelených stran o účastníky, k nimž obě strany mají důvěru či minimálně neutrální vztah (společný kamarád, respektovaný odborník, farář apod.), podpůrnými osobami těchto stran, které jsou otevřené dohodě (nikoliv motivaci „pomoci v boji“), zdůrazňováním pravidel, zajištěním bezpečí pro dítě a informováním o rizicích **facilitátora** (může zvolit direktivnější styl, techniky zaměření pozornosti na dítě, nastavení struktury setkání s ohledem na reálné cíle PK apod.).

Účastník si chce na případovou konferenci přizvat svého advokáta...

Účast advokáta na případové konference je častou otázkou i dilematem. Obava zpravidla spočívá v riziku, že advokát na PK nebude schopen ze své role (obhájce, kritika druhé strany) vystoupit a ohrozí tak základní smysl PK. Někteří realizátoři PK mají proto striktní pravidlo zákazu advokátů na PK, jiní jsou vůči jejich přítomnosti více otevření. Užitečné je si znovu připomenout **hlavní cíle, principy a pravidla PK:** podpora potřeb dítěte, prostor pro důvěrné sdílení informací, hledání dohody všech, svobodné vyjádření všech účastníků, rovnoměrné rozdělení sil a bezpečí všech... Zjišťujte také základní motivy a roli, jakou na PK má advokát hrát (a jakou v životě účastníků již hraje). Zvažujte přítomnost advokáta v širším kontextu PK (PK ve fázi soudního řízení, boj rodičů o dítě, reálné možnosti zajištění mlčenlivosti mimo PK...). Ptejte se na názor a na bezpečí dítěte i všech účastníků. Na základě toho pak **vyhodnoťte, do jaké míry v roli realizátora jste schopni naplnění těchto základních principů v daném případě zaručit.** V případě, že rizika reálně existují, rozhodněte se raději pro zamítnutí přítomnosti advokáta na PK. **Důvody zamítnutí účastníkům** z pozice realizátora (administrátora), který má odpovědnost za proces PK, **transparentně pojmenujte a vysvětlete.** Je pak na účastnících, zda se bez advokáta (sami za sebe) budou chtít PK zúčastnit, či nikoliv.

PK není soudní síní, prostorem pro obhajobu a facilitátor není soudce. Je užitečnější PK, která by strany podporovala v boji či zastrašování, vůbec nerealizovat a nepodporovat tak něco, co jde zcela proti jejímu smyslu.

Role psychologa (terapeuta) na případové konferenci – ohrožení důvěry klienta?

Někteří psychologové (terapeuti) mají před PK často velmi legitimní **obavy ze ztráty důvěry svého klienta (dítěte, rodiče)** v případě, že přijmou pozvání na PK. Záleží do jisté míry na cíli PK a očekávané roli psychologa na ní, nicméně vždy existuje reálné riziko, že tento odborník zveřejní citlivé informace a ztratí důvěru klienta, který spolupráci na základě toho raději ukončí. Riziko ztráty důvěry se navíc netýká jen psychologů (terapeutů), ale i jiných odborníků, jimž se klient svěřuje s očekáváním, že informace zůstanou důvěrné (sociální pracovníci, učitelé, OSPOD apod.). Prevencí je opět **důsledná organizace PK** (popsaná v kapitole Organizace PK). V případě psychologů, terapeutů, ale obecně všech odborníků, s nimiž má klient navázaný důvěrný vztah, **vede organizátor účastníky ke vzájemné domluvě – co a jakým**

způsobem může a nemůže na PK zaznít a jak se bude ověřovat souhlas klientů přímo na PK. Setká-li se s postojem odborníka či jejich klienta ve smyslu, že „není třeba nic domlouvat předem, žádná rizika nevidíme, není co tajit…“, vyjasňuje a ověřuje si, do jaké míry si tato rizika opravdu uvědomují (důsledky ztráty důvěry). V případě, že se odborník na PK např. rozhodne (bez předchozí domluvy s organizátorem) přečíst zprávu od psychologa (dítěte, rodiče), facilitátor tento proces zastaví – ověří si, zda klient psychologa byl s obsahem zprávy seznámen a zda souhlasí (či v jaké míře), aby zpráva byla (a jakým způsobem) zveřejněna.

Realizátor (administrátor, organizátor, facilitátor) jsou zodpovědní za proces, jež by měl být veden dle základních principů PK. Vyhodnotí-li se, že rizika ztráty důvěry klienta v odborníka jsou reálná, existuje více způsobů řešení, které lze zadavateli a účastníkům navrhnout: psycholog se PK vůbec neúčastní nebo zaujímá roli podpůrné osoby na PK (nikoliv roli psychologa, který zveřejňuje informace o svém klientovi), přizve se nezávislý psycholog (obecně informující o potřebách, nabídce služeb); vyhodnotíme-li, že vzájemné potřeby účastníků (klientů, odborníků, zadavatel) jsou neslučitelné a realizace PK by popírala její základní principy, PK zrušíme. **Je užitečnější PK raději vůbec nerealizovat, než narušit důvěru a bezpečí účastníků.**

Je potřeba mít externího organizátora a facilitátora na PK?

Povinné není nic, ale záleží, jakým způsobem chcete PK realizovat. Jak již bylo popsáno u role organizátora a facilitátora, min. podmínkou je neutralita a nezávislost facilitátora.

Zde shrnujeme výhody i nevýhody externí spolupráce:

Výhody externího organizátora:

- Neutrální (nezaujatý) vztah s účastníky, vyšší motivace i pro dosud „nespolupracující“ účastníky či účastníky ve vzájemném konfliktu.
- Profesionál vyškolený v principech PK a specifikách role organizátora (zadavatel se nemusí blíže seznamovat a vzdělávat v roli organizátora, zatěžovat se dílčími pravidly), zpravidla má možnost využít intervize či supervize a sdílet své zkušenosti s dalšími organizátory (řešit obtížné situace, mít psychickou a metodickou podporu).
- Organizátor, který není současně spolupracujícím odborníkem s klienty, se více drží cíle „zorganizovat PK“, nikoliv pomoci v řešení (tendenci účastníků navrhovat konkrétní řešení tak snadněji zastavuje a přesouvá na PK).

- Kapacita odborníků je omezená a organizátor jim může významně (zpravidla zadavateli) ušetřit čas – důsledná organizace průměrně trvá 15–20 hodin v průběhu 2–3 týdnů.
- Organizátor má možnost dávat podněty k revizi kontraktu (např. změna cíle PK) administrátorovi, který následně jedná se zadavatelem. Omezený kontakt administrátora se zadavatelem zajišťuje vyšší objektivitu organizace PK, důvěru účastníků v organizátora.

Nevýhody externího organizátora:

- Je to další osoba, která vstupuje do života klienta, který se s ní má (alespoň částečně) podělit o svůj příběh (přání, obavy, vztahy). Po PK tento vztah končí…
- V případě účastníků (zejm. dětí), kteří potřebují delší čas na navázání důvěry, je rizikem, že během 2–3 setkání v rámci organizace nevyjádří své potřeby, obavy a jejich hlas na PK nebude brán v úvahu.

Opatření: spolupráce organizátora s pracovníky, kteří mají s dítětem již navázanou důvěru a mohou do jisté míry dítě efektivněji připravit, vč. zajištění bezpečí pro dítě. Externí organizátor si ověřuje, jaké informace mu chce dítě (či jiný účastník) svěřit, s jakým očekáváním, vyjasňuje svou (dočasnou) roli, jaké informace chce zveřejnit na PK.

Výhody externího facilitátora:

- Neutralita, nezávislost – facilitátor nemá s účastníky navázaný bližší vztah. Je větší šance, že se udrží v roli facilitátora a bude mít důvěru účastníků.
- Asertivní role facilitátora – vzhledem k nezávislé roli má možnost být direktivní v procesu PK, zejména vůči dominantním účastníkům – např. zastavit, stanovit hranice, pravidla. Má větší možnosti zajistit bezpečí jiného účastníka a nemusí čelit následně důsledkům (kromě případných stížností), protože jeho vztah s účastníky je omezen pouze na PK.
- Není současně v roli jiného odborníka spolupracujícího s klientem. Je větší šance, že se zaměří na proces, nikoliv obsah či výsledek. Nemá tendenci vyjadřovat se k návrhům řešení a hodnotit reálnost a vhodnost návrhů.
- Profesionál vyškolený v technikách facilitace má obvykle pravidelnou praxi, zkušenosti a prostor se dále rozvíjet (využívá interizi, supervizi, metodické konzultace, výcviky).
- Úspora kapacity zadavatele (či kolegů zadavatele).

Nevýhody externího facilitátora:

- Každý facilitátor může mít svůj styl, přístup, využívat různé techniky. Do jisté míry se s přístupem facilitátora může zadavatel seznámit v rámci kontraktu, nicméně s konkrétními dovednostmi až na samotné PK.

Doporučení pro zadavatele: ptejte se na dosavadní zkušenosti facilitátora, přístup (principy), kvalifikaci (facilitační výcvik), reference od zadavatelů, kteří s ním mají již konkrétní zkušenosti, na instituci, která facilitátora zaštítila, na jakých principech je založena. Ověřte si otevřenost ke zpětné vazbě i v případě nespokojenosti s facilitátorem, otevřenost k rozvíjení kvality nabízené služby.

Interaktivní případová konference

Interaktivní případová konference (IPK) je modifikovanou verzí klasické případové konference, která se však prakticky liší **přítomností dítěte jako hlavního účastníka**. Setkání se více přizpůsobuje dítěti, jeho průběh je méně formální a živější. Stále však zůstává **příležitostí ke sdílení a shromáždění informací mezi rodinou, odborníky a dítětem a k vytváření plánu.**

Účelem společného setkání je nalezení řešení konkrétní situace, na kterém se podílejí všichni účastníci včetně dítěte. Setkání není specifické pouze svou interaktivní formou (odtud také název) a mírou zapojení dítěte, ale také specifickou přípravou dítěte na setkání (s dítětem se připravuje organizátor, který dítě provází celým procesem – je jeho průvodcem). **Interaktivní případová konference je připravena tak, aby byla pro dítě co nejpříjemnější a aby se během ní cítilo bezpečně.** Název Interaktivní případová konference je poměrně složitý, proto při komunikaci s dítětem používáme pojem setkání. Např. tvoje setkání, Pavlovo setkání atd.

Principy IPK

- základem jednání je nejlepší zájem dítěte,
- samotné IPK předchází důkladná příprava dítěte,
- názory, pocity, návrhy dítěte mají stejnou váhu jako názory dospělých a jsou respektovány,
- setkání je pro dítě dobrovolné,
- setkání probíhá v bezpečném prostředí a vzájemné důvěře,
- dítě zapojujeme do hledání řešení,
- důvěřujeme dítěti a rodině, že s podporou odborníků naleznou vlastní řešení situace,
- zaměřujeme se na potřeby dětí místo na rodičovské chování či selhání,
- vycházíme z toho, co se daří, co v životě dítěte a rodiny funguje.

V čem je IPK jedinečná

- setkání probíhá v neformálním prostředí,
- dítě má k dispozici svého průvodce,
- před i během setkání hraje oblíbená hudba dítěte,
- dítě má možnost vybrat pro sebe i ostatní občerstvení,
- témata všichni účastníci společně zapisují na velké papírové archy nalepené na zdi,
- dítě určuje témata, která se budou řešit jako první,
- postup umožňuje soustředit se na řešení budoucnosti dítěte, upozaďuje konflikty a vracení se do minulosti.

V praxi realizujeme jak případové konference (PK), tak interaktivní případové konference (IPK), přičemž IPK jsme začali využívat později, na základě proškolení organizacemi Lumos a Amalthea z.s., které tuto metodu převzaly od anglické organizace Sheffkids a jako první ji zavedly do práce s rodinami v ČR (metoda IPK je podrobněji zpracována v samostatné metodice[11]).

V mnohém nás metoda IPK inspirovala a promítla se též do proměny našich PK – byly to zejména techniky a nejrůznější pomůcky pro přípravu dětí na setkání, podpora dítěte na samotném setkání. Přinesla také další otázky – např. kritéria, podle kterých budeme volit se zadavatelem PK či IPK, rozlišení role organizátora, facilitátora, podpůrné osoby dítěte a s tím spojené potřebné kapacity týmu, rozsah využití technik IPK v PK atd. Aktuálně využíváme stále obě metody, přičemž **IPK vnímáme jako jednu z podob případové konference**, nikoliv jako zcela samostatnou, odlišnou metodu. A to zejména z těchto důvodů:

- IPK plní stejný cíl a smysl a má shodné výstupy (plán podpory dítěte) jako realizované případové konference. Odpovídá podle nás tak i definici PK popisované v metodických doporučeních MPSV.
- I v IPK se na plánování podílí dítě, rodina i odborníci a plán všichni musí odsouhlasit.
- IPK „pouze" více využívá specifické (interaktivní) techniky na samotném setkání (zapisování témat na velké archy papírů na stěnách), využívá výstupů z přípravy (kniha Moje setkání, profily dítěte atd.) a má jinou, více neformální atmosféru (hudba, občerstvení atd.).

Zařazení IPK jako jiné formy PK má i praktický dopad – setkáváme se s dotazy odborníků v oblasti SPOD, zda IPK je případovou konferencí a zda ji tak mohou financovat z dotací na výkon SPOD. Naše odpověď je ano. **„Specifický" formát IPK (obdobně jako specifické podoby PK v různých organizacích) by neměl být důvodem k vyloučení IPK z tohoto financování** (v podstatě jen z důvodu, že ve stávající legislativě není u případových konferencí uvedeno „interaktivní").

11 Interaktivní případová konference: aneb jak probíhá Moje setkání, 2019. Brno: IQ Roma servis, z.s.

Kdy volit případovou a kdy interaktivní případovou konferenci?

IPK (oproti „klasické" PK) realizujeme v naší aktuální praxi především **v situacích, které se týkají přímo potřeb dítěte.** Zejména jde o situace, kdy je důležité **podpořit bezpečné a samostatné vyjádření dítěte, posílit jeho odpovědnost v procesu rozhodování,** zaměřit se na jeho silné stránky, motivovat ho a zdůraznit jeho hlas mezi hlasy dospělých (rodiny i odborníků).

Konkrétní příklady situací vhodných ke svolání IPK

- když je potřeba zmapovat, jak se dítě cítí v rodině nebo ve škole,
- pokud je potřeba naplánovat změny v životě dítěte (např. změna pečující osoby, změna místa bydlení nebo školy apod.),
- obtíže dítěte ve škole,
- výchovné obtíže dítěte (teenagera),
- plánování kontaktu dítěte v pěstounské péči nebo ústavním zařízení s vlastní rodinou,
- plánování přechodu dítěte z rodiny do náhradní péče nebo obráceně.

Dílčí kritéria, která nám pomáhají rozhodnout se mezi volbou případové nebo interaktivní případové konference, shrnujeme níže v tabulce, přičemž upozorňujeme, že rozlišení těchto situací je pouze orientační. S ohledem na pestrost příběhů rodin, komplexitu jejich potřeb a zejména pak existenci dalších vstupujících faktorů (např. interpretace příběhu ze strany zadavatele, kvalita realizované PK či IPK, postoj účastníků k setkání apod.) nelze samozřejmě striktně definovat a vyhodnotit, zda v dané situaci bude vhodnější zvolit PK, či IPK.

V případě, že by toto rozlišování přineslo příliš mnoho dilemat a otázek ohledně toho, jakou metodu pro danou situaci klienta zvolit, nabízíme vrátit se zpět k hlavním principům PK (ale i IPK) a připomenout si její záměr. V konečném důsledku tedy není ani tak důležité CO, ale JAK uspořádat, aby setkání bylo co nejpřínosnější. Přičemž je na místě si opět připomenout princip participace dítěte v celém procesu PK – tj. již při

samotném kontraktu přizvat dítě i jeho rodiče, vysvětlit jim specifika PK a IPK a dát jim ideálně prostor si vybrat konkrétní podobu setkání (a vyřešit tím i naše dilema).

Zvolíme případovou, nebo interaktivní případovou konferenci?
Za relevantní (a možná ideální) variantu lze vnímat i spojení těchto dvou podob případových konferencí do jednoho „balíčku" (nabídky) případových konferencí a přizpůsobit jejich podobu aktuálním potřebám zadavatele a dítěte.

Důležité je nejdříve **zmapovat situaci dítěte** (vč. jeho bezpečí v přítomnosti dalších osob) **a vyjasnit si očekávání a cíl,** a až **na základě toho navrhnout konkrétní podobu případové konference** a zejm. **míru participace dítěte v celém jejím průběhu.**

Tři různé situace:

1. Pokud **potřebujeme zmapovat potřeby dítěte nebo se věnovat řešení problému, který se úzce dotýká dítěte, dítě souhlasí a my jsme schopni zajistit jeho bezpečí, volíme IPK.**

2. V momentu, kdy se budou řešit **spíše témata/problémy dospělých (dopadající na dítě)**, volíme PK a snažíme se zajistit **bezpečnou participaci dítěte** (přímá účast včetně dobré přípravy, částečná účast, vyjádření dítěte nebo jiný způsob zprostředkování potřeb a názorů dítěte…) a dbáme na to, aby byly výstupy z PK dítěti následně srozumitelně sděleny/vysvětleny.

3. V případě, že potřebujeme **vyjasnit a nastavit spolupráci mezi odborníky a rodinou,** volíme klasický formát PK.

	„Klasická" případová konference	Interaktivní případová konference
Co je cílem setkání?	• **Síťování** podpory kolem klienta, **efektivní koordinace** spolupráce. • Zmapování potřeb účastníků (dítěte, rodiny, odborníků) v rámci vymezeného tématu PK, výběr priorit skupiny a vytvoření plánu.	• **Mapování zdrojů a potřeb dítěte.** • Udržet **zájem a potřeby dítěte v centru pozornosti v** průběhu celého setkání, zvýšení motivace a odpovědnosti dítěte.
Čí je to téma a potřeba?	• **Rodičů či jiného dospělého člena rodiny,** nicméně dítě je s tématem v kontaktu a jeho účast je užitečná (porozumění problémům v rodině, řešení s ohledem na pohled dítěte, zapojení dítěte, rozdělení odpovědností v rodině).	• Téma a potřeba se týká **přímo dítěte**.
Kdo primárně určuje podobu PK?	• **Zadavatel, konsenzus účastníků**	• Setkání primárně podle představ dítěte (dítě navrhuje místo, účastníky, témata, výzdobu, občerstvení, hudbu…), konsenzus účastníků a zadavatele.
Přítomnost dítěte	• Je **prioritou,** vždy však **s ohledem na jeho bezpečí.** • V případě **nepřítomnosti dítěte** na PK je **dojednáno (před či po), jak bude zajištěno, že jeho názory a potřeby budou zohledněny** ve výsledném plánu.	• Je **prioritou,** vždy však **s ohledem na jeho bezpečí.** • V případě **nepřítomnosti dítěte** na IPK jsou jeho **názory vyjádřeny prostřednictvím průvodce dítěte** (organizátora IPK) – zápisem výstupů z přípravy dítěte dle dohody s dítětem.

Jak to dělá IQRS aneb IPK – setkání dítěte

Fáze kontraktu IPK

Probíhá mezi svolavatelem/zadavatelem (nejčastěji pracovník OSPOD)[12] a administrátorem z realizující organizace. Administrátor nejprve vyslechne stručně situaci dítěte a jeho rodiny a důvod pro realizaci konference. Administrátor následně informuje svolavatele o principech IPK, podobě přípravy a realizace IPK včetně specifické přípravy s dítětem a ceně za organizaci a facilitaci IPK. Společně mohou diskutovat vhodnost tohoto nástroje a konkrétní cíl (téma) IPK. Svolavatel následně nabízí IPK rodině a v případě, že rodina souhlasí, vyplňuje pro administrátora tzv. žádost o IPK (viz příloha č. 2). V žádosti např. vyplňuje, co se daří, potřeby dítěte, obavy v souvislosti se situací dítěte, téma (cíl) IPK, rizika pro organizaci a realizaci IPK a předběžně navržené místo a účastníky IPK. Administrátor následně tuto žádost předává vhodnému organizátorovi, který může začít s kontaktováním rodičů.

Úloha svolavatele

Svolavatel kontaktuje rodinu a seznámí ji s návrhem uspořádat pro ně a jejich dítě setkání. Svolavatel v rozhovoru vysvětluje, jak takové setkání bude probíhat a co by mělo být jeho cílem. Zároveň mluví o významu a přínosu setkání a srozumitelně vysvětluje důležitost a výhody zapojení dítěte. Je také důležité nabídnout IPK samotnému dítěti (zde je možné využít pomoc podpůrné služby nebo přímo organizátora – průvodce dítěte). Svolavatel také seznámí rodinu s rolí organizátora (průvodce dítěte) a facilitátora. Následně požádá rodiče nebo pečující osoby o svolení předat organizátorovi kontakty.

12 Navrhovatelem může být také organizace, která s rodinou pracuje, školské zařízení aj. Pokud je však dítě v evidenci OSPOD, je potřeba, aby byl pracovník OSPOD do IPK zahrnut a převzal roli svolavatele (zadavatele) IPK.

Tipy pro motivaci rodiny a dítěte:

- zdůraznění rozdílů oproti klasické PK, tedy zejména neformální atmosféra, hudba, důraz na potřeby dítěte, občerstvení, které mohou společně na setkání připravit, místo konání (ne nutně na OSPOD),
- nalákání na jinou formu setkání – bude se zapisovat na papíry na stěně, organizátor se na to s účastníky připraví, budou mít tedy čas si promyslet, co je pro ně důležité, aby na setkání zaznělo,
- zdůraznění přípravy – bude tu pro ně člověk, který je vyslechne, vše jim vysvětlí, na setkání je i jejich dítě (děti) připraví, probere s nimi jejich obavy i to, co by potřebovali,
- možnost ovlivnit průběh i výsledek – rodiče a hlavně dítě se mohou podílet na tom, jak bude setkání vypadat (kdy, kde, občerstvení, hudba), přinést svá témata, být aktivní při tvorbě plánu a odsouhlasit výsledný plán,
- cílem všech účastníků setkání je podpořit rodinu a dítě, důležitý je vzájemný respekt (porozumění tomu, že jejich situace není lehká, a podpora, že se s tím dá něco dělat),
- ocenění rodiny (za snahu situaci řešit, za upřímnost, za to, že jim záleží na dětech, atd.).

Fáze přípravy IPK

Příprava IPK je jiná oproti klasické případové konferenci, neboť vždy zahrnuje specifickou přípravu s dítětem. V našem pojetí a v naší praxi přípravu vykonává vyškolený nezávislý organizátor, který připravuje všechny dospělé účastníky i samotné dítě. Říkáme mu také **průvodce dítěte**, neboť dítě provází celým procesem IPK – od přípravy až po samotnou realizaci IPK. Na samotné setkání přichází hájit zájmy dítěte a být mu oporou. Jsme si vědomi toho, že toto pojetí může mít svá rizika nebo nevýhody. Organizátor je z podstaty své role nezávislý a nestranný, na druhou stranu má jako průvodce dítěte stranit dítěti a hájit jeho zájmy na IPK, proto může být jeho pozice náročná.

V průběhu přípravy IPK probíhá dojednávání detailů setkání, a to především s ohledem na přání dítěte. S dítětem se konzultuje místo pro setkání, navržení účastníci, občerstvení a hudba pro setkání. I zde je důležité připravit dobře nejen děti, ale také dospělé účastníky z rodiny a odborníky a informovat je mimo jiné o průběhu IPK. Výhodou IPK může být fakt, že otázky na flipchartech jsou jasně dané, a proto je možné si odpovědi na ně předem připravit.

„Jednou jsem organizovala IPK pro chlapce, který byl v pěstounské péči pratety. Prateta dopředu avizovala, že odmítá na IPK cokoliv psát na papíry na stěně, proto jsme se dohodly, že jí dané otázky položím v přípravě a zapíši její odpovědi. Ty následně přepíši na bílé kartičky, které budeme na setkání společně lepit na papíry na stěnách. Prateta byla s tímto řešením spokojená."

(profesionální organizátorka IPK)

Příprava s dítětem

Organizátor (průvodce dítěte) se připravuje s rodiči, s dítětem, pro které se IPK pořádá, i s jeho sourozenci. S dítětem je potřeba se sejít vícekrát, a to i o samotě (ideálně alespoň dvakrát), aby dítě mělo prostor vyjádřit vše, co chce, a dostalo k tomu všechny potřebné informace. Je také zapotřebí získat si důvěru dítěte.

V naší praxi je **úvodní rozhovor s dítětem** hlavně seznamovací a informační. Úvodní rozhovor za přítomnosti rodičů může být pro dítě bezpečnější a příjemnější zejména v situaci, kdy dítě průvodce nezná. Na prvním setkání je dobré představit sám sebe a svou roli a předat dítěti (případně jeho sourozencům) základní informace o jeho setkání – tedy vysvětlit, co to je, jak setkání probíhá a s jakým cílem se nyní organizuje. Dítě se také dozví, jak bude vypadat příprava na jeho setkání. Je dobré dítěti zdůraznit příjemnou atmosféru na setkání a možnost si vybrat oblíbené občerstvení a hudbu na setkání. Velmi dobře funguje představení knížky *Moje setkání*, kterou si dítě může podepsat a začít do ní zapisovat. Naším cílem je, aby si dítě vzalo postupně setkání za své a těšilo se na něj.

Při rozhovoru s dítětem o samotě mu nejprve sdělujeme, jaká jsou jeho **práva a zásady naší spolupráce**:[13]

- **Partnerství** – nejdůležitější princip – dítě je naším partnerem od začátku spolupráce a budu přizváno do dialogu i do tvorby plánu řešení.
- **Důvěrnost** – průvodce nebude bez souhlasu dítěte komunikovat žádné informace s jinými lidmi, s výjimkou oznamovací povinnosti, na kterou dítě upozorní.
- **Dobrovolnost** – rozhovor v přípravě i zapojení dítěte na IPK je pro něho příležitostí se vyjádřit a zapojit do řešení situace, která se ho úzce dotýká, **není to však jeho povinností.**
- **Otevřenost** – s dítětem průvodce jedná otevřeně a transparentně.

13 Čerpáno mimo jiné z přednášky Mgr. Michaely Zdráhalové, psycholožky Úřadu pro mezinárodněprávní ochranu dětí na celodenním workshopu na téma Interaktivní případové konference pro starší děti a mládež v rámci projektu Zaostřeno na rodinu.

- **Bezpečí** – je potřeba zajistit podpůrnou osobu pro dítě podle jeho přání, vyslechnout obavy, potřeby a reagovat na ně.
- **Domluva na tom, co z přípravy bude použito a jak** – ubezpečení, že dítě svůj názor může kdykoliv změnit a je to naprosto v pořádku (dítěte se ptáme v přípravě, ale i na začátku setkání, zda domluva platí, nebo se něco změnilo).
- **Respekt vůči dítěti** – znamená např. dítěti nic nepodsouvat, neopakovat pořád ty stejné otázky atp.

„Na IPK jsem jednou připravovala 13letého Romana, který v přípravě uvedl tři témata, o kterých by chtěl na svém setkání mluvit. Na začátku jeho setkání jsem si ověřovala, zda platí, že chce o těchto tématech mluvit (napsat je na flipcharty). Roman mi sdělil, že nakonec napíše jen dvě témata, protože si je jistý, že by třetí téma vyvolalo hádku mezi jeho rodiči. Romana jsem v jeho rozhodnutí podpořila a o třetím tématu jsem samozřejmě nikomu neřekla."

(profesionální organizátorka a průvodkyně dítěte)

Následná příprava s dítětem na setkání zahrnuje vyplnění knížky **Moje setkání**, která pomáhá hravou formou připravit dítě na setkání a zmapovat jeho potřeby a názory ohledně setkání. Dítě také společně s průvodcem vytváří **tzv. jednostránkový profil**, tj. pozitivní charakteristiku dítěte[14] (v čem je dítě skvělé, co ho těší a jakou podporu potřebuje, když má špatný den). Průvodce při přípravě na setkání mimo jiné zjišťuje názory a témata pro setkání. K tomu může využít různé pomůcky, hry a techniky pro práci s dětmi (např. **komunikační bednu**, listy na zjišťování názoru dítěte, figurky, výtvarné pomůcky atp.). Dítě se také může zamyslet nad zasedacím pořádkem (je možné použít např. kamínky nebo zvířátka, viz obrázky 2 a 3). Velmi důležité je pak **vyslechnutí obav a potřeb dítěte** v přípravě a zjištění, jak by se daly ošetřit a naplnit (samozřejmostí je dítětem zvolená **podpůrná osoba**, kterou organizátor na její roli rovněž připraví).

Komunikaci pracovník vždy přizpůsobí věku a schopnostem dítěte. Domníváme se, že je možné IPK zorganizovat pro jakkoli staré dítě, jen se vždy bude lišit průběh přípravy a forma zapojení dítěte během setkání. Každé dítě se může svým způsobem vyjádřit k tomu, co ho zajímá, kdo je pro něho důležitý, co by chtělo změnit, jak může trávit svůj volný čas nebo s kým by si přálo aktivity realizovat (více viz Metodika IPK[15]).

14 Jednostránkové profily (Amalthea) http://bit.ly/IPKprofily
Pracovní listy pro práci s dětmi (Lumos): http://bit.ly/pracovnilisty
Informace ke komunikační bedně: http://bit.ly/komunikacnibedna
15 Interaktivní případová konference: aneb jak probíhá Moje setkání, 2019. Brno: IQ Roma servis, z.s.

obr. 2

obr. 3

Tipy pro komunikaci se staršími dětmi a mládeží:[16]

- dítě ≠ problém, který řeší – **zajímat se o dítě samotné**, ne jen o jeho problém,
- být autentický – sdělit něco o sobě a nechat prostor dítěti, ať se doptá,
- vyhradit si dostatek času – děti poznají, když spěcháme,
- mluvit spíše jako s kamarádem, než jako s objektem, od kterého musíme něco zjistit,
- soustředit se na dítě, být pozorný k tomu, jak se chová,
- zásada „více poslouchej, méně mluv“,
- ptát se velmi obecně – když se ptáme konkrétně, pouze si potvrzujeme svoji interpretaci situace, když se ptáme obecně, získáme sice obšírné odpovědi, ale v mluvě mladistvého, v jeho vlastní interpretaci,
- rozhovor vést v jazyce mladistvého, klidně hovorově,
- dávat prostor pro pauzy, mlčení – dítě se může rozmýšlet,
- dávat prostor pro otázky teenagera,
- ptát se, z čeho má obavy a jestli ví, co se bude dít,
- v komunikaci s mladistvými používat i věci pro malé děti – např. Story Cubes pro vzájemné představení, kreslení časových os, grafů (jak se mi vede v posledních dvou letech?) atp.

16 Michaela Zdráhalová, psycholožka ÚMPOD, Ingrid Hanzlíková, Lumos (z workshopu na téma IPK pro starší děti a mládež v projektu Zaostřeno na rodinu)

Příprava s rodinou a odborníky

V naší praxi upřednostňujeme osobní setkání organizátora se členy rodiny, podpůrnými osobami, ale i s odborníky, neboť se domníváme, že porozumění smyslu, principům a specifikům IPK je pro její zdárný průběh zásadní. Mnozí odborníci navíc s IPK nemají zkušenosti, je proto důležité jim odlišnosti oproti klasické PK ozřejmit. Z naší zkušenosti rodina i odborníci osobní schůzku oceňují, neboť se s organizátorem mohou na IPK dobře připravit. Zejména je výhodné, že všichni účastníci dopředu vědí, jaké otázky týkající se potřeb a fungování dítěte na setkání zazní (budou vyvěšeny na papírech na stěnách), a odpovědi na ně si většinou připravují předem. Takto připravené odpovědi jsou pak často formulovány velmi otevřeně a zároveň s respektem. Organizátor se všemi také probírá jejich obavy a snaží se na ně společně s účastníky vymyslet opatření. To je důležité zejména u členů rodiny, pro které setkání nemusí být jednoduché. Členům rodiny organizátor také nabízí možnost mít na setkání podpůrnou osobu. Kromě dojednávání místa, termínu a času IPK organizátor též sbírá od všech účastníků pozitivní charakteristiky dítěte (v čem je dítě skvělé) do jednostránkového profilu dítěte, které v úvodu interaktivní případové konference přečte facilitátor (navození příjemné atmosféry, zdůraznění toho, co se daří).

Fáze realizace setkání

Podrobně je tato fáze rozepsána v naší metodice IPK[17], proto popíšeme průběh IPK a roli organizátora (průvodce dítěte) na setkání pouze velmi stručně.

I zde celým setkáním účastníky provází **nezávislý facilitátor, který je však navíc vyškolen v metodě IPK**. Organizátor je v naší praxi zpravidla také průvodcem dítěte, a na setkání je proto přítomen jako podpora a obhájce dítěte. Často se stává, že děti (i ty starší) jsou na setkání nervózní, a tak je velmi užitečné mít po ruce knížku *Moje setkání,* kterou dítě společně s průvodcem vyplnilo během přípravy. Knížka tak může sloužit jako „tahák” při psaní na velké archy papírů na stěnách.

Průběh setkání

1) **úvod** – představení účastníků i pozitivních charakteristik dítěte dle jednostránkového profilu, informace o průběhu setkání, odsouhlasení pravidel, mlčenlivosti…,
2) **sběr témat** – zapisování témat a potřeb dítěte na velké papírové archy (flipcharty) na stěnách,

17 *Interaktivní případová konference: aneb jak probíhá Moje setkání,* 2019. Brno: IQ Roma servis, z.s.

3) **výběr pořadí témat** – hlasování o prioritních tématech (např. pomocí nálepek – puntíků),
4) **sdílení nápadů na řešení a tvorba plánu** (plán zapisuje facilitátor),
5) **závěr setkání** – ověření srozumitelnosti plánu a jeho odsouhlasení, podpis plánu (přímo na flipcharty) a zhodnocení setkání.

Co se děje po setkání, evaluace

I po interaktivní případové konferenci se snažíme zjistit zpětnou vazbu od všech účastníků na celý průběh, tedy na kontrakt, organizaci i samotnou realizaci IPK. Zvláštní pozornost přitom samozřejmě věnujeme zpětné vazbě dítěte, které bylo IPK účastno, tedy se po setkání s dítětem se souhlasem jeho i jeho rodičů sejdeme a klademe otázky typu:

Jaké pro tebe setkání bylo?
Co bys vzkázal dětem, které mají setkání před sebou?
Jak se ti líbí plán, který na setkání vznikl?
Co ti na setkání nejvíc pomohlo?
Co bylo pro tebe nejtěžší?
Co se ti líbilo nejvíc?

„Nemají se čeho bát, rozebírají se tam věci, které chtějí, ten dotyčný tam bude spokojený, je to super, ať se vůbec nebojí a nestresujou." (Alice, 12 let)

„Přepisem na tabuli od více lidí se ukázaly všechny možné problémy, jejich následky, ale i možnosti řešení pro klidnější dětství mého syna." (otec, účastník IPK)

Rodinná konference

Na téma rodinných konferencí vznikla podrobná metodika v rámci projektu *Systémová podpora procesů transformace systému péče o ohrožené děti a rodiny* realizovaném Ministerstvem práce a sociálních věcí v letech 2014–2015, kterou naleznete na stránkách MPSV Právo na dětství.[18]

Z tohoto důvodu nebylo naším cílem vytvořit metodiku novou, naopak velmi doporučujeme si zmíněnou metodiku MPSV přečíst, než se do realizace rodinných konferencí pustíte. V tomto textu tedy popisujeme rodinné konference opravdu jen v základu a spíše se zaměřujeme na praktické situace, obavy a přínosy, které jsme získali naší praxí, popřípadě jsme je posbírali díky workshopům v projektu Zaostřeno na rodinu a setkáváním se s dalšími odborníky na poli RK v České republice (zejména RK centrum, Amalthea z.s. a Lata).

Co to je rodinná konference

Rodinná konference (dále jen RK) je setkání rodiny a dalších osob okolo rodiny (příbuzní, sousedé, přátelé, zástupci komunity atd.) s cílem společně najít řešení problému v rodině tak, aby bylo zajištěno bezpečí dítěte a posílily se kompetence samotných členů rodiny. Pojmem rodinná konference rozumíme celý proces, který začíná nabídkou RK rodině, rozšiřováním kruhu blízkých, pokračuje organizací konference až k samotnému setkání rodiny. Symbolem rodinné konference je kruh – kruh rodiny. Proto také rodinná konference probíhá usazením rodiny v kruhu.

Rodinná konference vychází z principu ponechání odpovědnosti za vlastní situaci na rodině jako takové – umožňuje tedy aktivizovat rodinu v tom, aby činila vlastní rozhodnutí, a podporuje a zplnomocňuje rodinu (nukleární i širší) v tom, aby si v první fázi řešení svého problému uměla pomoci sama a využila k tomu to nejpřirozenější – sílu, možnosti a zdroje celé rodiny a širšího okolí.[19]

Z čeho při zvažování v přístupu RK vycházíme?

Rodina má právo řešit si své problémy v první řadě sama s pomocí své širší sítě.
RK přináší větší motivaci rodiny k převzetí zodpovědnosti za vlastní řešení.
Každý je součástí širšího společenství – více hlav, rukou i srdcí.
Zájem dítěte je prvořadý.
Rodina je odborníkem na svůj život.

18 Metodika rodinných konferencí, 2015. Praha: MPSV, dostupné na http://www.pravonadetstvi.cz/files/files/RK/Metodika-RK(1).pdf
19 tamtéž

Základní charakteristiky rodinné konference[20]

1. **Jde o rozhodovací proces** (cílem je najít řešení pro dítě, které se nachází v pro něj nevhodné, ohrožující situaci).
2. **RK začíná otevřenou, jasně formulovanou otázkou**, která nesmí naznačovat řešení. Tuto otázku klade rodině sociální pracovník dítěte z OSPOD. (Např. *„Jak zajistit, aby Karlík vyrůstal v bezpečném prostředí?“*)
3. **Vlastníkem konference je rodina a její síť** (rodina volí účastníky, místo i čas pro RK, sama vytváří výsledný plán, zajišťuje občerstvení, pozvánku na RK atd.).
4. **Konferenci** pomáhá domlouvat a organizovat **nezávislý a nezaujatý koordinátor** (ten je v metodě a postupech proškolený a nemá z výsledného plánu žádný prospěch).
5. **Rodina** má právo **na informace, soukromý čas** (čas pro tvorbu plánu bez přítomnosti odborníků) a **bezpodmínečné přijetí svého plánu** (pokud je bezpečný a právně v pořádku).
6. **RK** tvoří **most mezi systémovým (úředním) světem** a **živým světem – světem rodiny** (propojuje je).

V čem se RK liší od PK?

- V průběhu přípravy je snaha co nejvíce rozšířit okruh osob pro setkání z rodiny a její sítě.
- RK vždy organizuje nezávislý koordinátor, který předem nezná rodinu a není z OSPOD.
- Čím více účastníků koordinátor nalezne, tím lépe. Počet účastníků není omezen.
- Na setkání není přítomný facilitátor.
- Jádrem konference je soukromý čas rodiny bez přítomnosti odborníků.
- Rodina si plán tvoří úplně sama.
- Dítě je na RK vždy přítomno a jeho hlas je vyslyšen (výjimkou je situace, kdy dítě nechce).
- Svolání a organizace RK může být pro zadavatele jednodušší a časově úspornější než PK (PK si často svolávají a organizují zadavatelé sami). U RK je vždy externí koordinátor, který RK organizuje.
- Atmosféra na RK je uvolněnější, což je pro rodinu osvobozující. Součástí musí být také občerstvení, které má na starost rodina.
- Místo setkání, účastníky i čas pro RK vybírá rodina.

20 PAGÉE, R. van, HORST, H. van de, JOANKNECHT. Rodinné konference. Příručka pro koordinátory rodinných konferencí. Přel. S. Vertaalbureau. Praha: MPSV, 2014.

Principy rodinné konference

- **Dobrovolnost** – RK by měla být právem, možností pro rodinu řešit složitou situaci dopadající na dítě nejprve vlastními silami.
- **Respekt k zadání zadavatele** – zadavatel formuluje hlavní otázku pro RK, nabízí RK rodině.
- **Odpovědnost za řešení v rukou rodiny** – dochází k aktivizaci přirozených zdrojů a posílení soudržnosti rodiny, rodina si plán tvoří sama.
- **Důstojnost, partnerství, respekt** – na začátku procesu, kdy je potřebná důvěra v rodinu, že to zvládne, a na konci, kdy je potřeba přijmout plán a dále do něj nezasahovat.
- **Důvěra v proces** (aneb **„Důvěřuj procesu!“**) – nikdy nemůžeme dopředu vědět, co se stane, jak se rodině podaří vypořádat s překážkami v průběhu přípravy, koho se podaří pro setkání získat a jak to ovlivní výsledek.
- **RK patří rodině** – rodina určuje, jak setkání bude vypadat, kde, kdy a kdo tam bude, rodina vytváří plán.
- **Participace rodiny včetně dětí** – hlas a názor dítěte má stejnou váhu jako hlas všech ostatních, dítě je přítomno na setkání a zapojeno do rozhodování (aneb „vyslyšte hlas dětí“).
- **S počtem roste síla** – snaha získat pro setkání co nejvíce lidí – více hlav, rukou, srdcí = více nápadů, pomoci a lásky.
- **Bezpečí** – je velmi důležité, aby se účastníci cítili na RK bezpečně (pomáhá zejména dobrá příprava, podpůrné osoby…).
- **Informovanost, srozumitelnost, transparentnost** – dostatek srozumitelných informací pro všechny účastníky.
- **Neutralita, profesionalita** – zejména koordinátora, který pomáhá setkání organizovat.

Kdy svolat rodinnou konferenci

Vždy, když je dítě jakkoli ohroženo, je potřeba něco rozhodnout, vytvořit plán a rodina je ochotná pracovat na řešení.

Příklady konkrétních situací:

- dojde k výrazné změně v situaci rodiny, která dopadá na dítě (př. úmrtí, výkon trestu, hospitalizace rodiče, psychické onemocnění rodiče, ztráta bydlení…),
- je potřeba posílit zdroje a fungování rodiny, aby se dítě mohlo vrátit zpět do rodiny,

- dítě má výchovné potíže,
- hrozí zásah ze strany OSPOD,
- zhoršující se situace v rodině dopadá na zdravý vývoj dětí,
- dítě je nově v péči OSPOD atd.

Hlavní aktéři rodinné konference

Zadavatel = svolavatel

Navrhuje uspořádání RK a je prvním, kdo nabízí RK rodině a motivuje ji k účasti. Stanovuje cíl (hlavní otázku) pro konferenci, případně podmínku plánu. Důvěřuje rodině, že zvládne převzít zodpovědnost, respektuje a povzbuzuje rodinu. Nejčastěji jím bývá pracovník OSPOD, ale může to být i NNO (nebo jiná instituce – PMS, škola...) nebo rodina sama.

Administrátor

Je odborníkem v oblasti sociálně právní ochrany dětí a nejčastěji pracovníkem neziskové organizace v daném kraji. Přebírá od svolavatele žádost o RK a vybírá vhodného koordinátora pro organizaci setkání. Metodicky vede koordinátora, komunikuje se zadavatelem a plní roli prostředníka mezi koordinátorem a zadavatelem.

Koordinátor

Rozšiřuje rodinný kruh (vyhledává další členy rodiny), připravuje RK podle přání rodiny (připravuje všechny účastníky) a dojednává místo, datum a čas setkání. Dbá na zajištění bezpečí na konferenci. Je nezávislý, nestranný a neutrální v celém procesu (rodinu dopředu nezná, není jejiím klíčovým pracovníkem z OSPOD ani spolupracující organizace, vůbec nemusí být sociálním pracovníkem).

Rodina a její síť

Rodina je myšlena v nejširším slova smyslu – rodinní příslušníci z blízké i širší rodiny, kteří se mohou a chtějí zapojit do řešení nepříznivé situace dítěte a jeho rodiny, ale také další důležité osoby pro rodinu, např. přátelé, sousedé, kolegové apod.

Odborníci

Ti, kteří s rodinou již pracují, nebo ti, kteří mohou přinést pro rodinu důležité informace potřebné k vytvoření jejího plánu (např. o nemoci nebo formě léčby). Přítomnost odborníků na konferenci není nezbytná, řídí se potřebou rodiny. Odborníkem může být učitel, vychovatel, lékař, odborník na závislosti, rodinný terapeut, dluhový poradce, poskytovatel sociální služby aj. Odborníky zajistí koordinátor ve spolupráci s administrátorem a zadavatelem. Koordinátor odborníka na jeho roli připraví (zejména zdůrazní rozdíl oproti PK).

Hlavní fáze rodinné konference

Rodinná konference má stejně jako ostatní typy konferencí čtyři hlavní fáze: fázi kontraktu, přípravy, realizace samotného setkání a následnou práci s plánem.

Kontrakt

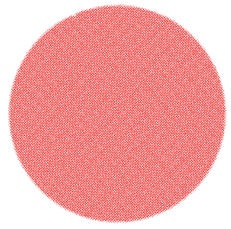
Zadavatel identifikuje ohrožení dítěte, vytipuje vhodnou situaci pro uspořádání rodinné konference a formuluje základní otázku pro RK. Poté nabízí RK rodině. V případě jejího souhlasu kontaktuje administrátora RK ve svém regionu a vyplňuje tzv. formulář žádosti o rodinnou konferenci (viz příloha č. 3). Administrátor se zadavatelem doladí znění hlavní otázky, případně podmínky pro RK a vysvětlí mu jeho roli v procesu přípravy i realizace RK. Následně vybere koordinátora a předává mu základní informace o tématu pro RK a kontakty na rodiče. Organizace konference může začít.

Tipy pro tvorbu hlavní otázky pro RK:

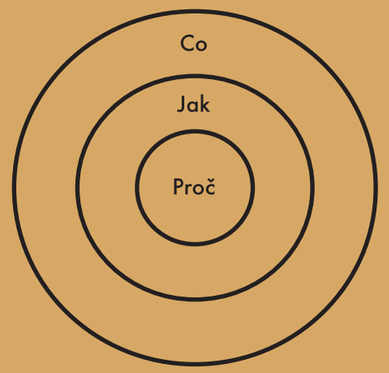
- otevřená (nesmí do ní být vloženo řešení),
- srozumitelná pro rodinu (měla by jít „dobře z pusy“),
- zaměřená na dítě.

NE: „Kdo a jak podpoří matku v péči o nezletilou?“

ANO: „Jak zajistit, aby Ema vyrůstala v láskyplném rodinném prostředí?“



Tipy, jak nabídnout RK rodině:



- **méně je více** – srozumitelné, jednoduché vysvětlení,
- pravidlo **Zlatého kruhu** (zadavatel by se při rozhovoru s rodičem měl držet hlavně toho PROČ mu nabízí RK, dotknout se toho JAK zbytek JAK a celé CO je na koordinátorovi)[21]
- **netlačit** – není nutné vše zvládnout za jedno setkání, nabízet opakovaně,
- zdůraznit **dobrovolnost** – RK je pouze jedno z možných řešení (zároveň je ale potřeba transparentně vysvětlit, jaký bude postup, pokud rodina RK nevyužije).
- projevit **pochopení**, mít empatii a trpělivost,
- **zdůraznit výhody** uspořádání RK pro danou rodinu (např. „Nebudete na to už sami." „Ještě to máte ve svých rukou – můžete si to rozhodnout sami s pomocí své širší rodiny a přátel."),
- **ocenění** (např. „Vidím, že vám na dětech hodně záleží." „Vnímám, že máte snahu s tou situací něco dělat."),
- **představit RK jako pomoc pro děti, ale také jako podporu pro rodiče samotné** (např. „Nebudete na to sama, více lidí s Vámi bude tahat za jeden provaz."),
- **vysvětlit roli koordinátora** (aby si rodič třeba nemyslel, že to musí dělat on sám) s tím, že on jim vše podrobně vysvětlí,
- **transparentnost** – otevřeně **pojmenovat své obavy** a v čem by RK mohla pomoci, sdílet také, **co se bude dít, když se to nevyřeší** (např. „Je to pro vás šance rozhodnout sami o tom, jak to bude. V případě, že ji nevyužijete, můj postup bude zřejmě tento...").

Pomocné věty:

„Věřím, že to vaše rodina zvládne."
„Vy jste ti, co rozhodují, jak to bude vypadat. Nikdo vám do toho nebude kecat."
„Když necháte rozhodnout soud, možná rozhodne tak, že se vám to nebude líbit."
„Vy jste odborníkem na svůj život, nejlépe znáte vlastní situaci i svoje děti."
„Je to příležitost, abyste dali síly dohromady a pomohli si k tomu, aby..."

21 PROČ = zadavatel vysvětluje důvody, proč rodině RK nabízí, co by mělo být cílem a co to může rodině a dětem přinést, a dále sděluje, jaký bude jeho další postup, pokud RK nebude.
JAK = jak bude příprava RK a samotné setkání probíhat. Zadavatel vysvětlí pouze základ praktických informací, detaily později při osobní schůzce vysvětlí koordinátor.
CO = kdo tam bude, kdy, kde a co se tam bude dít (toto si později definuje sama rodina).

Příprava (organizace) rodinné konference

Koordinátor nejprve navštíví rodiče nebo hlavní pečující osoby dítěte a následně začíná rozšiřovat rodinný kruh systémem sněhové koule (tedy každého se ptá, kdo další by na setkání měl být, dokud se jména nezačnou opakovat). Koordinátor si ideálně domlouvá osobní schůzky se všemi navrženými členy.

Úkoly nezávislého koordinátora v přípravě

- **Informuje rodinu** a její síť o tom, co to je a jak vypadá rodinná konference.
- **Rozšiřuje okruh lidí pro setkání** – pomáhá zeptat se dětí a rodiny, koho na RK chtějí.
- **Připravuje účastníky a klade důraz na zajištění bezpečí** každého z nich (zejména dětí). Mluví s nimi o průběhu RK, otevírá s nimi jejich obavy a mírní je (ptá se, co by jim pomohlo). Pomáhá zajistit bezpečí s ohledem na tyto obavy a potřeby (podpůrné osoby atd.).
- **Připravuje podpůrné osoby na jejich roli**, zejména podpůrné osoby dětí.
- **Pomáhá organizovat setkání podle představ rodiny** (zajistí vhodné prostory[22], dohodne termín a čas pro setkání s ohledem na přání a možnosti rodiny).
- **Rodinu zapojuje do přípravy RK.** Ponechává rodině záležitosti, které rodina může a chce řešit sama (např. děti vytvářejí pozvánku, rodina vyjedná místo, přinese občerstvení a čisté ubrusy atd.).
- **Zajistí odborníky** ve spolupráci s administrátorem a zadavatelem a na setkání je připraví (zejména zdůrazní rozdíl oproti PK).
- **Je nezávislý a nestranný**. Komunikuje se všemi stejně, nevyřizuje mezi členy rodiny vzkazy, nehodnotí, neradí, nesděluje své pocity. Rodinu předem nezná.
- Podporuje a motivuje všechny členy rodiny a širší sítě a **všechny dotazy vrací rodině → zlaté pravidlo koordinátora: Když nevíš, zeptej se rodiny!**
- **Komunikuje s administrátorem** všechny dilematické nebo náročné situace a radí se s ním.
- Komunikuje se zadavatelem, ale pouze ohledně jeho časových možnosti pro setkání.

Praktické informace o přípravě RK

Práce koordinátora = cca 40–50 hodin přípravy RK.
Délka přípravy: obvykle 4–6 týdnů (příprava se nesmí příliš natáhnout, protože rodina pak ztrácí motivaci, zároveň se ale nesmí moc uspěchat, aby se stihlo pozvat všechny).

22 RK může probíhat v sokolovně, na zahradě, v kulturním domě (kdekoliv, kde rodina chce).

Příprava dětí na rodinnou konferenci

Otázka není, **zda** by se měly děti účastnit, ale **jak** se mají účastnit, aby to pro ně bylo bezpečné a byl vyslyšen jejich hlas.

Přípravě dětí na RK věnuje koordinátor speciální pozornost. S dětmi se setká opakovaně, a pokud mu to rodina umožní, tak také bez přítomnosti dalších osob. Koordinátor se snaží děti zapojit do procesu přípravy (děti mohou vyrobit pozvánky na RK, modelují společně zasedací pořádek na RK, vybírají oblíbené občerstvení atd.). Koordinátor při kontaktu s dítětem zjišťuje:

- co dítě o připravované konferenci ví, jestli zná důvod pro její pořádání (pokud zjistí, že dítě neví důležité informace, které budou předmětem setkání, konzultuje to s administrátorem a ten následně se zadavatelem),
- koho chce dítě na RK pozvat,
- kdo bude podpůrnou osobou dítěte (dítě si podpůrnou osobu vybírá z okruhu rodiny či kamarádů a koordinátor tuto osobu na její roli připravuje),
- co dítě chce, aby na setkání zaznělo, a jestli chce na setkání přidat svou otázku, na kterou budou všichni hledat odpověď.

Realizace setkání

Setkání má tři základní části:

Úvodní část sdílení informací

Přítomna je rodina a její síť, koordinátor a zadavatel, případně další odborníci. Koordinátor všechny přivítá, připomene pravidla setkání a pobídne ostatní, aby se představili. Zadavatel zopakuje, proč se konference pořádá a co je důvodem jeho obav. Odborníci předají rodině informace, které si vyžádala, a zodpoví její dotazy.[23]

Soukromý čas rodiny (soukromá rodinná porada)

Soukromý čas rodiny je jádrem a **neoddiskutovatelnou částí RK**. Odborníci, pracovník OSPOD i koordinátor odcházejí a nastává čas jen pro rodinu, blízké a přátele, kteří společně vytvářejí svůj plán, který zlepší situaci dítěte. Rodina si setkání sama facilituje i zapisuje výsledný plán na flipchart. Koordinátor zůstává za dveřmi pro případ, že by rodina cokoliv potřebovala.

23 Není vhodné, aby odborníci, kteří neznají rodinu a její problémy, byli přítomni po celou dobu první části RK, proto jsou požádáni, aby vyčkali za dveřmi, až je koordinátor přizve informace sdělit. Hned po sdělení informací a zodpovězení dotazů odborníci RK opouštějí.

Závěrečná fáze, představení a schválení plánu

Rodina představuje vypracovaný plán pracovníkovi OSPOD, který jej schválí, pokud odpovídá na hlavní otázku a je bezpečný pro dítě. Koordinátor setkání uzavírá, domlouvá se na předání plánu a loučí se, jeho práce je u konce. Pracovník OSPOD zařadí plán do své práce s rodinou.

Co následuje po setkání

Koordinátor rozesílá plán všem účastníkům dle domluvy (někdy pouze vyfocený flipový papír, někdy je možné plán přepsat). Práce sociálního pracovníka rodinnou konferencí nekončí – ten s rodinou dále pracuje, plán zařadí do své práce s rodinou a společně jej vyhodnocují podle toho, jak se na RK dohodli.

„Plán bychom neměli přeceňovat, často není dokonalý. Na druhou stranu se plány z rodinné konference plní více, protože vycházejí čistě z nápadů, přání, zdrojů i limitů rodiny. Zadavatelé však nejčastěji jako přínos RK uvádějí, že viděli celou rodinu, viděli další členy, které do té doby neznali. Často je uklidní, že děti mají okolo sebe více lidí a i oni to mohou ve své práci využít.“

(administrátorka RK)

Výhody RK oproti jiným typům setkání

- Díky tomu, že koordinátor maximálně rozšiřuje okruh lidí pro RK, se mu často **podaří najít osoby z širší sítě rodiny, o kterých sociální pracovník vůbec nevěděl.** Tito lidé mívají velmi důležitou roli, protože nejsou do situace tolik emočně vtaženi, mají odstup a přicházejí s velmi dobrými řešeními.
- **Rodina si na RK konečně předá podstatné informace** (spousta rodinných příslušníků například neví, co se v rodině děje, a tak nemohou pomoci, v procesu přípravy se rodina sama informuje).
- **Ohrožené dítě se dostává do středu zájmu rodiny**, pro něj stojí za to překonat případné vztahové konflikty a přispět k řešení situace.
- Pro rodinu je RK náročný proces. Účastníci ale zároveň mohou být pyšní, že to zvládli, a **cítí se posíleni** – sami něco vymysleli tak, aby to pomohlo jejich dětem.
- **Plán z RK se více/lépe plní**, protože si ho rodina vymyslí sama. Plán tak odráží jejich nápady, zdroje i limity. Rodinu také její vlastní plán více zavazuje.

- Drtivá většina úkolů v plánu je pro rodinu, která **využívá její vlastní zdroje** – jen pár úkolů zahrnuje odborníky.
- **Zodpovědnost se přenáší na rodinu** (členové rodiny jsou více motivovaní, přebírají roli expertů na vlastní situaci).
- RK může být pro rodinu **ozdravný proces** – vedle samotného hledání řešení na setkání dochází k vyjádření pocitů a myšlenek o tom, co se stalo. To může snížit negativní emoce a připravit prostor pro uzdravení vztahů v rodině.
- **RK učí jednotlivé členy rodiny společně konstruktivně jednat** a přebírat odpovědnost za svůj díl úkolů a **zapojuje do rozhodování také samotné dítě.**

Otázky a obavy

Kdy nabídnout rodinnou konferenci rodině?

Vždy, když stát zasahuje do života rodiny.
Vždy, když je dítě jakkoli ohroženo a rodina je ochotná pracovat na řešení (ochota členů rodiny zabývat se situací dítěte nemusí zprvu být nijak výrazná, někdy je třeba ji v počátku k hledání řešení povzbudit).

Která rodina je vhodná?

Každá rodina je pro RK vhodná! Neptáme se, která rodina je vhodná, ale zda je v té konkrétní rodině vhodná doba na RK. Tedy zda je potřeba něco rozhodnout (např. co bude s dětmi) a zda rodič chce danou situace řešit a souhlasí s RK.

Jak pracovat s negativním vymezením (např. někdo řekne „Pokud tam bude XY, tak tam nejdu.“)?

Jedná se o problém, se kterým se koordinátor v přípravě velmi často setkává a jehož řešení hledá společně s rodinou (není to úkolem zadavatele). **Koordinátor nic sám nerozhoduje**, ale snaží se řešení vždy vracet rodině otázkou **„Co s tím uděláme?“** Je třeba dát rodině prostor, poslouchat ji a nechat to na ní (jinými slovy: důvěřovat procesu). Koordinátor samozřejmě zjišťuje obavy a ptá se, co by dotyčnému pomohlo, aby na RK přišel, i když tam XY bude. Ze zkušenosti víme, že pomáhá čas a rodina si to většinou vykomunikuje sama. V drtivé většině případů účastník nakonec přijde.

Co když je důležitý účastník v zahraničí/vězení/není v dosahu?

Můžeme použít Skype nebo jiné videokonferenční aplikace. Rodina se s účastníkem může na setkání spojit po telefonu. Nepřítomný účastník může napsat dopis, který na konferenci někdo z rodiny přečte.

Nebude mnoho účastníků znamenat spíše chaos?

U rodinné konference se odborníci obávají chaotičnosti nejčastěji, je však důležité důvěřovat tomu, že chaos a konflikty se v určitém momentu obrátí v konstruktivní diskuzi a vytváření plánu (jinými slovy: důvěřuj procesu). Koordinátor je skupině k dispozici za dveřmi a v tomto je podpoří. Mít na konferenci větší množství osob může také znamenat mít více lidí, kteří budou přispívat k naplňování plánu, a efektivnější zajištění toho, že se bude plán plnit.

Co když dítě na RK prožije trauma?

Je důležité si uvědomit, že dítě v rodině dennodenně žije. S tématy, které se v rodině řeší, se tedy neustále setkává, ať se nám to líbí, nebo ne. Často je naopak velkým problémem, že dítě o problémech ví, ale nerozumí jim, protože s ním o nich dospělí odmítají mluvit (může si tak dávat problémy samo za vinu apod.). **RK v takovém případě může být dobrou příležitostí, jak dítěti problém v bezpečném prostředí vysvětlit. Dítě má také možnost vidět, že se jeho rodina snaží problém nějak řešit (a řešení tak nepadá na jeho bedra).** Zároveň na RK dítě musí být dobře připraveno, má svou podpůrnou osobu a bývá pro něj také připravený dětský koutek nebo podobný prostor, kam dítě může odejít, pokud se na RK necítí příjemně. Děti často z RK odcházejí hrát si či si prostě vydechnout, ale vrací se na setkání zpět.

Co když se to nepovede?

Už během přípravy se děje mnoho významných věcí, zadavatel by proto neměl být zklamaný, když se nedojde až k samotnému setkání. Už samotná příprava může hodně pohnout se situací rodiny. Stává se tak například, že rodina se natolik mobilizuje, že plán vytvoří ještě před samotným setkáním a setkání už není potřeba. Přesto je plán funkční a plní svůj účel.

„Většinou se nám daří motivovat pracovníky OSPOD k tomu, aby to nebrali jako promarněnou energii, aby to vnímali spíše jako další možnost, kterou rodině nabídli, udělali pro to maximum.“

(administrátorka RK)

Kdy je RK úspěšná?

Za úspěch považujeme, už když se rodinná konference rodině nabídne. Rodina tak má možnost svou situaci řešit vlastními silami, ale s podporou své širší sociální sítě a OSPOD. Úspěšnost se v případě RK měří šířeji, jak už bylo uvedeno, už v samotném procesu přípravy se děje mnoho věcí, které mohou pohnout s rodinnou situací.

Proč je důležité, aby zadavatel (pracovník OSPOD) byl na začátku i konci RK?

Aktivita sociálního pracovníka je klíčová. Pro rodinu je zklamáním, pokud vyvine tu velkou snahu, přes všechny problémy vytvoří plán, a sociální pracovník ho pak nepřijde schválit – **je potřeba pracovat také s oceňováním a chválou rodiny**.

Jak koordinátor rozšiřuje kruh?

Koordinátor osobně navštíví každého z budoucích účastníků a ptá se, kdo další by se mohl účastnit a přispět při vytváření plánu (metoda sněhové koule). V případě neúčasti některého ze členů rodiny na setkání koordinátor nabídne možnost zprostředkování jeho stanoviska. Nenechá se odradit – když například maminka na prvním setkání řekne, že nikoho nemá, stejně se ptá dál a snaží se někoho dalšího najít. Musí být pozorný, dát si dostatek času, využít sociální sítě. Ptá se i dětí, kdo by na setkání podle nich měl být.

Existuje nějaká kontraindikace pro RK?

Jediná kontraindikace je odmítnutí rodiny (i po opakované nabídce a ponechání času na rozmyšlenou).

Co když je na setkání silně dominantní osoba, která chce setkání řídit a rozdávat úkoly?

Koordinátor toto většinou rozpozná už v přípravě a může o to více podpořit jiné členy rodiny, ptát se na jejich obavy, ptát se, co by jim pomohlo na RK projevit svá přání a nápady, pokud to budou chtít. Pomoci mohou i podpůrné osoby. Na druhou stranu je důležité si uvědomit, že je přirozené, že je v rodině vždy někdo více dominantní, a důvěřovat rodině, že si s tím poradí.

Co dále s plánem, který vznikl na RK?

S plánem, který vznikl na RK, se nadále pracuje, způsob jeho vyhodnocení se většinou objeví přímo v plánu (kdo, kdy a jak). Za kontrolu naplňování úkolů je zodpovědný zadavatel, stejně tak jako za posouzení, zda kroky vedly ke zlepšení situace dítěte. Plán někdy může sloužit i pro následný soud.

Jak to udělat, aby to fungovalo?

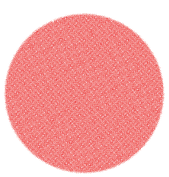
Věřit rodinným konferencím a síle rodiny. Pokud však rodinná konference nevedla ke zlepšení situace dítěte, je důležité, že jsme jako odborníci rodině dali tuto možnost a nyní je relevantní činit další potřebné kroky k zajištění bezpečí dětí. Je dobré se také zamyslet nad tím, co to znamená fungovat a nefungovat? Fungovat nemusí znamenat to, že to funguje tak, jak já si představuji. Pro každého znamená fungování něco jiného – odborníci by neměli být jediní hodnotitelé, **hodnotit by to měla také rodina.**

„Při naší poslední rodinné konferenci si rodina sama do plánu stanovila záložní plán B. V plánu se dohodlo, že děti mohou zůstat v péči mámy za podmínky, že se máma bude léčit se svým psychickým onemocněním a situace dětí se zlepší. V plánu byla rovněž dohodnuta podpora ze strany širší rodiny. Plán B pak počítal s možností, že pokud to nebude fungovat (maminka se nebude léčit a situace dětí se nezlepší), děti půjdou k tátovi a jeho nové partnerce. Plán takto všichni odsouhlasili, včetně mámy, dětí i tátovy partnerky. Po 2 měsících od konference tatínek podal návrh na vydání předběžného opatření na svěření dětí do své péče, neboť se situace dětí nezlepšila. Při tomto kroku spolupracoval s pracovnicí OSPOD, která byla zadavatelkou RK, a společně se dohodli, že plán z rodinné konference doloží u soudu jako důkaz."

(administrátorka RK)

Co když je nějaká informace v rodině velmi citlivá, tabuizovaná?

Pokud se tato informace vztahuje k ohrožení dítěte a je tedy jedním z důvodů, proč zadavatel nabídl rodině RK (například užívání návykových látek rodiči), je velmi důležité ji **transparentně komunikovat s rodiči** a vysvětlit jim důležitost otevření tohoto tématu pro úspěšné konání konference. Tuto informaci sociální pracovník (popř. s podporou rodičů či nějaké služby, která má k dítěti blíže) **opatrně, avšak otevřeně komunikuje také s dítětem** a vysvětluje mu důvody pro nabídku rodinné konference rodině a její možný přínos.



Pokud se nějakou citlivou informaci dozví koordinátor během přípravy, komunikuje to se svým administrátorem a ten vyhodnotí, zda se jedná o natolik závažnou situaci, aby kontaktoval zadavatele, či nikoliv. Není možné, aby se dítě dozvědělo nějakou pro něj zásadní informaci až na setkání!

„Při organizaci rodinné konference se mi jako koordinátorce stalo, že širší rodina dokázala vynaložit velké úsilí, aby popřela problém, který v rodině byl. Snažila jsem se je podpořit v tom, aby tuto energii využili spíše k řešení problému. Velkou pomocí mi byl formulář RK, kde byl důvod pro uspořádání RK a obavy pracovnice OSPOD jasně popsány, a já věděla, že je pracovnice OSPOD s rodiči i dětmi probrala a získala jejich souhlas s RK. Rodinného setkání se nakonec zúčastnilo 15 lidí z rodiny a její sítě, včetně dětí."

(koordinátorka rodinných konferencí)

Konference a domácí násilí

Názvosloví

V následujícím textu budeme používat termín *násilný rodič* pro osobu, která je v rodině původcem domácího násilí, a *ohrožený rodič* pro osobu, která je násilím ohrožena nebo je na ní násilí již páchano. Běžně užívané termíny *oběť* a *agresor* považujeme za příliš polarizační a nálepkující. Je důležité si uvědomit, že **jde v prvé řadě o rodiče**.

Tento text popisuje téma domácího násilí v kontextu sociálně právní ochrany dětí a nabízí praktické informace a tipy pracovníkům, kteří zvažují realizovat případovou nebo rodinnou konferenci v rodinách, kde domácí násilí probíhá nebo probíhalo.

Obecně lze říci, že téma domácího násilí je ve společnosti stále tabuizováno a je překážkou k realizaci některých metod sociální práce, zejména těch, kde je doporučeno zapojení celé rodiny nebo alespoň obou rodičů – případové, rodinné a interaktivní konference tak nejsou výjimkou.

Je to téma opředené mnoha předsudky a mýty, a to i přes větší osvětu, než tomu bylo v minulosti. Hovořit s dětmi otevřeně o tom, že v jejich rodině probíhá násilí, je pro mnohé odborníky obtížné. Musíme si uvědomit, že děti vyrůstající v násilí nic jiného nepoznaly, nemají srovnání s jinými rodinami, často si kladou za vinu, že se rodiče hádají a napadají. První srovnání přichází obvykle až ve škole (někdy už i v MŠ). Rodiče by měli být ze strany institucí upozorněni, že násilí odehrávající se v rodině ohrožuje děti v psychosociálním vývoji.

Principy pořádání konferencí v situacích domácího násilí:

- Pohlížet na rodinu očima dítěte a na oba rodiče především jako na rodiče, mezi nimiž probíhá násilí (takto to i komunikovat).
- Důkladně připravit všechny účastníky na konferenci (viz kapitola příprava konferencí), pracovat s riziky i s opatřeními k jejich zmírnění.
- Být si jist souhlasem všech a zajištěním jejich bezpečí.
- Bavit se dopředu o tom, jak se domácí násilí bude komunikovat na konferenci a jak se bude komunikovat, když bude přítomno dítě.
- Citlivě a jasně pojmenovávat věci (mluvit konkrétně, ale bez nálepek a soudů).

- Informovat děti o tom, co se děje a bude dít (přiměřeně jejich věku a rozumovým schopnostem), a nabídnout jim možnost participovat nebo se k situaci alespoň vyjádřit (zejména pokud jde o významné věci, které se jich týkají – např. úprava péče, úprava kontaktu s jedním rodičem atd.).

V čem může být pořádání případových a rodinných konferencí v těchto situacích přínosné?

Na úvod je nutno podotknout, že v ČR jsou zkušenosti s pořádáním konferencí v případech domácího násilí velmi omezené. Není proto možné na nich zakládat výzkumy mapující úspěšnost a přínosy takových konferencí. Prozatím ale můžeme čerpat inspiraci ze zahraničí, kde jsou konference v případech domácího násilí běžnou součástí sociální práce.

Přínosy, které zdůrazňují odborníci, kteří pracují s tématem domácího násilí:

- konference (ať už PK, nebo RK) může přispívat k boření mýtů o domácím násilí,
- může rozbít ticho kolem domácího násilí a izolovanost rodiče ohroženého násilím, která je velmi nebezpečná,
- může pomoci zmapovat rizika, ale také silné stránky rodiny a vytvořit plán pro zajištění bezpečí a zdraví dětí,
- otevře více možností podpory pro oba rodiče (zapojení širší rodiny, využití odborné pomoci).

Další přínosy pořádání konferencí dle zahraničních zkušeností:[24]

- konference může snížit pravděpodobnost umístění dětí mimo rodinu a zvýšit šanci odebraných dětí na bezpečné navrácení do rodiny,
- pomáhá shromáždit na jednom místě potřebné odborné služby i přirozenou podporu (rodina, širší rodina, přátelé) – ze strany ohroženého rodiče i násilného rodiče – a vytvořit dohodu mezi nimi,
- může aktivizovat násilného rodiče ke změně chování a k vyhledání vhodné pomoci,
- ohrožený rodič má na konferenci více příležitostí vyjádřit svůj názor,
- některé výzkumy ukazují, že se u rodičů ohrožených násilím po rodinné konferenci snižuje deprese.

Zkušenosti ze zahraničí dokládají, že realizovat v situacích domácího násilí konference je možné, pokud probíhá důkladná příprava účastníků (včetně facilitátora, pokud je součástí) a následuje odborná péče o rodinu po skončení konference. Velmi účinné bývají rodinné konference, kde si rodinní příslušníci rozdělí úkoly, kdo se o co postará a kdo koho může v rodině podpořit. Je důležité stanovit jako cíl konference podporu dítěte, nikoli podporu jednoho z rodičů (ohroženého násilím či násilného). Je důležité držet se zásady pohlížet na rodinnou situaci právě očima dítěte.

Pokud se na přípravu konference díváme očima dítěte a vedeme k tomu i všechny zúčastněné, je větší šance, že se konference podaří a dosáhneme stanovených cílů:

- aby dítě vyrůstalo v bezpečném prostředí,
- aby byl konflikt rodičů zmírněn,
- aby bylo pracováno s pojistkami – co se bude dít, když opět dojde k napadení,
- aby se rodiče v zájmu dětí účastnili odborného poradenství nebo terapeutického programu,
- aby spolupracovali všichni odborníci, kteří se na případu podílí (mezioborová spolupráce), a vedli rodinu jedním směrem,
- aby došlo ke zmírnění polarizace rolí oběť/agresor a více se pracovalo s rodičovskými rolemi a rodičovskými kompetencemi.

24 SALCIDO CARTER, Lucy, MITCHELL-CLARK, Kelly, ed., 2003. Family team conferences in domestice violence cases: Guidlines for practice. 2. Family Violence Prevention Fund. Dostupné také z: https://dhs.iowa.gov/sites/default/files/FTC_Guidelines4Practice.pdf?012920190826
CLEAVER, Hedy, Deborah CLEAVER, Sukey TARR a Don NICHOLSON, 2007. Child protection, domestic violence and parental substance misuse: Family experiences and effective practice. Philadelphia: Jessica Kingsley. ISBN 978-184-3105-824.

Cíl konference

V případech domácího násilí se stává, že závažnost tématu převáží nad tím, co je stanoveným cílem konference. Někdy dochází až k paralýze jak klientů, tak odborníků. To může být pro oba rodiče velmi odrazující, nechtějí se za takových okolností konference účastnit. V tomto případě bývá účinné přerámovat situaci – „Setkáváte se zde jako rodiče dětí, v jejichž rodině probíhá násilí, ne jako oběť a násilník (agresor). Jak společně zajistíme, aby násilí v rodině nepokračovalo?“ Tématu násilí se úplně nevyhneme, ale můžeme alespoň pro účely konference opustit pozice oběť a násilník. **Z pohledu dítěte jsou to rodiče**. Pokud už v rodině násilí neprobíhá a je důležité řešit kontakt dítěte s rodiči, je možné zaměřit cíl např. takto: „Jak zajistit bezpečný kontakt dítěte s tátou/mámou?“ Je tedy potřeba rodiče uklidnit a ubezpečit, že hlavním tématem konference nebude domácí násilí, ale např. nastavení kontaktu dítěte s rodičem.

Různé příklady cílů:

Jak zajistit dítěti bezpečí v rodině?

S kým může rodina spolupracovat, aby bezpečí v rodině udržela?

Jak a kde můžeme zajistit bezpečí a zdraví dětí a podporu všech členů rodiny?

Kdy je možné konferenci v případě DN udělat?

- Pokud rodiče – ohrožený rodič a násilný rodič – souhlasí.
- Pokud jsme schopni zajistit bezpečí na konferenci (podpůrné osoby, pojistky, krizový plán…).
- Ideálně pokud jsou schopni násilný rodič a ohrožený rodič být společně v jedné místnosti a vyjádřit vzájemně své názory a potřeby (pokud ne, je možné konferenci uspořádat odděleně).
- Když není násilí v rodině život ohrožující (nejedná se o nejzávažnější formy násilí spojené s psychopatickými rysy osobnosti násilného rodiče).
- V případech, kdy už spolu rodiče nežijí a nehrozí tak přímé ohrožení rodiče násilím po návratu domů → řeší se např. způsob kontaktu dítěte s jedním z rodičů, nikoli násilí probíhající v rodině.
- Když spolu rodiče stále žijí, tak za podmínek, že to není život ohrožující a jsme schopni zajistit bezpečí.

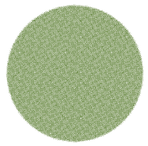
Konference se může také pořádat pouze pro rodiče ohroženého násilím s cílem zajistit jemu a dětem bezpečí a zmapovat, kdo a jak je může podpořit. Pokud se však zapojí pouze jeden rodič, účinnost pro rodinu se snižuje.

Jak naložit s riziky?

- Konferenci by mělo předcházet důkladné šetření v rodině (zjišťuje se povaha, rozsah, vážnost a frekvence domácího násilí a potenciální smrtelné nebezpečí a dopad na členy rodiny).
- Důležitá je zejména dobrá příprava – organizace konference.
- Pomáhají silné vazby OSPOD a NNO pracujících s tématem domácího násilí.
- Je potřeba mluvit s rodičem ohroženým násilím, ptát se na jeho obavy.
- Je nutné zvážit rizika a výhody přítomnosti dítěte – na základě zvážení rizik a výhod se rozhodnout pro formu PK/IPK/RK – což můžeme učinit v přípravě (organizátor se ptá na obavy, potřeby, ptáme se i dětí) – zjišťujeme, čeho se dítě obává, a na základě toho rizika ošetřujeme, vymýšlíme opatření pro setkání (např. krizové plány, pravidla, možnost odejít v průběhu atd.).

Účast násilného rodiče na konferenci

- Je dobré zvážit rizika a výhody přítomnosti násilného rodiče a jeho strany rodiny (u RK: samotné setkání a celá příprava jsou těžší, ale podpora dítěte a celkové výhody jsou nakonec větší).[25]
- Musíme na rozhodnutí o účasti násilného rodiče pracovat s ohroženým rodičem.
- Konference s přítomností násilného rodiče jsou vhodné pro případy domácího násilí s malým či průměrným rizikem.
- Musíme zvážit, jak bude násilný rodič reagovat na vyčlenění z konference.
- Je vhodné také prozkoumat možnosti, jak může násilný rodič participovat, aniž by byl přítomen.



25 SKAALE HAVNEN, Karen J. a Øivin CHRISTIANSEN, 2014. *Knowledge Review on Family Group Conferencing: Experiences and Outcomes*. Bergen: Regional Centre for Child and Youth Mental Health and Child Welfare (RKBU West), Uni Research Health. ISBN 978-82-92970-77-5.

Nejčastější otázky a obavy:

Pracovník má obavu téma domácího násilí s rodinou otevřít

- Téma domácího násilí je emočně velmi silné. Je potřeba udržet profesní hranice, abychom se nenechali příliš pohltit příběhem a nevypadli z neutrální role odborníka. Ztráta odstupu přináší riziko, že začneme stranit matce (ať už v roli ohroženého rodiče nebo násilného rodiče, což je většinou zcela nevědomý proces) nebo přinášet řešení za klienty. Doporučuje se zachovat si popisný a nehodnotící postoj, potřebný odstup a nadhled.
- Pomáhá vidět situaci v rodině očima dítěte, nikoliv očima matky nebo otce.
- Úlevné může být zaměřit se na budoucnost, na pozitivní změny, na nápady, co dělat jinak. Doporučuje se vyhnout se hodnocení osobností rodičů, hodnotit pouze jejich chování v souvislosti s výchovou dítěte. Popsat situaci, která se v rodině odehrává, a zaměřit se na zdroje podpory a pomoci.
- Sociální pracovník nemůže být odborníkem na všechna témata, není třeba, aby na sebe kladl nepřiměřené nároky (např. že by měl vždy poznat rodiče ohroženého násilím nebo násilného rodiče). Mnohem funkčnější je mít navázanou spolupráci se specializovaným pracovištěm, kam může pracovník zatelefonovat, popsat situaci, poradit se, případně doporučit rodičům návštěvu odborníka.
- Musíme si uvědomit, že ohrožený a násilný rodič se nemusí chovat stereotypně: např. rodičem, na kterém je násilí páchano, může být manažerka velké firmy zvyklá se v komunikaci projevovat rozhodně a dominantně, nebo to může být žena, jejíž reakce jsou velmi přecitlivělé a na nás působí jako „hysterka“, popřípadě jednou z jejích strategií zvládání extrémní situace, ve které žije, je požívání alkoholu, a na nás tak může působit nedůvěryhodně (jako „alkoholička“).

„Měli jsme klientku, která se nás ptala, jestli je vůbec obětí domácího násilí, když jí na OSPODu řekli, že takhle se oběť nechová ani nevypadá.“

(pracovnice specializovaného pracoviště pro oběti DN)

Jako odborníci pracující s tímto tématem si musíme dávat pozor:

- na bagatelizaci násilí (i když třeba v zájmu dítěte),
- na paralelní procesy, které běží v rodině a na pracovišti (pracovníci na pracovišti začnou stranit matce, otci a dítěti a jdou spolu do konfliktu),
- pozor na vytvoření koalice s rodičem ohroženým násilím nebo s násilným rodičem a na pasování se do role zachránce (viz např. efekt dramatického trojúhelníku).[26]

Rodiče nechtějí řešit domácí násilí před dětmi

- Dítě je možné přizvat až po úvodním zmapování situace (to může rodiče uklidnit, že nebudou muset vše říkat před dítětem). Před dítětem pak stačí jen pojmenovat, o čem jsme se bavili, a dát mu prostor pro jeho popis situace doma. Pokud se dítě odmítá vyjádřit před rodiči, umožníme mu, aby mluvilo o samotě s organizátorem.
- Je potřeba ošetřit pocity studu a viny rodičů za to, že jako rodiče dopustili, aby jejich děti vyrůstaly v násilí. Někdy jsou rodiče při přípravě konference poprvé konfrontováni s tím, že u nich v rodině násilí probíhá a poprvé je pojmenováno nahlas.
- Situaci může komplikovat také připomenutí vlastní náročné situace z dětství (rodiče mohli být v dětství týráni nebo být svědky násilí mezi jejich rodiči). Měli bychom na to myslet, popř. s tím v procesu přípravy konference počítat, nabídnout rodičům možnost navštívit odborníka (pokud se otevře trauma z dětství).
- Zdůraznit, že násilí je realita, která se v rodině odehrává, a že pro dítě může být úlevné, že ji rodiče pojmenují a chtějí své chování změnit, že situaci někdo řeší a rodiče jsou do řešení zapojeni.

Pro děti je důležité slyšet (od rodičů, sociálních pracovníků nebo jiných dospělých), že za násilí v rodině nejsou zodpovědné, že násilí neprobíhá kvůli nim, že za násilí je zodpovědný ten, kdo se ho dopouští.

- Vést rodiče k převzetí zodpovědnosti za řešení situace v rodině a zároveň se zajímat o to, co prožívají a potřebují jejich děti.
- V rámci přípravy může být silným momentem, když rodiče konečně uslyší od svých dětí, jak se jim v rodině žije.

26 Někdy také Karpmanův trojúhelník vzájemné závislosti. Jedná se o vzájemnou interakci lidí v rolích pronásledovatel-oběť-zachránce. Tyto role neexistují samostatně, potřebují se navzájem. Jak to funguje? V pomáhajících profesích se může stát, že do role zachránce vstoupí sociální pracovník, aby chránil oběť, a stane se tak součástí dramatického trojúhelníku.

- Je důležité namotivovat rodiče, aby věděli, jak velký přínos může mít, když o násilí promluví před dětmi (samozřejmě přiměřeně věku dětí) a sejmou z nich odpovědnost. K motivaci rodičů můžeme využít tipy v předchozích odrážkách.

Motivátorem pro rodiče bývá fakt, že děti přejímají model chování z rodiny, ve které vyrůstají, učí se nápodobou. Proto je nutné násilí co nejdříve zastavit.

Strach z reakce násilného rodiče na konferenci

- Je potřeba důsledná příprava násilného rodiče i rodiče ohroženého násilím.
- Neměli bychom zapomínat na nabídku podpůrné osoby násilnému rodiči (může mu pomoci se zklidnit a udržet vztek pod kontrolou).
- Důležité je před začátkem konference nastavit pravidla pro bezpečný průběh konference a po celý čas je dodržovat. Stejně tak je důležité hovořit o pojistkách – co se stane, když budou pravidla porušena (týká se hlavně slovních útoků, vulgarit, náznaků napadení, manipulace, vydírání).
- V případech domácího násilí pomáhá přítomnost neutrálního a nezaujatého externího facilitátora.
- Účastníci si mohou domluvit s facilitátorem signál, který využijí, pokud budou chtít konferenci přerušit.
- V případě rodinných konferencí funguje přirozená kontrola zevnitř rodiny. Sama rodina se rozhoduje, kdo bude podpůrnou osobou ohroženého rodiče, kdo podpoří a zároveň ohlídá násilného rodiče, kdo se bude věnovat dětem. Rodina si tak sama pro sebe zajistí bezpečný průběh konference.
- **Pozor ale na to, aby to nebylo dítě, kdo bude zklidňovat násilného rodiče nebo rodiče ohroženého** (stejně, jako se to může dít doma).

Pořádání konference bez účasti násilného rodiče má svá pozitiva i negativa. Rizikem je nevyváženost – násilný rodič nemá možnost se vyjádřit přímo k tomu, co se na konferenci odehrává, dostává pouze zprostředkované informace a je nutné zvážit, jak bude na vyloučení z konference reagovat. Dále je otázkou, jestli bude plnit plán, na jehož tvorbě se sám nemohl podílet. Rizikem je také další posílení polarity rolí oběť – agresor, což ztěžuje řešení a zklidnění situace v rodině.

Obava z vyostření konfliktu na konferenci

- Konference může být kdykoli v průběhu zastavena. V případě zklidnění situace a se souhlasem účastníků může po pauze pokračovat, nebo úplně skončit. S určitou mírou napětí musíme v souvislosti s tématem násilí v rodině počítat. Pouhá přítomnost negativních emocí by však neměla být hlavním důvodem k ukončení konference.
- Účastníci mohou mít domluvený signál s facilitátorem, kterým dají facilitátorovi vědět, že je pro ně situace příliš náročná. Zároveň by měli mít domluvené, co bude v takovém případě následovat.
- Konferenci by měl vést proškolený facilitátor, který bude pevně držet hranice a strukturovat proces, bude ovládat techniky aktivního naslouchání a neutralizace výroků, umět pracovat s emocemi a mocenskými pozicemi, držet cíl konference a orientovat se na pozitivní změny do budoucna (namísto zabíhání do minulosti).
- Účastníkům by měly být k dispozici podpůrné osoby (jak ohroženému, tak násilnému rodiči).
- Na začátku konference je potřeba účastníky seznámit s pravidly bezpečného průběhu konference a s tím, co se bude dít při jejich porušení.
- Facilitátor musí dát dostatek prostoru na popis situace jak ohroženému, tak násilnému rodiči.
- Co se týká rodinné konference, rodina si dokáže sama pohlídat bezpečí i strukturovat proces a stanovit sankce za porušení pravidel.

Obava z paralyzace rodiče, který je násilím ohrožen, na konferenci tváří tvář násilnému rodiči

- Cílem je rodiče ohroženého násilím na konferenci aktivizovat za podpory podpůrných osob a za přítomnosti nezávislého facilitátora.
- Je nutná důkladná příprava ohroženého rodiče, jejíž součástí je i popis toho, jak bude zajištěno jeho bezpečí v průběhu i po skončení konference.
- Je potřeba vybrat vhodné místo na sezení pro násilného rodiče i rodiče ohroženého násilím (ne vedle sebe, ne naproti sobě).
- Je potřeba stanovit konkrétní pravidla pro bezpečný průběh konference.
- Můžeme také využít tzv. kyvadlovou konferenci.

Kyvadlová konference

Rodiče zůstávají fyzicky odděleni (každý v jiné místnosti) a facilitátor slouží jako zprostředkovatel vzájemných vzkazů, návrhů, řešení. Přechází tedy mezi oběma místnostmi. Rizikem je porušení neutrality a nestrannosti, pozitivem je posílení ohroženého rodiče a zmírnění nátlaku ze strany násilného rodiče (nátlak může vyvolat i pouhá přítomnost násilného rodiče).

Obava z ohrožení účastníků po konferenci

- Je vhodné domluvit pravidla pro odchod z budovy. Např. nejprve odejde ohrožený rodič s podpůrnými osobami, popřípadě za doprovodu sociálního pracovníka, poté – cca po 15 minutách – odchází násilný rodič (aby nemohl na druhého rodiče venku čekat).
- Může být domluven telefonický kontakt s ohroženým rodičem po konferenci (kontaktuje ho soc. pracovník nebo podpůrná osoba, popřípadě jiná osoba určená po domluvě na konferenci).
- Zdůraznit ohroženému rodiči (popřípadě i jeho rodině) možnost a vhodnost kontaktování policie, pokud dojde k vyhrožování, ohrožování nebo hrozí fyzické napadení.

Jak motivovat násilného rodiče k účasti na konferenci

- Motivací bývá víra v nastavení kontaktu s dětmi, který je v mnoha případech násilnému rodiči ztížen nebo zamezen. Násilný rodič se chce ukázat před soudem, úřadem v lepším světle – z vnější motivace se tak často stává vnitřní.
- „Nebude to primárně o vás, ale o dětech."
- Zdůrazníme, že také on jako rodič dostane prostor sdělit svůj úhel pohledu na situaci v rodině. I jeho příběh bude vyslyšen. Je dobré vyjádřit zájem o jeho pohled na situaci.
- Měli bychom zjistit pocity, obavy a potřeby násilného rodiče a v rámci přípravy konference je zohlednit.

Rodina kryje násilí nebo nevidí problém a tvrdí, že konferenci nepotřebuje

- V takovém případě musí vstoupit OSPOD jako koordinátor případu a sdělit rizika – co se stane, když konference nebude, co se stane, když bude násilí v rodině pokračovat.
- Tématem konference není násilí, ale bezpečné prostředí v rodině, domluva na rodičovských kompetencích, na funkční komunikaci ve prospěch dětí. Rodina se potom nemusí soustředit na krytí tématu.
- Pokud si sociální pracovník není jistý, zda se v rodině jedná o domácí násilí, nebo mu nepřikládá odpovídající důležitost, kontaktuje specializované pracoviště, které pracuje s tématem násilí a případ konzultuje.

Rodina ohroženého rodiče je na straně násilného rodiče (jsou pro zachování manželství kvůli dětem, „ženská má pár facek zvládnout..." atd.)

- Je nutné hledat pro rodiče ohroženého násilím podpůrnou osobu vně jeho rodinného kruhu.
- Upozornit rodiče i prarodiče, že model chování se přenáší do dalších generací (transgenerační přenos) a motivovat je k zastavení patologického chování.
- Upozornit na rizika – co bude s dětmi, pokud se situace nezmění?

Rodinná konference – nehrozí rodině ještě větší nebezpečí? (tím, že tam nebude facilitátor)

- RK musí předcházet zmapování situace v rodině. To provádí OSPOD ve spolupráci s odborníky proškolenými v problematice domácího násilí, poté vyhodnotí rizika. Pokud je riziko nízké nebo střední a rodič ohrožený násilím souhlasí, RK se uspořádá.
- Rodina si dokáže pohlídat bezpečí a rozdělit role (důvěřovat rodině a přenechat zodpovědnost za průběh RK na ní, což souvisí se změnou postoje a způsobu přemýšlení sociálních pracovníků).
- Musí se věnovat ještě větší pozornost přípravě, zajistit bezpečí pro rodiče ohroženého násilím, pro děti i pro násilného rodiče a zajistit podpůrné osoby (nejen během konference, ale i po ní – může být součástí výstupů RK).
- Již před RK pracovat s riziky – pojmenovat, co se může na RK odehrát a jak na to bude rodina reagovat (manipulace, negativní emoce, riziko napadení). Vždy existuje možnost vstupu koordinátora RK a zastavení RK.
- Na konci rodinné konference je potřeba normalizovat situaci – pojmenovat, že to bylo emočně náročné, hodně účastníky ocenit a domluvit se, že vše, co se událo, zůstane v prostoru konání RK. Tak napomůžeme tomu, že si napětí neponesou domů. Bezpečí můžeme pojistit tím, že účastníkům sdělíme, že pokud by situaci doma bezprostředně po RK nezvládali, mohou volat sociální pracovnici nebo do intervenčního centra, PČR.
- Součástí závěru RK musí být bezpečnostní plán (co nejhoršího se může stát a jak s tím bude rodina pracovat), zvláště pokud vidíme riziko eskalace tématu po návratu rodiny domů (ideální je, když už spolu rodina nesdílí jednu domácnost).
- Příprava na RK probíhá se všemi účastníky, tedy i s násilným rodičem.
- Rozšiřujeme kruh rodiny (osoby, které pomohou bezpečí zajistit).

Konference a návykové látky

Přítomnost návykové látky nebo jen podezření na její užívání v průběhu spolupráce OSPOD a klienta téměř vždy představuje složitou situaci. Osoby, které užívají návykové látky nebo s nimi experimentují, představují specifickou cílovou skupinu, která vyžaduje komplexní, otevřený a intenzivní přístup odborníků z různých oblastí. K problematice návykových látek se navíc váže celá řada nejistot, možných předsudků, ale také oprávněných obav v kontextu fungování rodiny. Přesto je však možné a žádoucí s těmito tématy pracovat, nabízet a poskytovat odbornou adiktologickou pomoc souběžně s řešením dalších oblastí obtížné životní situace ohrožující zdravý vývoj dětí.

Pokud chceme pořádat PK, RK, IPK s osobou, která užívá návykové látky nebo existuje toto podezření, musí být tato osoba vždy dopředu obeznámena s tím, že se téma na konferenci nejspíše otevře, a měla by na to být připravena. Zároveň můžeme vysvětlit, že konference je právě tím bezpečným prostředím, kde se může téma otevřít a kde osoba může získat podporu.

Názvosloví

Chodí na metadon X dochází na substituční léčbu

Metadonová substituční léčba se skládá ze dvou složek – farmakologické (podání substituční látky) a terapeutické (návazná práce s klientem, řešení jeho dalších problémů, zdravotní vyšetření aj.), proto je vhodné neselektovat léčbu pouze na podání metadonu. Podobně také „brát metadon" evokuje spíše užívání nelegální látky než látky lékařsky předepsané za účelem léčby.

Člověk se závislostí X závislý („feťák")

Na první místo kladu člověka, ne jeho závislost. Tu vnímám jako záležitost, se kterou se dotyčný potýká. A to i v případě, že člověk sám sebe nazývá např. feťák – akceptuji jeho sebepojetí, zajímá mě, co to pro něj znamená, ale nechci se spokojit s tím, že bych nejprve viděl problém a až pak osobu.

Bere drogy, je na drogách, fetuje X užívá návykové látky

(používáme v komunikaci s dalšími odborníky)

Při rozhovoru s člověkem se závislostí si všímáme, jak to pojmenuje on sám, a s tím nadále pracujeme.

Přínosy PK, IPK a RK v případech závislostí na návykových látkách

- Téma se otevře, přestane být tabu, což může přinést úlevu a možnost situaci řešit.
- Může být nabídnuta odborná pomoc všem zúčastněným.
- Zpřehlední se celá situace („karty na stůl", všichni budou vědět, co se děje).
- Může pomoci k odbourání mýtů o závislostech, o léčbě.
- Může pomoci zmapovat rizika, ale také silné stránky rodiny a vytvořit plán pro zajištění bezpečí a zdraví dětí.

Nejčastější obavy

Klient přijde na konferenci pod vlivem návykové látky

- Pokud je klient očividně pod vlivem návykové látky a evidentně není schopen se aktivně konference účastnit, je zbytečné případovou konferenci pořádat. Tuto skutečnost stejně jako důvody odvolání konference je třeba klientovi v klidu sdělit a vysvětlit. Facilitátor se dohodne s účastníky, jaký bude další postup (nerozhoduje sám).
- S lidmi se závislostí / s podezřením na závislost musíme dopředu probrat kdy a na jak dlouho konference bude, ideálně tyto informace klientovi poskytneme také v papírové podobě.
- V případě rodinné konference necháváme řešení na rodině. Rodina je zvyklá tyto situace řešit a komunikovat. Záleží tedy na ní, jestli bude chtít v setkání pokračovat, nebo vymyslí jiné řešení.
- IPK pořádat můžeme, pokud situace jako taková neovlivňuje dítě (nemůže se soustředit apod.).

Klient dochází na metadonovou substituční léčbu

- Je potřeba seznámit účastníky konference s tím, co to je metadonová substituční terapie, pokud o tomto typu léčby mají pouze základní informace.
- Je nutné zajistit informace z konkrétního substitučního programu, kam klient dochází, protože dílčí pravidla programu (výdejní hodiny, frekvence testování, pravidla pohovorů aj.) se mohou lišit dle místa a poskytovatele. Ideálně kontaktovat po dohodě s klientem jeho klíčového pracovníka.
- V případě, že klient nastoupil do substituční léčby a není v ní ještě plně stabilizován (je na začátku léčby a nemá ještě stabilní dávku, cca první měsíc docházení), je dob-

ré nedělat konferenci těsně před výdejní dobou (klient se bude upínat k výdejní době, vylučovací čas metadonu z těla se pohybuje okolo 24 hodin) ani těsně po ní (klient může být v začátku utlumený). Konferenci není vhodné dělat také přímo v době výdejů substituční látky, pokud klient nemá k dispozici více výdejních možností.

V Brně existují dva substituční programy, které poskytuje Společnost Podané ruce. Na ulici Vídeňská je výdejní doba ve všední dny: 7:00–8:00, 10:00–11:00, 14:00–15:00, o víkendech a svátcích: 8:00–9:00; v Terapeutickém centru na ulici Bratislavské pak ve všední dny: 7:00–8:00 a 11:00–12:00, o víkendech a svátcích: 10:00–11:00.

Substituční metadonová léčba je náhražková léčba, při které je nelegální opiát (např. heroin) nahrazen legálním opiátem, látkou s výrazně bezpečnostním profilem – v tomto případě metadonem. Nahrazení nelegálních opiátů, jejichž užívání a závislost může trvat roky, umožňuje dlouhodobou a stabilní léčbu. Metadonová substituční terapie s sebou nese mnoho výhod, ale má také své limity – substituční látka je zdarma, klient tedy nemusí shánět finanční prostředky na nelegální látku např. formou kriminální činnosti; metadon je podáván ve formě roztoku ústy – odpadá tedy nitrožilní aplikace a s ním spojená rizika (přenos infekčních nemocí); klienti stabilizovaní v substitučním programu se mohou vrátit do každodenního fungování, do „běžného života" – mohou řešit své problémy a fungovat v osobním životě, najít si práci, řešit přidružené zdravotní komplikace (např. infekční nemoci). Po dobu docházení do substitučního programu je klient v pravidelném kontaktu s odborníky, kteří mu pomáhají řešit jeho životní situaci jak po stránce závislosti, tak dalších problémů, je pravidelně toxikologicky testován na přítomnost nelegálních látek, pravidelně podstupuje testování na infekční nemoci. Na druhé straně se při užívání metadonu mohou vyskytovat vedlejší účinky na organismus, jako jsou pocity horka, zácpa, nevolnost, závrať, zvýšené pocení či snížení sexuální aktivity; v kombinaci s alkoholem či s užíváním jiných opiátů může dojít k předávkování a ohrožení života (z toho důvodu je v rámci programu prováděno zmíněné toxikologické testování). Dávku metadonu mohou klienti po dohodě s psychiatrem postupně upravovat, zejména během prvního měsíce léčby.

Více informací o substituční léčbě:

- Informace pro tvůrce drogové politiky o účinnosti substituční léčby závislosti na opiátech: https://www.drogy-info.cz/data/obj_files/1614/805/INFO_o_ucinnosti_substitucni_lecby.pdf
- Standardy substituční léčby, Věstník Ministerstva zdravotnictví České republiky, kapitola 5: http://www.mzcr.cz/dokumenty/vestnik_2035_1034_3.html

Jeden z účastníků nebude chtít o tématu návykových látek mluvit před dítětem

- Je možné vůbec o této problematice s dítětem mluvit?
- Je třeba zvážit, o jak staré dítě se jedná, jaká je jeho mentální kapacita. Můžeme počítat s tím, že pokud se jedná o téma závislosti blízkého rodinného příslušníka, je pravděpodobné, že si dítě už všimlo signálů, které problematiku návykových látek/závislosti doprovázejí (změny chování a nálad rodinného příslušníka, injekční materiál, informace z hovorů jiných rodinných příslušníků aj.) – to vše je možné účastníkovi, který odmítá před dítětem o tématu mluvit, sdělit a vysvětlit mu, že v případě závislosti se jako součást vhodného řešení jeví také zapojení všech členů rodiny/domácnosti, pokud to dovoluje jejich osobnostní kapacita. Proto může být vhodné před dítětem téma otevřít.
- Měli bychom také účastníkovi sdělit, že pokud se v dané situaci drogové téma skutečně vyskytuje, účastník i dítě s ním mohou být konfrontováni při jiné příležitosti – a téma se tak stejně otevře. Výhodou konference je bezpečné prostředí a možná přítomnost odborníků pro řešení tématu.
- Pokud účastník nakonec bude souhlasit s otevřením tématu, je třeba dohodnout, jaké informace zazní a jakou formou budou dítěti předávány.

Klient bude odmítat účast na konferenci, protože se bude bát, že celý proces je směřován proti němu

- V takových případech pomáhá příprava, vysvětlování principů a přítomnost odborníků ze služeb na pomoc lidem se závislostí, kteří mohou být podporou pro klienta. Zúčastnění odborníci by měli klientovi předeslat, jaké informace o klientovi budou poskytovat třetím stranám a jaké závěry z nich mohou být vyvozovány (rizika i přínosy) a dohodnout s klientem souhlas se sdílením informací.
- Měli bychom klientovi nabídnout možnost podpůrné osoby.
- Musíme si uvědomit, že už samotný prostor úřadu může na klienta vytvářet nátlak, navíc se často setká s převahou v počtu odborníků vůči rodině. Pokud je to tedy možné, je lepší pořádat konferenci mimo úřad.
- Hlavní otázka (cíl) konference by v těchto případech nikdy neměla mířit přímo na závislost klienta. Je třeba mít na zřeteli, kdo je klientem, kvůli komu a čemu je konference svolávána. V případě orgánu sociálně právní ochrany dětí je klientem z podstaty věci dítě. Zdárný vývoj dítěte se však odvíjí od fungování rodičů a kvality jejich péče po všech stránkách. Z toho důvodu je vhodné formulovat hlavní otázku s ohledem na

řešení sociálně právní problematiky, která souvisí s dítětem, a závislosti, která může být problémem rodičů; otázka formulovaná jedním směrem se jeví jako nevhodná, protože je zaměřena pouze na jednu část problémové situace.

Příklad hlavní otázky:

Jak NE:

Jak zajistit, aby maminka už nebrala drogy?

Jak zajistit, aby matka docházela na pravidelné testy?

Jak ANO:

Jak zajistit stabilní a bezpečné výchovné prostředí pro děti?

(To, že podmínkou je, aby matka začala řešit svou situaci ohledně užívání návykových látek – od minimalizace rizik po abstinenci – už vyplyne z diskuze na konferenci).

„Lidé se závislostí se často obávají, že jim OSPOD „vezme děti". To ale přece není cílem OSPOD. Orgán sociálně právní ochrany dětí primárně zajímá, jestli je o dítě dobře postaráno a jak rodiče fungují, co se starosti o děti týče. Pravdou je, že závislost rodiče může péči o dítě a fungování rodiny zásadně narušovat, ne-li znemožňovat. Proto je třeba situaci dítěte dobře zmapovat a vyhodnotit a najít způsoby řešení situace tak, aby bylo zajištěno bezpečí i dobrá péče o děti. Teprve až pokud se zjistí, že to není ze strany rodičů možné a rizika jsou velká, nabízí se varianta umístění dětí mimo rodinu – do doby, než rodiče opět budou schopni bezpečí a dobrou péči dětem zajistit."

(odborník ze specializovaného pracoviště pro osoby se závislostí)

Konference a rodiny v sociálním vyloučení

Sociální vyloučení je proces, během kterého jsou jednotlivci či celé skupiny vytěsňovány na okraj společnosti a je jim ztížen či omezen přístup ke zdrojům a příležitostem, které jsou běžně dostupné ostatním členům společnosti. Mezi tyto zdroje je řazeno především zaměstnání, bydlení, sociální ochrana, zdravotní péče a vzdělání. V případě rodin s dětmi sociální vyloučení zasahuje do všech oblastí jejich života a rodiny obvykle nestojí před jedním problémem, ale před jejich komplexem. Jedná se přitom o tak závažné problémy, že by každý z nich i samostatně ohrožovaly normální fungování rodiny ve společnosti.

Rodiny se potýkají zejména s nevyhovujícím bydlením, které často nemá stálý charakter (ubytovny, bydlení u příbuzných a známých, v azylových domech atd.), s nestabilní finanční situací (související s nízkými příjmy, zadlužeností), s nezaměstnaností, výskytem sociálně nežádoucích jevů (závislosti, trestná činnost atp.), diskriminací a ztíženým přístupem ke vzdělání (segregované školství). S postupným propadem na dno přestává být zřejmé, co je původním důvodem propadu a co jeho následkem. Rodiny žijící na okraji společnosti se přizpůsobují podmínkám sociálního vyloučení a osvojují si specifické vzorce jednání, které jim pomáhají v daném prostředí přežít a obstát. Ty jsou však často v rozporu s hodnotami většinové společnosti, a je proto velmi těžké se z prostředí sociálního vyloučení vymanit. Tyto hodnoty a strategie jsou navíc předávány z rodičů na děti.

Specifika pořádání konferencí pro rodiny žijící v sociálním vyloučení

Z výše uvedeného je patrné, že v podmínkách sociálního vyloučení jsou často potřeby dětí naplňovány nedostatečně. V kontextu realizace případových, interaktivních a rodinných konferencí je důležité si uvědomit, že tyto rodiny často trpí mnoha problémy zároveň. Není tedy možné očekávat, že by nějaký typ konference vyřešil všechny problémy naráz. U rodin s více potřebami je třeba dbát na celý proces vedení případu a nepovažovat PK, IPK nebo RK za samospásný nástroj. Jsou to ovšem nástroje, které, pokud jsou použity správně, mohou rodině pomoci pohnout se dopředu. S tím souvisí i potřeba dbát na správnou formulaci cíle, který by měl být zaměřený na děti. U rodin s více problémy může konference zapůsobit preventivně – tedy ještě dříve, než se rodina do hlubokého sociálního vyloučení propadne. Zmapovat situaci rodiny a rychle navázat zdroje podpory (ať už odborníky, nebo další rodinné příslušníky) může mít dlouhodobější dosah, než když už se musí hasit krize.

V rámci sociální práce s rodinami, které žijí v sociálním vyloučení, je velmi důležitý vzájemný vztah důvěry mezi rodiči a sociálním pracovníkem, který je často náročné vybudovat vzhledem k častým negativním zkušenostem a z toho plynoucí nedůvěry rodin vůči institucím. Tento fakt nepodporuje ani to, že je s rodinami žijícími v sociálním vyloučení v českém sociálním systému často jednáno paternalisticky a odborníci nezřídka sklouznou k pouhému rozdávání úkolů. To ovšem znamená, že úřad snímá z rodiny zodpovědnost za řešení vlastní situace a strhává zodpovědnost za blaho dětí na sebe. PK, IPK i RK jsou nástroje partnerského přístupu, jejichž důležitým principem je vzájemný respekt. Nástroje umožňují rozvinout potenciál rodin i dětí, nevynechávají však ani důležitou roli odborníků. Rodina si tak v bezpečném prostoru může ponechat zodpovědnost za řešení své situace s podporou odborníků.

Principy pořádání konferencí pro rodiny žijící v sociálním vyloučení

- **Otevřenost, transparentnost** v řeči i jednání – otevřít téma i cíl s rodinou, pojmenovat důvody nabídky konference (zejména ve vztahu k ohrožení a potřebám dětí).
- **Srozumitelnost** – stále si ověřovat, zda rodina rozumí tomu, co sociální pracovníci (a další odborníci) říkají.
- **Naladit se na stejnou jazykovou úroveň** (např. nepoužívat cizí slova) a u PK na to upozornit i další odborníky.
- **Bezpečí** – velmi důležité je ptát se po obavách a potřebách, snažit se o to, aby nebyla na konferenci neúměrná převaha odborníků oproti rodině.

Přínosy uspořádání PK, IPK, RK u rodin žijících v podmínkách sociálního vyloučení

- Pokud se jedná o rodinu, která udržuje silné vazby, je to příležitost, jak zorganizovat setkání více členů a tím zjistit možnosti přirozené podpory v rámci rodiny. Zároveň je pro pracovníka významné a přínosné poznat se s celou rodinou.
- Uspořádání konference, především IPK a RK, je velmi podstatné z hlediska zkompetentňování rodiny při řešení její životní situace. Právě u rodin žijících v podmínkách sociálního vyloučení může být pro rodinu přínosné zjistit, že dokáže pojmenovat, co a jak řešit. Zároveň by měla rodina zažít pocit, že ostatní zajímá, co říká, a že důvěřují v její schopnost nalézat řešení.
- Přizváním odborníků na PK a IPK můžeme pomoci rodině zvýšit důvěru v jejich pomoc. Je časté, že rodiny, které žijí v sociálním vyloučení, mají k institucím nedůvěru a nejsou příliš ochotny s nimi spolupracovat. Pokud se ale během PK nebo IPK podaří vytvořit bezpečný prostor, může být rodina přístupnější další pomoci zvenčí.
- IPK – v rodině s více dětmi může velmi dobře zafungovat uspořádání interkativní případové konference jen pro jedno dítě, které tím získá zcela jedinečnou zkušenost – všichni se budou soustředit na něj a jeho potřeby, což ho může velmi potěšit a posílit.

Nejčastější obavy a otázky týkající se realizace PK pro rodiny žijící v sociálním vyloučení:

Rodiče/pečující osoby se konference bojí (všichni budou proti nim) + nedůvěřují, že jim bude poskytnuta podpora a pomoc

- Co může pomoci, je velmi dobrá příprava všech účastníků a předání informací o tom, jak to bude probíhat, o principech atd. Je také velmi důležité zajistit jim bezpečí, především nabídnout možnost podpůrných osob. Pocitu bezpečí také napomáhají dobré vztahy a dobrá zkušenost se sociální pracovnicí. Pokud vztah příliš dobrý není a rodina pracovníkovi nedůvěřuje, vyplatí se využít služeb externího nezávislého organizátora, který je pro rodinu neutrální a má čas rodinu navštívit osobně (i opakovaně) a vše jim srozumitelně vysvětlit a probrat s nimi jejich obavy, potřeby, podpůrné osoby.
- Na konferenci by po celou dobu měli být jen ti, kdo rodiče nebo dítě znají nebo mají důležité kompetence. Pokud má rodina obavy z převahy odborníků, je možné, aby se určitý odborník účastnil pouze části konference, která se ho týká (např. možnosti řešení oddlužení, a nerozebíral a nevyslechl tak celou rodinnou situaci. Pomáhá omezit počet odborníků na max. 1 z jedné instituce (celkový počet účastníků by pro PK/IPK neměl přesáhnout 12).
- Je potřeba si uvědomit, že rodiče žijící v sociálním vyloučení mají často zkušenost pouze s kontrolou ze strany úřadu. O to více je potřeba udělat konferenci více rodinnou a dávat důraz na partnerský přístup a zplnomocnění rodiny.
- Dobrý organizátor či koordinátor se bude snažit rodinu při přípravě vtáhnout do procesu. Vysvětlí jim, že je konference o nich a že její podobu mohou do jisté míry ovlivnit (bude se jich ptát, jak by to oni sami chtěli = proces dojednávání podoby PK/IPK/RK). Bude jim zdůrazňovat princip partnerství a zároveň klienty informuje o právu účast na setkání odmítnout. Vysvětlí jim, že jako účastníci musí plán odsouhlasit a že se stanoví pojistky pro případ, že se plán plnit nebude. Je potřeba rodině

sdělit, že všichni účastníci dostanou prostor říci svá stanoviska i nápady na řešení, což zajistí nestranný facilitátor.

- Je dobré také připravit svolavatele na to, že na začátku setkání zopakuje důvod svolání konference s ohledem na ohrožení dětí. Je potřeba, aby věděl, co má v daném shrnutí zaznít a co naopak ne (shrnutí celé rodinné historie a spolupráce s OSPOD může být pro rodinu ponižující a míjí se tak účinkem).
- Pokud se konference otočí v kritiku klienta, je na facilitátorovi, aby s tím pracoval (např. doptával se asertivně na konkrétní návrhy podpory a řešení, otočil pozornost k budoucnosti, tedy vytvoření plánu atd.).

Ne vždy se to podaří, klient má svou představu a očekávání (i OSPOD má svou představu)

- Musíme si uvědomit, že neseme zodpovědnost za proces, ne za smýšlení klienta a za výsledek (v tom smyslu, že pokud se klient např. na poslední chvíli rozhodne nepřijít nebo neodsouhlasí na PK všechny naše návrhy, nic s tím neuděláme, ale měli bychom mít čisté svědomí v tom, že příprava i realizace proběhly v pořádku a v souladu se všemi principy). Zároveň musíme vědět, že klientova představa má své místo.
- Je potřeba pracovat na tom, aby rodiče viděli věci realisticky, zároveň je ale nezbytné respektovat, že mají svou představu, svá přání, své limity. Zároveň myslíme na to, že klientem OSPOD je dítě a my řešíme jeho potřeby. Tímto způsobem je potřeba s rodiči mluvit.
- Rodiče se prostřednictvím konferencí snažíme zapojovat do řešení a tím jim předávat zodpovědnost. Mohou se tedy na řešení podílet a nebudou pouze úkolováni ze strany úřadu.
- Facilitátor ví, že každý má svou představu o řešení, a pracuje s tím. Není jeho úkolem nalézt pravdu, konference je o sdílení subjektivit. Jeho úkolem je vést skupinu ke vzájemnému porozumění a k vytvoření plánu, který bude odsouhlasen všemi.

Jak v rámci PK/IPK/RK pracovat s mnoha problémy v rodině?

- Pokud se jedná o rodinu s mnoha potřebami, musíme počítat s tím, že jedno setkání vše nevyřeší. Je potřeba o tom dopředu informovat všechny účastníky. Na samotném setkání je pak možnost domluvit se na pokračování.
- Je třeba se zaměřit na co nejlépe formulovaný cíl. Formulovat ho pozitivně a tak, aby byl pro rodinu zvládnutelný (zreálňovat rodině situaci). Měli bychom mít na zřeteli, že ne všechny problémy, které rodina řeší, vedou k neuspokojování potřeb dětí. Měli bychom se tedy zaměřit především na ty, které mají na děti bezprostřední a reálný negativní dopad (např. „Jak zajistit pravidelnou zdravotní péči a přiměřenou výživu pro Toníka s Maruškou?“).
- Pokud není cílem PK vyhodnocení potřeb, je nezbytné, aby toto vyhodnocení proběhlo před začátkem svolání PK/RK/IPK.

Odborníci se u rodin žijících v sociálním vyloučení obávají chaotičnosti

- PK a IPK mají strukturu, která se dodržuje, a všichni účastníci by měli být na setkání připraveni. Setkání řídí nestranný facilitátor, který umí pracovat s emocemi pro zmírnění vzájemných výpadků a překřikování. Facilitátor respektuje dynamiku skupiny. Na začátku setkání je prostor pro vyjádření emocí a chaotičnost, ale poté přichází konstruktivní fáze, protože účastníci před sebou mají cíl (vytvořit plán).
- Pokud se jedná o velmi vyostřenou PK (př. u porozvodového konfliktu), kde je omezený čas, a emoční fáze je velmi dlouhá, účastníci vyberou jen jeden bod, na kterém se shodnou, a to bude plán. Není reálné shodnout se na celém seznamu věcí, zároveň ale tento jeden bod může být dobrým začátkem práce a změny.
- U rodinné konference se odborníci obávají chaotičnosti nejčastěji, je však důležité důvěřovat tomu, že chaos a konflikty se v určitém momentu obrátí v konstruktivní diskuzi a vytváření plánu (koordinátor je skupině k dispozici za dveřmi a v tomto je podpoří).
- Pro rodinu, která je zvyklá být úkolována úřadem, ale může být mnohem příjemnější sejít se o samotě spíše než s odborníky, kterým často nerozumí.
- Pokud je RK vyostřená, emoční fáze je příliš dlouhá a nezbývá již čas ani energie, může koordinátor vstoupit do diskuze a znovu obrátit pozornost na tvorbu plánu a odejít. V krajním případě pak může převzít roli facilitátora zapisujícího plán rodiny.
- Je absolutně klíčové mít důvěru v proces. I když z toho můžeme mít jako sociální pracovníci obavy, je důležité, abychom věřili, že se to nakonec povede, ať už proto, že existují mechanismy, které tomu napomohou (facilitátor), nebo proto, že už samotný proces rodině pomůže (RK). Zároveň je nutné přijmout předpoklad, že emoce na konference patří.

Má význam IPK/RK, pokud dítě přejímá odpovědnost za rodiče? Dítě nebude schopné pojmenovat vlastní potřeby, protože se zabývá potřebami rodiny

- Právě v rámci IPK se dá něco takového hezky pojmenovat a oddělit (např. „Ty hodně mluvíš o dospěláckých věcech.“, „To necháme na dospělácích, dáme to teď stranou, teď se budeme věnovat tobě.“).

- IPK je příležitostí k tomu, aby dítě začalo uvažovat samo o sobě – což může být jedinečná zkušenost např. v rámci rodiny s mnoha sourozenci, kde zbývá málo prostoru pro potřeby jednotlivce.
- IPK je příležitostí pojmenovat, co dítě potřebuje, co ho brzdí, a tudíž i nalézt pro dítě nebo i rodinu podporu (odbornou podporu, kroužky…).
- Velmi vhodná je také RK, kde se zodpovědnost více rozdělí, využijí se širší zdroje a existuje zde větší šance, že se širší rodina dozví o problémech a nabídne svou pomoc.

IPK, ale i PK – členové rodiny neumí číst a psát, nerozumí

- V případě, že jsou členové rodiny úplně negramotní, měli bychom se v přípravě zeptat, jaké to pro ně může být, když se na PK bude psát na flipchart atp., a vymyslet s nimi řešení – např. mohou mít s sebou podpůrnou osobou, která bude porozumění usnadňovat – tedy „tlumočníka" (odborníka, který se orientuje v komunitě i systémovém světě).
- Na PK je nezbytné, aby se facilitátor neustále rodiny doptával a ověřoval si srozumitelnost.
- U IPK je možné, aby organizátor s osobou, která neumí číst a psát, probral všechna témata a společně se na setkání připravili. Je možné např. předem připravit odpovědi na otázky na kartičky, které se na setkání na flipcharty pouze vylepí. Každá osoba také může mít na setkání někoho, komu bude věřit a kdo může přepisovat na tabuli to, co říká.

Nespolehlivost klientů (mají spoustu problémů, nepřijdou, nebudou plnit plán)

- Pomoci může přípravná fáze, kde objasňujeme, proč může být konference přínosná + opět může pomoci najmutí externího nezávislého organizátora.
- Pokud se obáváme, že klient na konferenci nedorazí (z jakéhokoli důvodu), můžeme mu během přípravy zajistit doprovod na konferenci (člen rodiny, pracovník). Zároveň můžeme klientovi konferenci několikrát předem připomenout. Je potřeba si s ním vyjasnit, co se stane, pokud na konferenci nepřijde. Je také lepší mít kontakt na více osob v rodině.
- Co se týče plnění plánu, na konferenci se do plánu mohou stanovit pojistky (například kdo dohlédne na to, že se úkol splní). Zároveň je dobré mít připravený plán B – co se bude dít, když se plán nebude vůbec plnit. Je nutné o tom rodinu transparentně informovat.

Dostupnost místa konání

- Je potřeba zvolit místo, které je pro rodinu dostupné a známé (není příliš daleko, rodina se má jak dopravit…).
- Měli bychom také myslet na možnou potřebu zajištění hlídání dětí, popř. tomu přizpůsobit místo konání (zařídit dětský koutek atp.).

Seznam použitých zkratek

DN – Domácí násilí
IPK – Interaktivní případová konference
IPOD – Individuální plán ochrany dítěte
IQRS – IQ Roma servis, z.s.
NNO – Nevládní nezisková organizace
OSN – Organizace spojených národů
OSPOD – Orgán sociálněprávní ochrany dětí
PK – Případová konference
RK – Rodinná konference
SAS – Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi
SVP – Středisko výchovné péče
UMPOD – Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí

Zdroje

Interaktivní případová konference: aneb jak probíhá Moje setkání, 2019. Brno: IQ Roma servis, z.s.

Manuál k případovým konferencím, 2011. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. ISBN 978-80-7421-038-9.
Metodika rodinných konferencí, 2015. Praha: MPSV, dostupné na http://www.pravonadetstvi.cz/files/files/RK/Metodika-RK(1).pdf

CLEAVER, Hedy, Deborah CLEAVER, Sukey TARR a Don NICHOLSON, 2007. *Child protection, domestic violence and parental substance misuse: Family experiences and effective practice*. Philadelphia: Jessica Kingsley. ISBN 978-184-3105-824.

PAGÉE, R. van, HORST, H. van de, JOANKNECHT. Rodinné konference. Příručka pro koordinátory rodinných konferencí. Přel. S. Vertaalbureau. Praha: MPSV, 2014.

SALCIDO CARTER, Lucy, MITCHELL-CLARK, Kelly, ed., 2003. *Family team conferences in domestice violence cases: Guidlines for practice*. 2. Family Violence Prevention Fund. Dostupné také z: https://dhs.iowa.gov/sites/default/files/FTC_Guidelines4Practice.pdf?012920190826

SKAALE HAVNEN, Karen J. a Øivin CHRISTIANSEN, 2014. *Knowledge Review on Family Group Conferencing: Experiences and Outcomes*. Bergen: Regional Centre for Child and Youth Mental Health and Child Welfare (RKBU West), Uni Research Health. ISBN 978-82-92970-77-5.

Materiály ke stažení

Jednostránkové profily: http://bit.ly/IPKprofily
Pracovní listy pro práci s dětmi: http://bit.ly/pracovnilisty
Informace ke komunikační bedně: http://bit.ly/komunikacnibedna
Metodický manuál ke společnému setkání a komunikační bědně: http://bit.ly/metodickymanual
Vedení rozhovoru s dítětem: http://bit.ly/vedenirozhovoru
Manuál MPSV k PK: http://bit.ly/manualpk
Metodika MPSV k rodinným konferencím: http://bit.ly/metodikaRK
Knížka mé setkání: přístupná na stránkách Akademie Diversitas (www.akademie-diversitas.cz) v záložce Dokumenty ke stažení
Pracovní listy modernější/pro starší děti: přístupné na stránkách Akademie Diversitas (www.akademie-diversitas.cz) v záložce Dokumenty ke stažení
Metodika *Interaktivní případová konference: aneb jak probíhá Moje setkání* : přístupná na stránkách Akademie Diversitas (www.akademie-diversitas.cz) v záložce Dokumenty ke stažení

Další materiály, které nás inspirovaly v naší praxi:

Na jedné lodi: Aneb jak uspořádat případovou konferenci v oblasti péče o ohrožené děti, 2010. Praha: Občanské sdružení Rozum a Cit, dostupné na http://www.pestounskapece.cz/file_prirucky-a-publikace/RaC/Na_jedne_lodi-Metodika_pripadovych_konferenci%282008%29.pdf
BRZOBOHATÝ, Robin, 2016. *Rukověť mediátora: aneb Co je dobré vědět nejen ke zkouškám mediátora*. Wolters Kluwer ČR
PRECLÍKOVÁ, Júlia; KOCOURKOVÁ, Jana. *Komunikační bedna a Společné setkání: metodický manuál*. Latus pro rodinu, dostupné na https://www.latusprorodinu.cz/Download/KomunikacniBedna/Metodika_setkani.pdf

Příloha č. 1

Žádost o případovou konferenci (PK)

Jméno a příjmení:	
Telefon, email:	
Název organizace, úřadu:	

1. **Dítě, rodina:**
2. **Stručně popište důvod konání PK**
3. **Jaké je téma (cíl) pro PK?**
4. **Co se daří (v situaci dítěte i jeho rodiny)?**
5. **Jaké máte obavy v souvislosti se situací dítěte?** (čeho se nejvíce obáváte?)
6. **Zájmy, potřeby a přání dítěte:**
7. **Jaká rizika vnímáte v souvislosti s přípravou a uskutečněním PK?**
8. **Jaké osoby by bylo vhodné na PK pozvat (rodina, blízké okolí rodiny, odborníci)?**
9. **Navrhujete nějaké místo pro konání PK?**
10. **Navrhujete nějaké termíny pro konání PK?**
11. **Byla rodina již seznámena s případovou konferencí i s prací organizátora a souhlasí s účastí?**

Vyplnil: **Datum:**

Příloha č. 2

Žádost o interaktivní případovou konferenci (IPK)

Jméno a příjmení:	
Telefon, email:	
Název organizace, úřadu:	

1. **Dítě, rodina (křestní jména, věk + kontakty na rodiče)**
2. **Popište stručně důvod konání IPK:**
3. **Co se daří (v situaci dítěte i jeho rodiny)?**
4. **Věk dítěte (dětí). Zájmy, potřeby a přání dítěte:**
5. **Jaké máte obavy v souvislosti se situací dítěte?**
6. **Jaké je hlavní téma (cíl) IPK?**
7. **Jaké máte obavy v souvislosti s přípravou IPK?** (vyjmenujte všechny)
8. **Jaká rizika vnímáte v souvislosti s uskutečněním IPK?**
9. **Jaké osoby by bylo vhodné na PK pozvat (rodina, blízké okolí rodiny, odborníci)** a co očekáváte od odborníků?
10. **Kdo bývá podporou pro dítě** (z rodiny, kamarádi, odborníci)?
11. **Byla rodina již seznámena s interaktivní případovou konferencí i s prací organizátora a souhlasí s účastí? Jak reagovali?**

Vyplnil: **Datum:**

Příloha č. 3

Žádost o rodinnou konferenci (RK)

Jméno a příjmení:	
Telefon, email:	
Název organizace, úřadu:	

1. **Jméno a kontakt na zástupce rodiny, který vyslovil souhlas s přípravou rodinné konference:**

2. **Popište stručně současnou situaci dítěte a jeho rodiny:**

3. **Co se daří?**

4. **Jaké obavy máte v souvislosti se situací dítěte?** (*buďte konkrétní)*

5. **Formulujte otázku, která má být předložena rodinné konferenci:**

6. **Existuje nějaká podmínka, kterou musí plán splňovat, aby byl přijatelný jako bezpečný pro dítě?**
   (O jakou podmínku se jedná?)

7. **Jaká pomoc je již poskytována a kteří další profesionálové jsou zapojeni?**

8. **Jaká vnímáte rizika pro přípravu či realizaci RK?**

9. **Jak rodina přijala nápad uspořádat rodinnou konferenci? (Co říkali rodiče? Co děti/dítě? Měli nějaké pochybnosti?)**

Vyplnil: **Datum:**

Příloha č. 4

Vzor pozvánky na případovou konferenci

Označení případu (dle potřeb úřadu, číslo jednací, číslo spisu apod.)
Datum pozvánky
Název: Pozvánka na případovou konferenci
Pozvání (s uvedením důležitosti účasti pozvaných):
Např.
Oddělení sociálně právní ochrany dětí Městského úřadu..... Vás tímto zve na případovou konferenci ve věci péče o nezl. ..... (jméno, narození, bytem).
Vaše zkušenosti, odbornost a specifický pohled může významným způsobem přispět k efektivní podpoře rodiny a spolupráci odborníků. Výstupem případové konference bude konkrétní a pro všechny zúčastněné přijatelný plán další spolupráce.
Cíl PK (obecný, přijatelný pro všechny zúčastněné): .....
Kdy (datum, čas od-do): .....
Kde (vhodné i konkr. patro, číslo dveří): .....
Program PK:
I. Úvodní seznámení
II. Očekávání účastníků, volba priorit
III. Návrhy řešení
IV. Vytvoření konkrétního plánu spolupráce
Pozvané osoby:
Jednotliví členové rodiny, příp. další podpůrné osoby pro rodinu (jméno, příjmení, role):
.....
Odborníci (jméno, příjmení, role v případu, zaměstnavatel):
.....
Facilitátorka, zapisovatelka (jméno, příjmení, příp. zaměstnavatel):
Děkujeme za Vaši účast.
Uvedení kontaktní osoby:
V případě jakýchkoliv dotazů k případové konferenci se můžete obracet na ..... (kontaktní údaje).

Svolavatel/organizátor (podpis, razítko) .....

Příloha č. 5

Prezenční listina – Prohlášení o mlčenlivosti

Já, níže podepsaný/á tímto potvrzuji svou účast na případové konferenci dne ..... od ..... hod na .... a zavazuji se k mlčenlivosti o citlivých nebo osobních údajích klienta a jeho rodiny, které se dozvím v souvislosti s jeho případem. Při porušení povinnosti mlčenlivosti beru na vědomí příslušná ustanovení trestního řádu a povinnost vypovídat před orgány činnými v trestním řízení.

Souhlasím se shromažďováním výše uvedených osobních údajů výhradně pro účely evidence tohoto prohlášení o zachování mlčenlivosti ve smyslu ustanovení § 5 odst. 2 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a Nařízení EU č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR).

	Jméno	Příjmení	Role	Podpis	Kontakt (tel./e-mail)
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					

Příloha č. 6

Zápis z případové konference

Datum:	**Místo:**	**Čas:**
Svolavatel: Organizátor: Facilitátor:		
Přítomní členové rodiny (dítě, zákonní zástupci): 1. 2. 3. 4.		
Přítomní odborníci: 1. 2. 3. 4.		
Příloha: Prezenční listina s podpisy a kontakty účastníků případové konference a s prohlášením o mlčenlivosti		

Téma (obecný cíl) případové konference:
Úvod: *Seznámení účastníků, představení programu a pravidel setkání.*
Očekávání /potřeby účastníků: Vybrané priority pro řešení na případové konferenci:

Akční plán: (kroky, odpovědnosti za plnění a termíny, popř. plán „B" = záložní varianta aneb co se stane, pokud se plán „A" nerealizuje)
Způsob komunikace mezi odborníky a rodinou o plnění bodů plánu, odpovědná osoba za koordinaci a vyhodnocování plánu:
Závěr: *Odsouhlasení plánu, domluva na rozeslání zápisu z případové konference, zhodnocení setkání účastníky.*
Zapsal:
Domluva na připomínkování zápisu (do kdy, jak, komu, zodpovědnost za záznam připomínek):

Podpis protokolu

Tímto podpisem současně prohlašuji, že budu **zachovávat mlčenlivost** o skutečnostech, se kterými jsem se při provádění sociálně právní ochrany dětí nebo v přímé souvislosti s tím jako člen multidisciplinárního týmu seznámil, pokud platné právní předpisy nestanoví jinak. Budu zachovávat trvalou a časově neomezenou mlčenlivost. Toto prohlášení činím dle ustanovení § 57 odst. 1, 2, 3 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

Souhlasím se shromažďováním výše uvedených osobních údajů výhradně pro účely evidence tohoto prohlášení o zachování mlčenlivosti ve smyslu ustanovení § 5 odst. 2 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a Nařízení EU č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR).

	jméno a příjmení:	datum narození:	podpis:
1.	.....	.....	.....
2.	.....	.....	.....
3.	.....	.....	.....
4.	.....	.....	.....
5.	.....	.....	.....
6.	.....	.....	.....
7.	.....	.....	.....

V..... dne: .....

Příloha č. 7

Manuál organizátora aneb na co nezapomenout

Ujasnění hlavního cíle, tématu pro setkání

- Organizátor rodině představí hlavní cíl a téma PK navržené zadavatelem, klient (rodina) má možnost se k němu vyjádřit, formulovat svá očekávání, navrhnout změnu původního cíle, hlavní otázky (např. v případě, že v rodině je aktuální jiné téma, priorita). V tomto případě pak organizátor návrhy konzultuje s administrátorem, který ve spolupráci se zadavatelem může zpětně tento cíl (téma) revidovat v kontraktu. Je klíčové, aby klient (rodina) vnímal PK jako smysluplnou a byl s hlavním cílem PK ztotožněn.

Informování účastníků o PK

- Organizátor poskytuje základní informace o PK (cílech, průběhu organizace, podobě setkání, principech, rolích) srozumitelným způsobem dle individuálních potřeb účastníků (dítěte, dospělých, odborníků), ověřuje si míru jejich porozumění**, motivuje k aktivní účasti na PK, k převzetí odpovědnosti.**

Příprava PK podle jejich potřeb

- Organizátor s účastníky (vč. zadavatele a facilitátora) dojednává **termín a vhodné místo PK**, informuje o **délce PK** (zpravidla trvá 2–2,5 hod).
- Organizátor dojednává se všemi navrženými účastníky výsledné **složení účastníků na PK** (vodítko: ti, kteří jsou v blízkém okolí dítěte a mohou mít zájem o podporu dítěte či řešení situace rodiny vč. odborné dosavadní či do budoucna žádoucí sítě odborníků), přičemž klade důraz na zastoupení přirozené sítě klienta, relevantní odborné sítě, rovnoměrné rozložení účastníků (všichni by se měli cítit na PK bezpečně, mít své podpůrné osoby v případě obav, u konfliktních stran zastoupení „neutrálních" účastníků zmírňujících konflikt). S ohledem na možnosti facilitace skupiny a časový limit je doporučován počet max. 12 účastníků na PK (vč. zadavatele, vyjma facilitátora, příp. zapisovatele).
- Organizátor zjišťuje **specifické potřeby účastníků na PK a obavy**, které v souvislosti s realizací PK mají, a společně se zamýšlejí nad konkrétními **opatřeními pro zmírnění těchto obav** (např. přítomnost podpůrných osob, pravidla setkání, komunikační signály pro vyjádření aktuálních potřeb a názoru na PK, výběr účastníků apod.), **motivuje k účasti na PK** (současně ponechává odpovědnost účastníků se rozhodnout, zda se PK zúčastní).

- Probíhá **specifická příprava dítěte** s využitím vhodných technik a pomůcek (formou hry, kresby, knihy Moje setkání, profily dítěte apod.) zaměřená na potřeby a cíle dítěte, obavy, silné a slabé stránky, podobu a průběh setkání (účastníci, podpůrné osoby, pravidla setkání, výzdoba, občerstvení apod.).

Zajištění vhodných prostor a vybavení pro PK

- Organizátor zajišťuje vhodné prostory pro PK vč. výbavy pro facilitátora (flipchart tabule, papíry, fixy), případně zapisovatele (PC, tiskárna pro tisk zápisu). S dítětem (rodinou) se domlouvá na odpovědnostech spojených s výzdobou PK, případně občerstvení podle představ dítěte (důležité je aktivní zapojení rodiny do příprav PK.

Pozvání na PK a potvrzení účasti pozvaných

- Organizátor je zodpovědný za potvrzení základních údajů o PK (hlavní téma, termín, délka, místo konání, účastníci) všem navrženým účastníkům – doporučujeme (i přes předchozí ústní potvrzení) předat písemné pozvánky s těmito základními údaji. Do tvorby pozvánky na PK a jejím předání všem účastníkům je vhodné opět zapojit klienta a jeho rodinu, organizátor je pak jen odpovědný za potvrzení o přijetí pozvánky a potvrzení účasti.

Zajištění písemných podkladů pro PK

- Organizátor se se zadavatelem a facilitátorem (případně zapisovatelem) domlouvá na písemných podkladech pro PK: prezenční listina, prohlášení o mlčenlivosti, podoba zápisu z PK.

Tipy a doporučení pro organizátora

- Dostatečně srozumitelně již na začátku organizace vysvětlete všem účastníkům vaši roli (vč. rozlišení od zadavatele a facilitátora). Organizátor neřeší, ale organizuje setkání! Není tedy ten, kdo má pomoci dítěti a jeho rodině aktivně řešit jejich situaci! Organizátor motivuje rodinu k účasti na PK, současně ale ponechává odpovědnost v rukou klienta (rodiny), zda nabídku PK využije, či nikoliv – nepřesvědčuje, zdůrazňuje princip dobrovolnosti, informuje o důsledcích neúčasti (v souladu s informacemi od zadavatele či s odkazem na zadavatele)! Organizátor má primárně za cíl zorganizovat setkání (dle potřeb účastníků), na kterém mohou tuto situaci řešit.
- Hranice této role průběžně reflektujte, konkrétní návrhy řešení účastníků v průběhu organizace PK směřujte na setkání, oceňujte aktivní přístup rodiny (odborníků) k řešení.
- Ideálně mějte metodickou podporu (konzultace, metodické supervize, vzdělávání), kde máte možnost průběh organizace a vaši roli v ní sdílet.

- PK je **proces partnerského dojednávání a participace dítěte (rodiny)** – snažte se do rozhodování o podobě PK a její přípravy co nejvíce **zapojit dítě a jeho nebližší (přirozené) okolí a zohlednit jejich přání, potřeby, obavy.** PK by nemělo být jen jednosměrným zadáním zadavatele a oznámením kdo, kdy a kam se má dostavit.
- **Přizpůsobte vaši komunikaci potřebám účastníků** (nalaďte se na styl komunikace druhého, používejte více jeho slova, nepoužívejte odborné názvy – vyjma těch, kteří si na něj potrpí, ptejte se otevřenými otázkami, připojte se k druhému – reagujte na emoce a potřeby, hledejte společně konsenzus potřeb).
- Doporučujeme si **s dítětem** (za souhlasu rodičů) domluvit **alespoň 2 setkání pro přípravu na PK** za podmínek, kde se bude cítit příjemně a bezpečně (bez přítomnosti dalších osob, doma či na neutrálním místě, v dětské herně atd). Používejte techniky a pomůcky pro přípravu dítěte **vždy s ohledem na jeho aktuální psychický stav, věk, zájmy, komunikační schopnosti a míru porozumění.** Domluvte se s dítětem na **informacích, které chce a nechce na PK sdílet (a jakým způsobem),** informujte dítě o důvěrnosti a mlčenlivosti organizátora (kromě výjimek ohlašovací povinnosti dle zákona).
- Dejte **prostor dítěti navrhnout si svou podpůrnou osobou na PK a zajistěte důslednou přípravu této osoby** (podle domluvy s dítětem). V případě nezletilé osoby **hledejte s dítětem i dospělou podpůrnou osobu**. Lze nabídnout i profesionální podpůrnou osobu, je-li jinak ohroženo bezpečí dítěte na PK (např. psychologa, pracovníka SAS, kolegu z OSPOD).
- Nezapomeňte, že **na PK se mají cítit bezpečně všichni** (nejen dítě) – v případě obav účastníka hledejte společně s ním, co nebo kdo tyto obavy zmírní, zajistí pro něho větší bezpečí na PK. Vyhodnoťte rovněž riziko přílišných nároků na podpůrnou osobu a hledejte zdroje podpory i pro ni samotnou (rovnoměrnější rozložení sil na PK, více podpůrných osob, domluva s facilitátorem apod.).