

METODIKA SLUŽBY

Podpora pro rodinu a dítě

METODIKA SLUŽBY

Podpora pro rodinu a dítě

METODIKA SLUŽBY

Podpora pro rodinu a dítě

METODIKA SLUŽBY

Podpora pro rodinu a dítě

METODIKA SLUŽBY

Podpora pro rodinu a dítě

METODIKA SLUŽBY

Podpora pro rodinu a dítě

Metodika služby

Podpora pro rodinu a dítě

2012

Poprvé vydáno organizací Amalthea o. s. v roce 2012

Autorka:

Mgr. Jana Ženíšková, vedoucí služby Podpora pro rodinu a dítě Amalthea o. s.

David Svoboda, DiS., ředitel Amalthea o. s.

Mgr. Ria Černá, vedoucí Centra náhradní rodinné péče Amalthea o. s.

Odborný garant:

David Svoboda, DiS., ředitel Amalthea o. s.

Konzultanti:

tým pracovníků služby Podpora pro rodinu a dítě Amalthea o. s.

Mgr. Alena Svobodová (LUMOS)

Mgr. Michal Zahradník (Šance pro Tebe, o. s.)

Ing. Martina Šťastná (Šance pro Tebe, o. s.)

 občanské sdružení
AMALTHEA


NADACE
SIRIUS

Obsah

1. Účel a cílová skupina metodiky	4
2. Teoretický a legislativní rámec služby Podpora pro rodinu a dítě	4
2.1 Vymezení dalších klíčových pojmů	7
2.2 Legislativní rámec	8
2.3 Historie vzniku služby v občanském sdružení Amalthea	9
3. Cílová skupina, které je služba určena	9
3.1 Vhodnost využití služby pro rodinu	11
3.2 Možné rozšíření cílové skupiny	11
4. Role a činnosti, kompetence a kvalifikace klíčového pracovníka	12
5. Průběh poskytování služby Podpora pro rodinu a dítě v Amalthea o. s.	14
5.1 Nabídka služby a cesta rodiny k využití služby	15
5.1.1 Služba rodině doporučená od OSPOD	15
5.1.2 Služba rodině doporučená od jiného subjektu než OSPOD	16
5.1.3 Žádost rodiny o využití služby	16
5.1.4 Žádost jiné osoby o využití služby	17
5.2 Rozhodnutí o možné spolupráci s rodinou	18
5.3 Motivace rodiny k využití služby	19
5.4 První kontakt rodiny, klíčového pracovníka a pracovníka OSPOD	22
5.4.1 Místo prvního kontaktu	23
5.4.2 Struktura setkání	24
5.5 Uzavření Smlouvy o poskytování sociální služby	27
5.6 Nastavení spolupráce s rodinou	28
5.7 Mapování situace v rodině a tvorba plánů (dítěte/děti a rodiny)	31
5.7.1 Získávání informací o rodině	31
5.7.2 Tvorba Individuálního plánu péče dítěte	33
5.7.3 Vyhodnocení situace ohroženého dítěte	34
5.7.4 Vytvoření Plánu podpory rodiny a jeho dokončení v rámci případové konference ...	35
5.8 Struktura konzultací při běžném režimu využívání služby	39
5.8.1 Obtíže při držení struktury konzultace	39
5.9 Struktura konzultací v krizové situaci rodiny	40
5.10 Hodnocení průběhu služby	40
5.11 Nejčastější okruhy témat řešené v rámci služby Podpora pro rodinu a dítě a postupy při jejich řešení	41
5.12 Ukončování poskytování služby	50
6. Metody, techniky a pomůcky využívané při práci s dítětem a rodinou	51
6.1 Metody	52
6.2 Techniky a pomůcky	53
7. Zapojení dobrovolníků při práci v rodině	62
8. Spolupráce s dalšími subjekty kolem rodiny	64
9. Podmínky pro poskytování služby Podpora pro rodinu a dítě	65
10. Přehled hlavních rizik	67
11. Shrnutí	70
12. Plán aktualizace	70
13. Zdroje, citovaná a použitá literatura	71
14. Přílohy	72

1. Účel a cílová skupina metodiky

Účelem metodiky je poskytnout orgánům sociálně-právní ochrany dětí, organizacím pověřeným k sociálně-právní ochraně dítěte a poskytovatelům sociálních služeb základní informaci o službě Podpora pro rodinu a dítě, jak je realizována v Amalthea o. s. Služba bývá též v současné praxi označována jako sanace rodiny. Tato metodika službu teoreticky vymezí, vysvětlí její účel, formy a způsoby práce a popíše konkrétní postupy poskytování podpory rodině a dětem v obtížných životních situacích.

Poznatky uváděné v metodice jsou založeny na praktických zkušenostech z realizace služby v občanském sdružení Amalthea. Amalthea poskytuje tyto služby rodinám a dětem na území Pardubického kraje od roku 2007.

Cílem metodiky je také podpořit prohlubování multidisciplinární spolupráce, která je v procesu podpory pro rodinu a dítě důležitou podmínkou úspěšnosti. Metodika má ambice přispět k hlubšímu pochopení smyslu a obsahu služby a také k nastavení partnerského přístupu mezi jednotlivými subjekty vstupujícími do procesu podpory rodině a dítěti.

Metodika je jedním z výstupů projektu Sanace rodiny – systematizace služeb v Pardubickém kraji, podpořeného Nadací Sirius. Projekt byl zaměřen na rozšíření a zavedení služby sanace rodiny do lokalit Pardubického kraje, kde tato služba doposud chyběla. V rámci projektu probíhala spolupráce s 25 rodinami ohroženými umístěním dítěte do ústavní péče nebo rodinami, kde již děti v ústavu umístěny byly a rodina usilovala o jejich návrat zpět.

2. Teoretický a legislativní rámec služby Podpora pro rodinu a dítě

V českých podmínkách se pro práci s ohroženou rodinou začal v minulosti užívat pojem sanace rodiny, jehož autorkou je Věra Bechyňová (2008). Ta sanaci rodiny označuje jako soubor opatření sociálně-právní ochrany dětí, sociálních služeb a dalších opatření a programů, které jsou poskytovány nebo ukládány převážně rodičům dítěte a dítěti, jehož sociální, biologický a psychický vývoj je ohrožen.

Je nezbytné zdůraznit, že výše vymezený soubor opatření není možné realizovat jednorázově, ale jedná se o proces, který je charakteristický určitou nezbytnou délkou a intenzitou. Za základní princip Věra Bechyňová (2008) označuje podporu dítěte prostřednictvím pomoci jeho rodině. Tento princip je obsažen v celém procesu a filozofii sanace rodiny, kdy není možné zaměřovat sanaci rodiny s jiným typem služeb zaměřených především na práci se samotnými dětmi (např. děti s poruchami chování). **Subjektem podpory v rámci služby je vždy rodina jako celek, součástí poskytování služby může být individuální práce s dítětem, ale ne jako jediná náplň poskytované služby.**

Matoušek (2003) definuje ve Slovníku sociální práce sanaci rodiny jako „postupy podporující fungování rodiny, které jsou opakem postupů vyčleňujících některého člena rodiny kvůli tomu, že někoho ohrožuje, příp. kvůli tomu, že je sám někým z rodiny ohrožen. V současnosti v západních zemích převažuje názor promítající se i do praxe sociální práce, že sanace rodiny by měla být metodou první volby u většiny případů, kdy je sociální služba kontaktována kvůli výskytu domácího násilí. Sanace rodiny má však mnohem širší pole působnosti, například jako postup doplňující léčbu závislosti u dospělých lidí.“ Práci s rodinou v rámci sanace rodiny Oldřich Matoušek (2003) dále pojímá nejen jako terapii prováděnou odborníky ve vztahu k celé rodině či k jejím některým příslušníkům, ale i jako pole působnosti pro činnost k tomu vyškolených dobrovolníků. Za specifikum tohoto stylu práce považuje v první řadě zachování rodinného systému vcelku, tedy s veškerými jeho členy.¹

V poslední době, kdy vzniká stále více organizací, které se zabývají podporou rodiny a dítěte, se ukazuje, že pojem sanace rodiny není jednomyslně přijímán. Jeho negativní konotace, tedy sanace ve smyslu „čištění“, spíše rodině kompetence ubírá, než že by ve své podstatě přinášela rodině potřebnou podporu. Odborná veřejnost tedy hledá, jak nejlépe službu pro ohrožené děti a jejich rodiny pojmenovat, aby byl pojem srozumitelný a vystihoval obsah služby. V angličtině se služba rodině a dítěti v ohrožení označuje jako „*working with children and families at risk*“.

Při hledání optimálního označení služby bylo zmapováno, jak některé další organizace, které poskytují tento typ služby rodině a dítěti, službu nazývají, co si pod ní představují a co je jejím cílem:

Střep – české centrum pro sanaci rodiny

Služba je, jak již bylo výše uvedeno, označována jako sanace rodině a její cíl je dle zakladatelky organizace Věry Bechyňové (2008) obecně definován jako stav, kdy se podaří předejít, zmírnit nebo zcela eliminovat příčiny ohrožení dítěte v rodině a poskytnout rodičům i dítěti pomoc a podporu k zachování rodiny jako celku.

Konkrétně se jedná o tyto tři typy situací a činností:

- Odvrácení hrozby odebrání dítěte a jeho umístění mimo rodinu
- Podpora, náprava a upevňování vztahů mezi rodiči a dítětem umístěným mimo rodinu (zejména podporou kontaktů mezi nimi)
- Umožnění bezpečného návratu dítěte umístěného mimo rodinu zpět.

Návrat o. z.

„Naše organizace (pozn. jedná se o slovenskou neziskovou organizaci) se od roku 2006 věnuje práci s rodinami, které se ocitly v nepříznivé životní situaci, tzv. sanaci. V úzké spolupráci s pracovníky oddělení sociálně-právní ochrany, pracovníky městských a obecních úřadů, dětských domovů, škol, psychologických poraden a dalších zainteresovaných odborníků budujeme služby pro děti a rodiče v zájmu zlepšení kvality jejich života a podpory vztahů a vazeb nezbytných pro zdravé fungování rodiny. Podpora rodičů při obnovování či nabývání rodičovských kompetencí je náročný úkol. Schopnost rozpoznat vlastní vzorce chování, pochopit jejich dopad na sebe i na rodinu, rozhodnout se pro

¹ MATOUŠEK, O. Slovník sociální práce. 1. vydání. Praha: Portál, 2003, s. 196.

změnu a realizaci potřebných kroků vyžaduje ze strany rodičů hodně sil a odvahy. Z naší strany za to získávají velké ocenění.“²

Poradna pro občanství, občanská a lidská práva

„Existuje více definic sanace rodin. Naše zařízení definuje sanaci rodiny jako aktivity směřující k zachování nebo obnovení funkcí rodiny, realizované v domácnostech klientů za pomoci profesionála pomáhající profese. Sanace je chápána spíše jako práce s rodinami děti zanedbávajícími, či rodinami sociálně vyloučenými. Sanace zapadá do mezinárodního kontextu SPOD, především protože dle Úmluvy je rodina základní jednotkou společnosti a přirozeným prostředím pro růst a blaho všech členů, zejména dětí. Rodina musí mít nárok na potřebnou ochranu a takovou pomoc, aby mohla beze zbytku plnit svou úlohu ve společnosti. Úmluva dále klade důraz na období rané péče a jednoznačně zdůrazňuje rodičovství biologické a vyžaduje jeho respektování. Toto jsou zároveň základní znaky sanace rodin.“³

Charita Pardubice

„Posláním sociálně aktivizačních služeb (neboli sanace rodiny) pro rodiny s dětmi Oblastní charity Pardubice je poskytovat pomoc a podporu rodinám s dětmi, jejichž vývoj je ohrožen v důsledku dopadů obtížné životní situace, kterou rodiče nedokážou sami bez pomoci překonat, a u kterých existují další rizika ohrožení jejich vývoje. Nabídkou odborných sociálních služeb směřujeme ke stabilizaci rodinné situace klientů a napomáháme tím k setrvávání dítěte ve své původní rodině. Služby jsou poskytovány terénní formou. Snažíme se podporovat přirozenou kompetenci rodičů při péči o jejich děti.“⁴

Občanské sdružení Kotec

Posláním služby Centrum podpory rodiny je „Posilování funkčnosti rodin ohrožených sociálním znevýhodněním, prevence ústavní výchovy a pomoc dítěti od 0 do 18 let prostřednictvím pomoci jeho rodině s důrazem na multidisciplinární přístup.“⁵

Triáda – Poradenské centrum o. s.

„Cílem asistenčních služeb (služba rodinných sociálních asistentů) je posilovat rodičovské dovednosti a schopnosti, poskytovat rodičům pomoc při řešení obtíží dětí ve škole a při přípravě na vyučování, při výchovných obtížích, zamezit umístování dětí z rodin do dětských domovů zajištěním podpory a pomoci rodině při péči o domácnost a výchově dětí. Asistenční služba je terénní službou a zahrnuje dlouhodobou spolupráci asistenta a rodiny zaměřenou na nácvik a zvládnutí situací a činností, které rodiče nejsou schopni v dané situaci zvládat a které jsou příčinou problémů v rodině. Důraz je kladen na praktický nácvik a zvládnutí činností do doby, než je klient schopen zvládnout situace vlastními silami. Služba je dlouhodobá. Pomáhá řadě rodin sanovat rodinné prostředí a posílit své sociální dovednosti a schopnosti při zajištění stabilních podmínek života rodiny – včetně finančního zajištění, příjmu z pracovní činnosti, bydlení a péče o domácnost.“⁶

² <http://www.navrat.sk/>

³ <http://www.poradna-prava.cz/>

⁴ <http://pardubice.charita.cz/>

⁵ <http://www.kotec.cz/>

⁶ <http://www.triada-centrum.cz/>

Občanské sdružení Salinger

„Naším cílem je napomáhat k narovnávání vztahů v rodinách a usnadnit návrat dětí zpět do rodiny z ústavní péče. Program Sanace rodiny je určen pro rodiny s dětmi ve věku 0–18 let, kde se vyskytují výchovné problémy (záškoláctví, agrese, šikana, alkohol, problém s autoritou), je potřeba pomoc a podpora při výchově dětí (např. pomoc s nastavením pravidel, odměn a trestů), je potřeba pomoc a podpora v péči o dítě (jak lépe zvládat přípravu dětí do školy, stravování, hygienu atd.), je nařízen dohled nad výchovou dětí, hrozí nařízení ústavní výchovy u dítěte, je potřeba podpory rodiny při přípravě na návrat dítěte z ústavní výchovy.“⁷

V Amalthea o. s. byla od roku 2007 až doposud služba také označována jako Sanace rodiny. Vzhledem k výše uvedené negativní konotaci tohoto označení, terminologickému posunu uvnitř organizace a snaze zvýšit srozumitelnost označení služby i pro laickou veřejnost, která by měla pojmu rozumět primárně, jsme se rozhodli upustit od používání pojmu „sanace rodiny“. Službu nově označujeme jako „Podpora pro rodinu a dítě“.

Posláním služby Podpora pro rodinu a dítě v Amalthea o. s. je poskytovat podporu a odbornou pomoc rodičům z Pardubického kraje při vytváření bezpečného rodinného prostředí, které umožňuje setrvání dítěte v jeho vlastní rodině nebo návrat z ústavní výchovy.

2.1 Vymezení dalších klíčových pojmů

V souvislosti s definováním služby z hlediska jejího obsahu, principu a cílů je vhodné provést definici ještě dalších termínů užívaných v následujícím textu metodiky.

Rodina a dítě v obtížné životní situaci – u dítěte nejsou dostatečně naplňovány jeho základní potřeby; alternativně možno vnímat jako rodina ohrožená odebráním dítěte a jeho umístěním mimo rodinu.

Rodič – pro potřeby metodiky chápeme nejen jako vlastního rodiče, ale také osobu, která o dítě pečuje a vztahuje se k němu v roli rodiče (např. prarodič, jiný příbuzný, pěstoun či jiná osoba, která má dítě svěřeno do péče).

Klient – rodiny s dětmi, které jsou v procesu jednání se zájemcem o službu (dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách) nebo již mají dle tohoto zákona uzavřenou Smlouvu o poskytování sociálních služeb a využívají službu Podpora pro rodinu a dítě.

Pracovník OSPOD – sociální pracovník, který je zaměstnancem orgánu sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD), jeho kvalifikace se řídí zákonem č. 108/2006, o sociálních službách, v platném znění; jeho role a kompetence se řídí zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění.

Pěstounská péče, pěstounská péče na přechodnou dobu – forma náhradní rodinné péče, do které je dítě soudním rozhodnutím umístováno tehdy, pokud nemůže dočasně či dlouhodobě vyrůstat ve své vlastní rodině.

⁷ <http://www.salinger.cz>

Zařízení ústavní výchovy – zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy; diagnostické ústavy, dětské domovy, dětské domovy se školou, výchovné ústavy, kojenecké ústavy, dětská centra, domovy pro osoby se zdravotním postižením.

Klíčový pracovník – sociální pracovník/sociální terapeut – jedná se o pracovníka organizací poskytujících sociálně-právní ochranu dítěte či sociální služby; pro účely této metodiky je vymezen jako pracovník s odpovídajícím vzděláním (zejména sociální práce, psychologie, případně speciální pedagogika) a v případě terapeuta také pracovník s absolvovaným terapeutickým výcvikem. Klíčový pracovník se v rámci poskytování služby stává pro rodinu a dítě hlavním pracovníkem, který je v kontaktu s rodinou nejintenzivněji (role, kompetence a kvalifikace dále vymezeny v kapitole č. 4).

Sociálně-právní ochrana dítěte – ochrana dítěte dle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění; je vykonávána Orgány sociálně-právní ochrany dětí a dále pověřenými osobami k sociálně-právní ochraně.

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi – jedná se o služby sociální prevence obsažené v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění; jsou poskytovány převážně terénní, popřípadě ambulantní formou rodině s dítětem, jehož vývoj je ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě nepříznivé sociální situace, kterou rodiče nedokážou sami bez pomoci překonat, a u něhož existují další rizika ohrožení jeho vývoje. (Služba Podpora pro rodinu a dítě v Amalthea o. s. je registrovanou sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi).

2.2 Legislativní rámec

Z hlediska vymezení právního rámce, v němž je popisovaná služba realizována, je třeba zmínit zejména tyto zákony, které se přímo nebo nepřímo danou problematikou zabývají:

- zákon č. 104/1991 Sb., Úmluva o právech dítěte
- zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod
- zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů (zejména § 12)
- zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (zejména § 65, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi)
- zákon č. 64/1964 Sb., o rodině, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 40/2009 Sb., Trestní zákon (zejména § 167, 168)
- doporučení Výboru ministrů členskými státy ohledně práv dětí žijících v institucionálních zařízeních (doporučení Rec 2005/5)
- směrnice o náhradní rodinné péči o děti, přijata 20.11.2009 Valným shromážděním OSN A/RES/64/142.

2.3 Historie vzniku služby v občanském sdružení Amalthea

Občanské sdružení Amalthea vzniklo v listopadu roku 2003 a jeho první činností bylo poskytování služeb v oblasti náhradní rodinné péče. V počátku činnosti byl také jedním ze záměrů poskytovat služby v oblasti krizové pomoci dětem a mladým lidem, ale nepodařilo se nalézt finanční prostředky na jeho realizaci.

Při práci s pěstounskými rodinami a dětmi vyrůstajícími v pěstounské péči se objevovalo stále silněji téma kontaktu dítěte s vlastní rodinou a téma identity dítěte. V této době se živě diskutovalo nad tím, do jaké míry má být dítě podporováno v kontaktu se svými vlastními rodiči, sourozenci, širší rodinou. Velká část pěstounů se oprávněně kontaktu dítěte s jeho rodiči obávala. Pěstounské rodiny nebyly připravené na tento kontakt ani na práci v oblasti podpory identity přijatého dítěte. Díky vzdělávání a doprovázení stále více pěstounských rodin podporuje děti v přijetí a budování jejich identity a v kontaktu s vlastní rodinou.

Tento přístup a naše zkušenosti jasně ukázaly, že některé děti by nemusely vyrůstat v ústavní výchově ani v pěstounské péči, pokud by jejich vlastní rodina dostala včas potřebnou podporu a pomoc. Děti byly často odebrané ze sociálních důvodů, přitom pozitivní vztah mezi dítětem a rodiči nebo širší rodinou dítěte byl zachován.

Díky zkušenostem v oblasti náhradní rodinné péče bylo tedy přirozeným vývojem rozšíření poskytování našich služeb také do oblasti péče o ohrožené děti a jejich rodiny. Zaměřili jsme se na rodiny ohrožené odebráním dítěte a na rodiny, jejichž dítě již odebráno bylo, ale mezi rodiči a dítětem zůstal zachovaný pozitivní citový vztah, dítě nebylo týrané nebo zneužívané, a tudíž bylo reálné uvažovat o návratu dítěte zpět do rodiny. Službu jsme začali poskytovat v roce 2007 pod názvem „Sanace rodiny“.

Jak již bylo uvedeno výše, rozhodli jsme se upustit od používání pojmu sanace rodiny a stejně tak i měníme název služby „Sanace rodiny“ na „Podpora pro rodinu a dítě“.

3. Cílová skupina, které je služba určena

Služba je určena rodinám s dětmi, které se ocitají v obtížných životních situacích, jež samy bez pomoci nedokážou řešit. (Amalthea o. s. službu poskytuje rodinám s dětmi v Pardubickém kraji.)

Rodiče se ocitli či se dostávají do těchto obtížných životních situací:

- sociální problémy často spojené s ekonomickým deficitem (finanční problémy, zadluženost)
- problémy s bydlením
- dlouhodobá nezaměstnanost (jednoho nebo obou rodičů)
- nezralost rodičů, osobnostní nastavení rodičů (sami mohli vyrůstat v ústavním zařízení či nefungující vlastní rodině a chybí jim rodičovské modely; mohou se u nich vyskytnout poruchy osobnosti, závislosti a další psychiatrické komplikace)

- snížené dovednosti v péči o dítě a jeho výchově (např. i vzhledem ke sníženému intelektu)
- dlouhodobá nemoc či invalidita rodičů
- konflikty, obtíže se dorozumět a vyjednat svá práva při kontaktu s úřady a institucemi
- výkon trestu odnětí svobody (jednoho nebo obou rodičů)

Děti v péči těchto rodičů se pak potýkají s důsledky výše uvedeného:

- u dětí nejsou dostatečně naplňovány základní fyzické, psychické a sociální potřeby (dítě je zanedbáváno, týráno či zneužíváno či by jeho vývoj tímto mohl být ohrožen)
- následkem psychické deprivace jsou děti opožděné ve fyzickém a psychickém vývoji
- děti jsou více nemocné, trpí psychickými poruchami
- u dětí hrozí uložení některého výchovného opatření nebo již k uložení výchovného opatření došlo (napomenutí, soudní dohled, ústavní výchova)
- ve společnosti jsou děti stigmatizovány a sociálně vyloučeny (např. v důsledku špatné hygieny, poruch chování, nízkého sebevědomí, nižšího vzdělání, více se vyskytující trestné činnosti, narušené identity a orientace ve světě atd.)

Služba Podpora pro rodinu a dítě může být pak z hlediska dítěte poskytována v těchto situacích:

- dítě je v rodině přítomno – služba je poskytována jako prevence odebrání dítěte
- dítě je dočasně umístěno mimo rodinu (umístění dítěte do pěstounské péče na přechodnou dobu či do péče jiné fyzické osoby, umístění dítěte do zařízení ústavní výchovy (dále také ÚV) na základě předběžného opatření soudu, umístění dítěte do zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc) – služba je zaměřena na úpravu podmínek v rodině, které umožní brzký návrat dítěte do bezpečného prostředí rodiny
- dítě je z rodiny odebráno na delší dobu (svěření dítěte do náhradní rodinné péče, nařízení ústavní výchovy) – služba je poskytována jako proces podpory, zlepšení a upevňování vztahů mezi rodičem a dítětem s cílem možného budoucího návratu dítěte do bezpečného prostředí rodiny.

V případech, kdy závažnost problému na straně rodičů vylučuje nebo znemožňuje poskytování služby, lze uvažovat o zaměření služby na širší rodinu (prarodiče, příbuzné), která by mohla převzít péči o dítě namísto rodičů. **Nezbytnou podmínkou pro využití služby Podpora pro rodinu a dítě je, že rodiče, případně členové širší rodiny mají zachované citové vazby k dítěti, mají o něj soustavný zájem a o společný život s dítětem usilují.**

3.1 Vhodnost využití služby pro rodinu

Při zvažování vhodnosti služby pro rodinu je pro tým pracovníků limitem pouze to, zda rodina spadá do stanovené cílové skupiny, zda žije v Pardubickém kraji a zda není služba aktuálně kapacitně vyčerpána.

Vzhledem k různorodosti životních příběhů rodin totiž **není účelné nastavovat tvrdá kritéria** pro ne/přijetí do služby (jako např. alkoholismus jednoho z rodičů, fyzické tresty vůči dítěti, vysoké exekuce, vyhybavý typ vazby rodiče k dítěti atd.). Ta by totiž mohla vyloučit poskytnutí služby bez předchozí možnosti rodině služby představit, zmapovat její zdroje uvnitř rodiny (např. otec dítěte sice může mít problémy s alkoholem, ale matka i další členové rodiny usilují o zlepšení situace v rodině) a ke spolupráci ji motivovat. Pro rodinu může být vždy motivační, pokud jí i její okolí nabízí cestu ke změně v situaci, která se jeví jako neřešitelná. Zároveň by bylo zavádějící bez předchozího získání podrobnějších informací o rodině poskytnutí služby a priori odmítnout (získané informace o rodině mohou být zkreslené, nepřesné, nevypovídající o skutečných potřebách dítěte a dalších členů rodiny).

Teprve po důkladnějším seznámení s rodinou, rozhovorech s dětmi i s dospělými členy rodiny je možné vyhodnotit, nakolik bude služba pro rodinu vhodná a efektivní. Pomocí nástroje na vyhodnocení situace ohroženého dítěte pak lze vyhodnotit míru ohrožení dítěte v rodině či rodinou (nástroj bude podrobněji popsán v dalším textu a je také přílohou této metodiky). Po zpracování individuálních plánů péče dětí, které jsou ohroženy situací v rodině či rodinou, je pak možné také rámcově stanovit pravděpodobnost úspěšnosti posílení zdravých funkcí rodiny (pomocí měřitelných a dosažitelných cílů ve spolupráci s rodinou).

3.2 Možné rozšíření cílové skupiny

Cílová skupina, které je služba určena, se může lišit s ohledem na charakter a problematiku daného regionu. Může ji ovlivňovat nastavení organizace, vzdělání a přístup pracovníků a řada dalších faktorů. V praxi Amalthea o. s. se objevují výhledy na možné rozšíření cílové skupiny, pro kterou by služba mohla být také přínosná. Následující vymezení slouží tedy spíše jako východisko pro budoucí plánování rozvoje služby.

1. Dlouhodobé doprovázení rodiny

Pracovníci se setkávají s případy, kdy lze rodinu při hodnocení dosavadní spolupráce považovat za stabilizovanou, což vede k ukončení spolupráce s pomáhající organizací. Dříve či později se však rodina navrací k původnímu způsobu života a její situace vyžaduje nové intervence ze strany pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Případně se může jednat např. o rodiče s lehkým či středně těžkým mentálním postižením, u kterého není předpoklad, že se všechny rodičovské kompetence může plně naučit, ale je třeba je částečně doplňovat či nahrazovat (např. pomoc s hospodařením během měsíce, čtení úředních dokumentů a vysvětlení, co znamenají atd.).

V těchto případech lze do budoucna uvažovat o tzv. „dlouhodobém doprovázení rodiny“. Jedná se o kontinuální doprovázení rodiny (s nižší intenzitou), kdy rodina využívá službu až do nabytí zletilosti jejích dětí. Diskutovanou otázkou pak zůstává, zda výše nastíněná služba dlouhodobého doprovázení ještě patří do služby Podpora pro rodinu a dítě, jak je

výše definována, nebo se jedná o novou, samostatnou službu, která může doplnit a rozšířit stávající portfolio služeb pro rodinu a dítě.

2. Asistovaný kontakt při setkání rodičů s dětmi

Další možné rozšíření cílové skupiny se nabízí v případě rozcházejících se partnerů/manželů, kteří řeší, za jakých podmínek a jak často se budou moci stýkat se svými dětmi. V těchto případech je vhodné angažovat nezainteresovanou osobu, která připraví děti a oba rodiče na společná setkání, pomůže s nastavením jasných pravidel vzájemných kontaktů apod. Součástí této služby je i nabídka asistence pomáhajícího pracovníka při setkání rodičů s dětmi. Tento pracovník může převzít roli mediátora či facilitátora a pomoci vytvořit bezpečné prostředí pro všechny zúčastněné strany.

3. Těhotné ženy v obtížné situaci

Nabídka služby v okamžiku těhotenství ženy by mohlo být výraznou prevencí, která může předcházet případnému odebrání dítěte – nastávající matka může být na příchod dítěte připravena (péče o dítě, vedení domácnosti, finanční zabezpečení), případně může být služba nápomocna ženám, které uvažují o souhlasu s adopcí dítěte či se svěřením dítěte do pěstounské péče (podpora, kontakt s úřady apod.)

4. Rodiče ve výkonu trestu odnětí svobody

Služba by mohla být přizpůsobena a nabídnuta také rodičům, kteří jsou aktuálně ve výkonu trestu odnětí svobody (VTOS) a v zájmu dítěte je udržet kontakt rodičů s dítětem. (Dítě může být v době VTOS rodičů v náhradní rodinné péči [přechodné či dlouhodobé], příp. v ústavním zařízení.)

Služba by mohla být vhodná také pro matku a dítě, které je spolu s ní umístěno na Specializovaném oddělení pro výkon trestu odnětí svobody matek nezletilých dětí, a blíží se ukončení VTOS matky a návrat života rodiny do přirozeného prostředí.

4. Role a činnosti, kompetence a kvalifikace klíčového pracovníka

Role a činnosti klíčového pracovníka

- je kontaktním pracovníkem pro rodinu, OSPOD i další subjekty pracující s rodinou
- jedná v zájmu dítěte (věnuje pozornost bezpečí dítěte)
- využívá při práci s rodinou a dítětem metod sociální práce – aktivní naslouchání, reflexe, pozorování, sběr informací a mapování potřeb, individuální plánování, nácvik dovedností atd.
- formuluje doporučení pro další práci s rodinou a dítětem
- pracuje se všemi členy rodiny

- komunikuje o práci v rodině s příslušným pracovníkem OSPOD, případně s dalšími subjekty kolem rodiny
- svolává a případně též řídí setkání pro rodinu, rodinné a případové konference
- vede spisovou dokumentaci rodiny
- účastní se supervizí, intervizí, porad a metodických setkání týmu

Kompetence klíčového pracovníka

- komunikativnost, otevřenost, schopnost empatie, naslouchání, reflexe
- transparentnost a srozumitelnost
- schopnost udržet profesionální hranice spolupráce
- partnerský a respektující přístup k rodině

Kvalifikace klíčového pracovníka

- má vyšší odborné či vysokoškolské vzdělání v oblasti pomáhajících profesí (sociální práce, psychologie atd.) nebo splňuje předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění
- výcvik v krizové intervenci
- nutná praxe v oboru (zkušenost v přímé práci s rodinami) min. 1 rok
- znalosti zákonů vztahujících se k oblasti systému péče o ohrožené děti

Klíčový pracovník v souladu s § 30 vyhlášky č. 505/2006 k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, v rámci služby Podpora pro rodinu a dítě vykonává tyto úkony:

a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

- pracovně výchovná činnost s dětmi
- pracovně výchovná činnost s dospělými, například podpora a nácvik rodičovského chování včetně vedení hospodaření a udržování domácnosti, podpora a nácvik sociálních kompetencí
- v jednání na úřadech, školách, školských zařízeních; přitom alespoň 70 % těchto činností je zajišťováno formou terénní služby
- nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte
- zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí
- zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity

b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

- doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět

c) sociálně terapeutické činnosti:

- socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob

d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

- pomoc při vyřizování běžných záležitostí
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob

V kapitole Nejčastější okruhy témat řešené v rámci služby Podpora pro rodinu a dítě a postupy při jejich řešení (kapitola č. 5.11) jsou pak jednotlivé úkony základních činností dle zákona konkretizovány do specifických zakázek, se kterými přicházejí rodiny s dětmi či OSPOD (např. podpora při návratu dítěte z ústavní péče domů, podpora při zajištění péče o dítě a nácvik rodičovských kompetencí atd.).

5. Průběh poskytování služby Podpora pro rodinu a dítě v Amalthea o. s.

V následující kapitole, která je těžištěm metodiky, bude popsán celý proces práce s rodinou a dítětem v obtížné životní situaci, jak je realizován v Amalthea o. s. Zjednodušený popis procesu poskytování služby je popsán také kazuisticky v příloze č. 10: Kasuistika – práce s rodinou Jany v rámci služby Podpora pro rodinu a dítě Amalthea o. s.

Obecné principy služby při práci s rodinou a dítětem:

- primární zaměření na dítě a jeho potřeby – klíčový je „zájem dítěte“
- sekundární zaměření na potřeby všech dalších členů rodiny, kteří jsou pro dítě klíčoví v zajištění jeho potřeb
- přístup k rodině jako k systému
- respekt k rozdělení sociálních rolí v rodině a k jejímu fungování
- volba řešení daného problému je přizpůsobena zvyklostem rodiny
- hledané řešení odpovídá vzájemným vztahům v rodině
- posilování pozitivních prvků řešení problémů rodiny
- hlubší porozumění problémům, které rodinu a její členy spoutávají a omezují optimálně využívat její potenciál
- zvyšování kompetencí rodiny k převzetí zodpovědnosti za řešení své situace
- individuální plánování realizované v úzké spolupráci s rodinou, s pracovníky OSPOD, případně s dalšími odborníky, kteří rodinu podporují
- metoda case-managementu jako základní metoda práce s rodinou a dítětem (případové konference svolávané především tehdy, kdy s rodinou pracuje větší počet pomáhajících organizací; rodinné konference jako nový nástroj pro zvýšení kompetencí rodiny a převzetí odpovědnosti za řešení její obtížné životní situace)

5.1 Nabídka služby a cesta rodiny k využití služby

Oslovení rodin s nabídkou služeb probíhá ve většině případů ve spolupráci s příslušným OSPOD (90 %). S mnohem nižší četností je iniciátorem spolupráce s rodinou jiný subjekt, např. zařízení ústavní výchovy (ÚV), jiný poskytovatel sociálních služeb (8 %) nebo přímo samotná rodina, případně příbuzní (2 %). S ohledem na to, zda službu vyhledá sama rodina či je jí služba doporučena, je dále nastaveno další jednání s rodinou o tom, zda je pro ni služba vhodná a zda ji bude chtít využít.

Stěžejní pro další dojednávání služby je získání anonymních dat o rodině, na základě kterých může být rozhodnuto, zda je nabídnutí služby pro rodinu vhodné, či nikoliv.

Při získávání a shromažďování informací o rodině a dětech pracovníci vždy zvažují, které informace a v jakém množství a hloubce je třeba pro poskytování služby požadovat. Obecně platí, že pracovník by si měl být vždy vědom důvodu, proč se na dané informace doptává a k čemu je při výkonu sociální služby potřebuje.

Doporučená struktura anonymní kasuistiky

1. Struktura rodiny (počet dospělých a dětí žijících ve společné domácnosti, jejich příbuzenské poměry a vztahy, jejich věk, pohlaví, osobnostní charakteristiky – zdravotní omezení, přítomnost sociálně-patologických jevů v osobnosti, chování či jednání členů rodiny apod.).

2. Historie rodiny (pokud jsou informace dostupné – jak dlouho rodina žije v daném místě, odkud přišla, jak dlouho je vedena v evidenci OSPOD atd.).

3. Sociálně-kulturní charakteristika (vzdělání, sociální postavení, příslušnost k národnostní, kulturní nebo etnické skupině apod.).

4. Hmotné zabezpečení (finanční situace, zaměstnání rodičů, bydlení a jeho udržitelnost, půjčky, exekuce, dávky apod.).

5. Výchova a péče o děti (výchovné schopnosti rodičů, zajišťování základních potřeb dětí, zdravotní péče, docházka dětí do školy apod.).

7. Předpokládaná motivovanost rodiny ke spolupráci.

8. Očekávání pracovníka, který přináší kasuistiku, očekávání rodiny (tzn. jakých změn by mělo být dosaženo).

5.1.1 Služba rodině doporučená od OSPOD

Sociální pracovník OSPOD kontaktuje službu Podpora pro rodinu a dítě v případě, kdy se aktuálně objeví rodina, pro kterou by dle sociálního pracovníka OSPOD mohlo být využití služby smysluplné a efektivní. Případně může pracovník služby oslovit OSPOD s nabídkou volné kapacity a vybídnout OSPOD k vytipování rodiny, které by službu pracovník mohl nabídnout.

V případě osobní schůzky s pracovníkem OSPOD, který dosud nemá se službou zkušenosti, jsou v úvodu zopakovány základní charakteristiky rodin, pro které může být služba

vhodná. Následně jsou ze strany pracovníků OSPOD anonymně představovány kasuistiky rodin. Anonymní kasuistika může být předána také telefonickou či písemnou formou (dopis, email). Pracovník OSPOD by měl vždy rodinu informovat o tom (a získat od ní informovaný souhlas), že vstoupí do jednání s pracovníky služby, i když k využití služby rodina nemusí být aktuálně motivována. Je v kompetenci pracovníka OSPOD, aby dítěti a rodině zajistil ochranu a pomoc, případně využití služby nařídil, pokud je to v zájmu dítěte, které je v rodině či rodinou ohroženo.

5.1.2 Služba rodině doporučená od jiného subjektu než OSPOD

Pracovník jiného subjektu, který shledává pro rodinu službu jako vhodnou, by měl předem získat od rodiny informovaný souhlas k tomu, že bude anonymní kasuistikou představovat situaci rodiny k možnému využití služby pro rodinu. Po představení kasuistiky je poskytnuta základní informace o vhodnosti, nebo nevhodnosti služby pro rodinu, včetně informace o volné kapacitě pracovníků Amalthea o. s. nebo o možnosti zařadit rodiny do pořadníku zájemců o službu. Pracovník služby se poté domluví s pracovníkem třetího subjektu, zda si první schůzku rodiny s pracovníkem služby domluví rodina sama (tedy aktivně službu zkontaktuje), či zda rodina počítá s tím, že ji zkontaktuje pracovník služby. Dále se postupuje podobně jako v situaci, kdy službu vyhledá rodina sama.

5.1.3 Žádost rodiny o využití služby

Obrátí-li se na Amalthea o. s. sama rodina či někteří její členové s žádostí o spolupráci, ocení nejprve pracovník aktivitu rodiny či některého jejího člena v řešení její situace a ozřejmí svou roli při kontaktu s rodinou. Žádost o využití služby může proběhnout formou telefonického hovoru či osobního kontaktu.

Pracovník nejprve velmi stručně představí způsob, možnosti a podmínky služby (tím potvrdí, že rodina či její člen se dovolali/přišli na správné místo a jejich situaci bude věnována potřebná pozornost). Poté vyzve rodinu či jejího člena, aby popsali svou aktuální situaci a očekávání od služby. Pro získání všech potřebných informací pracovník využívá výše uvedenou strukturu kasuistiky.

Rodina či její člen by měli být v průběhu rozhovoru informováni o tom, že služba je rodinám a dětem vždy poskytována ve spolupráci s pracovníkem OSPOD. Pracovník tedy vždy zjišťuje aktuální intenzitu spolupráce rodiny s OSPOD (spolupráce může být velmi intenzivní, nebo naopak OSPOD vůbec není se situací v rodině seznámen, tj. rodina není v evidenci OSPOD). Pokud je to pro rodinu přijatelné, doporučí jí pracovník, aby ona sama kontaktovala OSPOD se svým záměrem využívat službu Podpora pro rodinu a dítě – zvyšují se tím kompetence rodiny a její schopnost obtížnou životní situaci řešit co nejvíce vlastními silami.

Pro některé rodiny však může být **podmínka spolupráce s OSPOD** překážkou ve využití služby či může vyvolat u rodiny nejistotu, zda to pro ni neznamena ohrožení (např. odebrání dítěte z péče rodičů). Povinností pracovníka je poskytnout rodině takové informace, aby porozuměla nutnosti spolupráce rodiny, pracovníka služby a pracovníka OSPOD. V případě, že rodina či její člen, který chce službu využívat, spolupráci s OSPOD

nadále odmítá, zaměřuje se pracovník během rozhovoru na důvody tohoto odporu, snaží se porozumět příčinám, které rodinu či jejího člena odrazují od spolupráce. V tomto případě je důležité pojmenovat obavy a rizika, které může rodina pociťovat, a zároveň limity a nevýhody, které by nespolečná spolupráce s OSPOD přinesla. Cílem tohoto rozhovoru je stav, kdy rodina či její člen porozumí nutnosti s OSPOD spolupracovat a přijme tento fakt jako podmínku využití služby. Úkolem pracovníka je během rozhovoru vyhodnotit, zda je reálné provést rodinu ke změně názoru na nutnost spolupráce s OSPOD, či zda bude třeba naplánovat návaznou osobní schůzku, která by měla pomoci rodině zmírnit obavy z kontaktu s OSPOD. **Důvody nutnosti spolupracovat s pracovníkem OSPOD**, které může pracovník rodině představit, jsou např. tyto:

- sociální pracovník OSPOD vykonává nad ohroženým dítětem sociálně-právní ochranu a je hlavním koordinátorem (tzv. case-managerem) veškeré podpory pro rodinu a dítě
- sociální pracovník OSPOD se orientuje v dalších možnostech pomoci a podpory pro rodinu a jeho hlavním cílem je pomoci rodině v tom, aby dítě mohlo vyrůstat ve své vlastní rodině
- spolupráce více subjektů může rodině a dítěti přinést efektivnější pomoc a podporu (jednotlivé úkoly jsou rozloženy na více subjektů)
- pracovník služby Podpora pro rodinu a dítě je ze zákona o sociálně-právní ochraně dětí povinen spolupracovat s OSPOD a předávat mu potřebné informace k zajištění ochrany dítěte

Podaří-li se pracovníkovi rodinu motivovat, aby vyjádřila informovaný souhlas k tomu, že využití služby bude konzultováno a dále nastaveno ve spolupráci s pracovníkem OSPOD, kontaktuje pracovník služby OSPOD a je domluvena první společná schůzka.

Pokud je aktuálně **vyčerpána kapacita služby**, je rodina informována o možnosti, že bude zařazena do **pořadníku zájemců o službu** a kontaktována neprodleně poté, kdy bude možné spolupráci zahájit. Souhlasí-li rodina se zařazením do pořadníku, pracovník rodinu zařadí a informuje o tom příslušný OSPOD či k informování OSPODu vyzve samotnou rodinu.

Pokud rodina nevyjádří souhlas s dalším vyjednáváním spolupráce včetně zařazení do pořadníku, je dokumentace vedena anonymně či může být na přání rodiny skartována. O skartaci je pořízen pracovníkem služby záznam.

5.1.4 Žádost jiné osoby o využití služby

Odišný postup je třeba zvolit v případě, kdy využití služby žádá jiná osoba, která přímo s dítětem v rodině nežije a nepodílí se zásadním způsobem na výchově dítěte. Přesto může vyjádřit podezření, že potřeby dítěte v rodině nejsou naplňovány tak, jak by dítě potřebovalo, či vnímá další rizika na straně jeho pečovatелů v péči o dítě. Může se jednat například o prarodiče, jiného příbuzného dítěte, ale i blízkého známého rodiny či osoby, která přichází do kontaktu s dítětem např. při školní či mimoškolní činnosti.

Pracovník také v tomto případě ujistí tuto osobu o tom, že je dobře, že službu vyhledala a že její starosti o dítě v rodině bude věnována potřebná pozornost. Pracovník vysvětlí, že pro efektivní spolupráci a pomoc dítěti v rodině je zásadní, aby poptávka po službě vyšla

od samotných rodičů či spolupráci podpořil (event. nařídil) příslušný OSPOD, pokud je již rodina v evidenci OSPOD). Nabídne tedy možnost společné konzultace s rodiči, zároveň tímto limituje omezené možnosti této osoby situaci dítěte změnit bez vědomí a aktivní spolupráce rodičů.

Existuje-li **domněnka, že dítě je týráno, zneužíváno či zanedbáváno** (tedy se na tyto situace vztahuje oznamovací povinnost dle zákona č. 40/2009 Sb., Trestní zákon) a tato skutečnost je oznámena pracovníkovi služby, je pracovník povinen zjistit, zda již toto podezření bylo oznámeno příslušnému OSPODu či Policii ČR. Pokud se tak ještě nestalo, vyzve k okamžitému nahlášení toho, kdo tuto domněnku přináší. Může nabídnout také svůj doprovod při nahlášení, pokud je tato situace pro osobu, která domněnku přináší, obtížná. V případě, že tato osoba nahlášení z nějakého důvodu odmítá (např. ze strachu, že na ni bude pohlíženo jako na udavače; vzhledem k nejistotě, zda k týrání, zneužívání či zanedbávání skutečně dochází atd.), je oznamovací povinností vázán pracovník služby a měl by zkontaktovat příslušný OSPOD a situaci oznámit. Zodpovědnost za zjištění skutečného stavu v rodině má pak sociální pracovník OSPOD.

5.2 Rozhodnutí o možné spolupráci s rodinou

O žádosti rodiny, OSPOD či jiného subjektu využít službu Podpora pro rodinu a dítě pracovníci služby rozhodují většinou týmově, případně pokud situace vyžaduje rychlé jednání, rozhoduje vedoucí služby ve spolupráci s pracovníkem, který vstoupil s rodinou či třetím subjektem do kontaktu. Při představení rodiny formou anonymní kasuistiky pracovník získal popis situace v rodině se zaměřením na možný potenciál rodiny a situace, které jsou pro rodinu obtížné. Nezbytnou součástí anonymní kasuistiky je také formulování očekávání pracovníka, který využití služby rodinou doporučuje, tzn. jakých změn by mělo být v daném případě dosaženo, co rodina, pracovník OSPOD nebo pracovník jiného subjektu očekává od spolupráce rodiny s Amalthea o. s.

Pracovníky OSPOD může být představeno i více kasuistik jednotlivých rodin a formulováno více zakázek než je aktuální volná kapacita služby, následuje rozhodování o prioritě nabídky služby pro konkrétní rodiny.

V rámci stanovení priorit jsou pak v týmové diskuzi hodnocena tato kritéria:

- míra ohrožení dítěte v rodině nebo rodinou
- akutnost potřeby řešení nastalé situace (dlouhodobá situace vs. vyhrocená krize)
- důsledky a dopady na rodinu a dítě v případě okamžitého neřešení problému
- možnost nevratnosti důsledků a dopadů v případě okamžitého neřešení problému
- potenciál služby Podpora pro rodinu a dítě ke změně problému v krátkodobém, střednědobém nebo dlouhodobém horizontu
- dostupnost jiných, podobných služeb v sociální síti pro danou rodinu

Služba je pak vždy až po dohodě v týmu nabídnuta těm rodinám, kterým je přiřazena nejvyšší priorita, a to až do vyčerpání stanovené kapacity služby. Další rodiny jsou pak s jejich souhlasem zařazeny v pořadí zájemců o službu a služba je jim nabídnuta okamžitě po uvolnění kapacity. Zájemce je vždy informován o pravděpodobném možném termínu zahájení poskytování služby. Současně mu je nabídnut, resp. zprostředkován

kontakt s dalšími organizacemi poskytujícími obdobné služby. Poté, co se kapacita služby uvolní, je zájemce o službu či příslušný OSPOD či třetí subjekt osloven a dotazován, zda je jeho žádost o využití služby stále aktuální.

Příklad z praxe:

Ke spolupráci s rodinou paní S. nás vyzval pracovník OSPOD. Předem získal od paní S. souhlas s představením její situace a aktuálních problémů. Zasláná písemná kasuistika byla projednána na nejbližší poradě týmu. Pro rodinu byla služba shledána jako vhodná a zároveň byla zjištěna volná kapacita v daném regionu a určen klíčový pracovník. Pracovník OSPOD o této možnosti rodinu informoval a sjednal první schůzku za účasti rodiny, klíčového pracovníka a sociálního pracovníka OSPOD.

5.3 Motivace rodiny k využití služby

V předchozí kapitole uvedená zkušenost ukazuje, že v 90 % začne rodina využívat službu Podpora pro rodinu a dítě z doporučení OSPOD. S tím nutně souvisí otázka motivace, s jakou rodina začíná službu využívat. Pro pracovníka, který má začít s rodinou intenzivně spolupracovat na tom, aby se dítěti v jejím středu dobře dařilo a byly naplněny všechny jeho potřeby, je důležité uvědomit si, s jakou motivací rodičů se může již při prvním kontaktu s nimi setkat. Motivaci rodiny k využívání služby je třeba sledovat nejen na počátku spolupráce (proto tuto kapitolu uvádíme ještě před prvním kontaktem s rodinou), ale i v jejím průběhu.

V případech, kdy rodina není kladně nastavena pro vzájemnou spolupráci a odmítá využít nabízené služby, je nezbytné nejdříve pracovat s její motivací. Je třeba jasně odlišit motivaci rodiny k rozhodnutí využít službu od motivace rodiny ke změně její situace.

Níže uvedeme konkrétní postupy, jak motivovat rodinu k souhlasu s využitím služby a k nastavení efektivní spolupráce při jejím poskytování. Z hlediska motivace je možné vymezit následující typy situací a jim odpovídající nástroje a postupy řešení:

1. Rodina je zcela nemotivovaná, svou situaci nehodnotí jako problematickou, nevnímá ohrožení.

- Možnosti úspěšného navázání spolupráce s takovou rodinou jsou velmi omezené.
- V tomto případě je potřebné znovu ve spolupráci s OSPOD vyhodnotit situaci rodiny a opakovaně rodinu otevřeně upozornit na možné následky neřešení situace ohrožení dítěte. Pokud je ohrožení dítěte v rodině závažné a rodina nechápe a nevnímá míru ohrožení, pak je v kompetenci OSPOD, aby činil kroky, které mu zákon umožňuje. Například uložení povinnosti rodičům využít pomoc odborného poradenského zařízení, nařízení dohledu, návrh na zahájení řízení o nařízení ústavní výchovy, uložení opatření apod.
- Tyto kroky pak mohou vést k pochopení závažnosti situace ze strany rodičů a může dojít ke změně v motivaci rodiny a k ochotě spolupracovat.
- Mluvíme o motivaci rodiny formou zvědomění hrozby (nejčastěji hrozba odejmutí dítěte).
- Spolupráce s rodinou, která je motivována tímto způsobem, je sice velmi komplikovaná, ale přesto možná.

2. Rodina je nemotivovaná, svou situaci nehodnotí jako problematickou nebo problémy bagatelizuje, cítí se ohrožená zvnějšku.

- Tento přístup, z hlediska motivace rodiny ke spolupráci, lze u rodin, ve kterých je dítě ohroženo, sledovat nejčastěji.
- Z hlediska možnosti využití služby je tato motivace přijatelná a umožňuje vstup služby a navázání spolupráce.
- Riziko spočívá v podmínkách vstupu a náročné následné práci v rodině. Klíčový pracovník musí rodině poskytovat velkou podporu a vyjadřovat rodičům pochopení pro jejich pocity ohrožení. Současně se snaží v průběhu práce s rodinou vytvářet náhled rodičů na situaci rodiny tak, aby dokázali identifikovat problémy a vyhodnotit jejich závažnost a možné dopady.
- V této situaci se často objevuje snaha rodiče o vytvoření koalice s klíčovým pracovníkem. V případě nedostatečné komunikace může vzniknout podezření nebo přesvědčení pracovníka OSPOD, že se taková koalice vytvořila, a v jeho očích pak služba neplní svou úlohu. Pracovník OSPOD může nabýt pocitu, že se pracovník stává obhájcem rodiny, tedy pro něj neobjektivním a nedůvěryhodným partnerem při spolupráci. Tomuto riziku je třeba předejít. Pracovníka OSPOD je nutné o situaci informovat a jasně vysvětlovat postupy práce v rodině.
- Klíčový pracovník v této situaci vytváří profesionální vztah založený na důvěře rodičů, který je základem pro sociálně terapeutickou práci. Zůstává však objektivním a nezávislým, jeho názor nemusí kopírovat názor pracovníka OSPOD.

3. Rodina je nemotivovaná i přes to, že svou situaci hodnotí jako problematickou a vnímá ohrožení, ale rezignuje na možnost změny.

- Tato situace je častá v případech, kdy je problém rodiny dlouhodobý a v delším časovém horizontu nedochází k žádnému zlepšení. Velmi častý je tento přístup v případech, kdy byla nařízena ústavní výchova a děti již delší dobu (více než rok) žijí mimo rodinu.
- Možnosti vstupu služby jsou poměrně dobré, nicméně prognóza navázání spolupráce a dosažení úspěchů v podobě změny podmínek v rodině je nejistá. Pravděpodobnost úspěchu se snižuje tím více, čím delší dobu je dítě v ústavní péči.
- V takovém případě je na prvním místě sociálně terapeutická práce s rodiči. Je nutné hledat či obnovit motivaci rodiče ke změně.

4. Rodina deklaruje svoji motivovanost, hodnotí svou situaci jako problematickou a vnímá ohrožení, ale zůstává pasivní a nečiní nic pro změnu.

- Ani tato situace z hlediska motivace rodiny není výjimečná. Do rodiny je možné se službou bez potíží vstoupit, rodina avšak zůstává pasivní k nabídce služeb nebo deklaruje svůj zájem pouze formálně, ale aktivně nespolupracuje.
- Rodiče sice jsou schopni připustit problémy, navrhnout řešení a souhlasit se stanovenými cíli, úkoly a termíny, ty však neplní a odůvodňují to zástupnými důvody a překážkami.
- Klíčem k řešení a ke změně přístupu rodičů může být správná identifikace příčin pasivního jednání. Mezi nejčastější příčiny takového jednání patří:

- osobnostní charakteristiky rodiče, který tímto způsobem přistupuje obecně k řešení jakýchkoliv problémů a situací (často v důsledku předaného vzorce chování od vlastních rodičů)
- projev nebo příznak psychického či psychiatrického onemocnění rodiče (např. deprese, úzkost apod.) či poruchy osobnosti rodiče
- skrytý projev nedůvěry vůči klíčovému pracovníkovi, pokud se například nepodařilo dostatečně odlišit jeho roli a roli pracovníka OSPOD nebo pokud nedošlo z nejrůznějších příčin k vytvoření vztahu mezi ním a rodičem
- důsledek nevhodně zvoleného přístupu klíčového pracovníka ke komunikaci a práci s rodičem
- důsledek předchozí negativní zkušenosti rodiče s podobným typem služby aj.

5. Rodina je motivovaná, sama se snaží v rámci svých omezených možností činit kroky ke změně.

- S tímto přístupem, z hlediska motivace rodiny, se setkáváme u rodin, ve kterých je dítě ohroženo, zřídka. Lze jej najít u rodin, které přicházejí samy s žádostí o pomoc či podporu nebo na doporučení jiného poskytovatele sociálních služeb či NNO.
- V takovém případě je vstup do rodiny i následná práce s ní značně usnadněna. I přes to je nezbytné ošetřit některé možné problémy vyplývající z takového přístupu rodiny. Jde například o následující situace:
 - rodina očekává změnu okamžitě nebo v krátkodobém horizontu, očekává rychlé, jednorázové a účinné řešení, a pokud se takové řešení nedostavuje, motivaci ztrácí. Zde je třeba pracovat s motivací směrem k nastartování procesu změny, který může být dlouhodobý a postupný
 - klíčový pracovník ve snaze využít takto motivovaného přístupu neodhadne možnosti rodičů a zahltlí je příliš náročnými úkoly, čímž jejich motivaci oslabí
 - klíčový pracovník v obavě z krátkodobého trvání motivace má tendenci přeskočit nebo zkrátit některé nezbytné fáze procesu navazování vztahu s rodinou, čímž nabourá vytvoření sociálně terapeutického vztahu.⁸

⁸ Bittner, P. (2009). Metodika služby Sanace rodiny se zaměřením na spolupráci mezi orgány sociálně-právní ochrany dětí a poskytovateli sociálních služeb Pardubického kraje. Amalthea o. s.

5.4 První kontakt rodiny, klíčového pracovníka a pracovníka OSPOD

První kontakt pracovníka služby s rodinou za účasti sociálního pracovníka OSPOD je velmi důležitým předpokladem pro to, jak bude následně celá spolupráce probíhat (zda se podaří navázat důvěrný a bezpečný vztah k efektivní spolupráci). Následující kapitola vymezí procesní i organizační zajištění prvního společného kontaktu a zároveň podrobně popíše konkrétní průběh prvního setkání rodiny s pracovníkem.

Konkrétní pracovník služby je rodině přidělen na základě získaných informací z anonymní kasuistiky o rodině a volné kapacity pracovníka. Kompetentní k tomuto rozhodnutí je vedoucí služby, většinou po konzultaci v týmu. V dalším textu budeme pracovníka o. s. Amalthea přiřazeného konkrétní rodině označovat jako **klíčového pracovníka**. Rodina je na začátku i v průběhu poskytování služby informována o tom, že může požádat o výměnu přiděleného pracovníka, a to i bez udání důvodů. O takovém požadavku rodiny rozhoduje opět vedoucí služby zpravidla po poradě v týmu.

Pokud zástupce subjektu, který iniciuje využití služby, o této skutečnosti doposud rodinu neinformoval a nevyžádal si její předběžný souhlas ke kontaktování rodiny pracovníkem Amalthea o. s., je nezbytné to učinit dříve, než dojde k prvnímu setkání rodiny s klíčovým pracovníkem. Může se tak předejít nedorozuměním v tom, zda je rodina vůbec ochotná uvažovat o spolupráci a zda domlouvání odborníků „za jejími zády“ nevnímá jako pro sebe ohrožující. V případě, že **rodina předběžně souhlasí se spoluprací** a s konáním prvního společného setkání, naplánuje pracovník OSPOD spolu s rodinou a klíčovým pracovníkem, příp. s dalším účastnícím se subjektem, termín prvního setkání.

V této fázi se může stát, že rodina z různých důvodů odmítá spolupráci. V takovém případě lze doporučit prezentovat **nabídku prvního kontaktu jako jednorázové** a pro rodinu zcela nezávazné setkání, na kterém budou představeny nabízené služby. Rodina se může na základě tohoto setkání sama rozhodnout, zda nabídku využije. Z naší zkušenosti můžeme konstatovat, že ve většině případů se nakonec rodina rozhodne pro spolupráci.

V praxi se setkáváme s různými možnostmi, **kde a jak může proběhnout první kontakt** klíčového pracovníka s rodinou a sociálním pracovníkem OSPOD. Ve všech případech je možné vymezit následující společné rysy prvního kontaktu:

- **Účastníci** – prvního společného kontaktu se vždy účastní rodina (v ideálním případě všichni její členové a s ohledem na věk a rozumové schopnosti také děti, kterých se poskytování služby bude týkat), klíčový pracovník a pracovník OSPOD. Účastnit setkání se mohou i zástupci širší rodiny, zástupci dalších subjektů (např. pěstoun na přechodnou dobu, pracovník ústavu), případně další osoby rodině blízké a zainteresované na řešení situace rodiny. V případě účasti dalších osob je nutné vyjasnit před zahájením schůzky jejich roli a důvod jejich účasti na této schůzce.
- **Odpovědnost za svolání prvního společného kontaktu** – první kontakt zpravidla zajišťuje příslušný pracovník OSPOD. V odůvodněných případech první kontakt zajistí klíčový pracovník nebo jiná osoba (např. pokud o službu žádá rodina sama, je za svolání odpovědný klíčový pracovník; pokud o službu pro rodinu žádá třetí subjekt, za svolání zodpovídá pracovník tohoto subjektu). Osoba zodpovědná

za svolání zároveň rozhoduje o tom, kdo všechno se prvního společného kontaktu zúčastní, a v případě účasti dětí – kdo je na setkání připraví.

- **Princip výběru místa a času** – rodině je vždy nabídnuto více alternativ místa a času pro první kontakt tak, aby jí maximálně vyhovoval a služba tak byla pro rodinu dostupná.

5.4.1 Místo prvního kontaktu

Místem prvního kontaktu může být domácnost rodiny, prostory OSPOD, prostory poskytovatele služeb, případně jiné neutrální místo (prostory jiného poskytovatele služeb, NNO atd.).

1. Kontakt v domácnosti rodiny

Bydliště rodiny jako místo prvního kontaktu je vhodné využít především v těch případech, kdy je rodina motivovaná ke spolupráci. Vždy je však vhodné nabídnout rodině alternativu jiného místa.

Klíčový pracovník vchází do soukromí rodiny jako osoba rodině dosud neznámá. Zároveň vstupuje do prostředí, které je neznámé pro něj. Oba tyto faktory mohou sehrát negativní roli při realizaci prvního kontaktu, který je pokusem o navázání spolupráce. Pokud je rodina motivována ke spolupráci, setkání je dobře připraveno a všichni zúčastnění mají dostatek potřebných informací (kdo jsme, proč tu jsme a s jakou nabídkou), je možné zásadním způsobem usnadnit vstup nového pomáhajícího pracovníka do kontaktu s rodinou a urychlit vytvoření profesionálního vztahu mezi ním a rodinou.

Zásady pro zajištění prvního kontaktu v domácnosti rodiny:

- Rodina nesmí být k prvnímu kontaktu v jejím bydlišti tlačena, musí předem vyjádřit svůj zájem a souhlas.
- Je nezbytné věnovat velkou pozornost přípravě prvního setkání, přičemž důležitá je úloha pracovníka OSPOD, který je zpravidla zprostředkovatelem tohoto setkání.
- Pracovník OSPOD předem představí rodině nabízenou službu.
- Před samotnou schůzkou s rodinou předává pracovník OSPOD klíčovému pracovníkovi podrobné informace o prostředí, ve kterém rodina žije, zvyklostech rodiny vztahujících se k návštěvám v ní apod.
- Je vhodné se pokusit zajistit neformálnost setkání a ošetřit případné obavy rodičů a dětí (zdůrazněním nabídky podpory pro rodinu a dítě, vysvětlením role pracovníka), snížit např. obavy z represí.
- V rámci prvního kontaktu musí být rodině vysvětleno, jak bude nakládáno se získanými osobními údaji o dětech i všech členech rodiny (pracovník si pro tento účel musí připravit na první kontakt s rodinou potřebný formulář).

2. Kontakt v prostorách OSPOD

Výhodou tohoto způsobu kontaktu je, že nepředstavuje přílišný zásah do soukromí rodiny. Rodiny, které nemají s OSPOD dlouhodobý kontakt a pracovníka OSPOD neznají dobře, mohou mít naopak obavy z jednání na úřadu, z formálnosti, mohou mít obavy popsat skutečnou situaci dítěte a rodiny.

3. Kontakt v prostorách poskytovatele služby

Prostory poskytovatele služby jsou vhodné pouze v případě, že jsou rodině již dobře známé a snadno dostupné. Výhodou může být, že tyto prostory rodiny zpravidla vnímají jako více neutrální a méně formální než například prostory OSPOD.

4. Kontakt na zcela neutrálním místě

Po dohodě všech účastníků lze využít i zcela neutrální prostory (např. prostory jiné organizace, jejíž služby rodina již využívá, prostory školy apod.).

5.4.2 Struktura setkání

První kontakt rodiny s klíčovým pracovníkem a pracovníkem OSPOD má předem danou strukturu, se kterou jsou seznámeni předem či na začátku setkání všichni účastníci. Pracovník OSPOD a klíčový pracovník by se měli předem domluvit, **kdo schůzku povede**. Pro rodinu je zpravidla příjemnější, když setkání vede ten pracovník, který je s rodinou v bližším kontaktu, kterého rodina tedy lépe zná a cítí k němu větší důvěru.

Délka setkání i délka jednotlivých bodů setkání by měla být vždy přizpůsobena aktuálním potřebám rodiny a dítěte. Pro rodinu může být první kontakt v přesile pracovníků nepříjemný a raději nesděljuje podrobnosti o své rodině a o své situaci. Toto je třeba respektovat a rozložit mapování potřeb a cílů spolupráce do více schůzek již v domácím prostředí rodiny a bez přítomnosti sociálního pracovníka OSPOD či dalších osob.

1. Představení a vyjasnění rolí jednotlivých účastníků

- Pracovník, který setkání vede, nejprve poděkuje všem účastníkům za účast, představí se, vyjasní, za jaký subjekt na setkání je, a vyzve také rodinu i další účastníky k představení.
- Účastní-li se prvního setkání také dítě či děti, dává pracovník prostor pro představení také jim a dbá od počátku na to, aby bylo **setkání dětem srozumitelné**, aby jednotliví účastníci komunikovali způsobem, který je vhodný a srozumitelný dětem dle jejich věku a rozumovým schopnostem. *(Konkrétní doporučení, jak provázet a podporovat děti při setkání, lze najít v příručce organizace Rozum a Cit, o. s. Na jedné lodi aneb Jak uspořádat případovou konferenci v oblasti péče o ohrožené děti, 2010, která je přílohou č. 7)*

2. Pojmenování hlavních důvodů, pro které je služba rodině nabízena

- Je-li iniciátorem využívání služby pro rodinu pracovník OSPOD, je třeba, aby jasně definoval důvody, které ho vedou k tomu, že by rodina měla službu využívat (event. může být služba rodině i nařízena – pak je vhodné definovat také následky

a sankce, pokud rodina nebude aktivně spolupracovat – např. hrozba odebrání dítěte z péče rodičů).

- Klíčový pracovník rodiny poté krátce zopakuje smysl a obecné cíle nabízené služby.
- Rodině (všem jejím členům včetně dětí, jsou-li na setkání přítomny) je následně dán dostatečný prostor, aby se vyjádřila ke sděleným informacím. Je vhodné, aby členové rodiny popsali situaci, se kterou se potýkají, a s jejímž řešením jim může služba pomoci. Pracovník OSPOD i klíčový pracovník by měli rodinu podpořit v tom, aby jednoduše a svými slovy rámcově vyjádřila:
 - co by od služby potřebovala (**očekávání**)
 - jak by chtěla svou situaci změnit (**dobrý výsledek pro rodinu**)
 - co jí v tom nyní brání (**překážky v dosažení změny**)
 - v čem potřebuje nejvíce pomoci (**oblasti podpory**)
 - kdo všechno by rodině při řešení situace mohl ještě pomoci (**zdroje**)

Pro rodinu to může být náročný úkol, a může být tedy vhodnější, když se výše uvedené „body“ formulují až při další schůzce, na které je již pouze rodina a klíčový pracovník. Obecně platí, že rodina má dostat tolik prostoru, kolik potřebuje, ale nelze na ni klást nároky, které aktuálně nemůže splnit.

- Klíčový pracovník poté potvrdí vhodnost služby pro rodinu, **vysvětlí způsob poskytování služby** včetně nutnosti uzavřít během následujících max. 5 schůzek Smlouvu o poskytování sociální služby, a výhled, jak může tato služba přispět ke zlepšení situace rodiny a dítěte.
- Výsledkem této části setkání by měl být jasně **deklarovaný zájem rodiny využít nabízenou službu**, potvrzený zájmem pracovníka, který službu rodině doporučil, a akceptovaný klíčovým pracovníkem.

3. Stanovení prvního společného úkolu a termínu jeho splnění

- Z předchozích dvou bodů může vyplynout potřeba rodiny si nejprve promyslet, zda by opravdu chtěla službu využívat. Rodina může mít zájem si ještě pročíst podrobněji, co by pro ni využívání služby a tedy i **uzavření Smlouvy o poskytování sociální služby** v praxi znamenalo. V tomto ohledu jsou jí klíčový pracovník i pracovník OSPOD plně k dispozici a zodpovídají případné otázky či podporují rodinu, aby si vše v klidu rozmyslela. První společný úkol pak může být pro rodinu např. prostudování formuláře smlouvy, prostudování informačních materiálů o službě atd.
- Pokud je to ale možné (či je situace v rodině krizová či akutní) a rodina je nastavena na to začít spolupracovat ihned, je vhodné společně formulovat **osobní cíl**. Ten by měl být poté obsahem Smlouvy o poskytování sociální služby a případně i dílčí cíle a konkrétní úkoly na nejbližší období. Po dohodě s rodinou mohou být stanoveny také termíny jejich splnění a odpovědnosti zúčastněných osob za jejich plnění. Pracovníci však vycházejí z aktuální potřeby rodiny, postupují tempem rodiny, nevytváří na ni zbytečný tlak, pokud dítě není přímo v rodině či rodinou ohroženo.

Cílem je, aby se rodina necítila do spolupráce tlačena, aby jí pracovníci nepřebírali kompetence, ale aby naopak rodina sama dospěla k rozhodnutí, že pro ni služba může být užitečná.

- V případě vážné situace (zejména ohrožení dítěte) může určit dobu splnění úkolu vztahujícího se k odvrácení ohrožení dítěte pracovník OSPOD.

4. Jasně sdělení, jakým způsobem bude nakládáno s osobními údaji rodiny a jak budou předávány informace o rodině třetím stranám

- Klíčový pracovník rodině vysvětlí, **jakým způsobem bude nakládáno s osobními údaji**, které budou potřebné k realizaci služby, projde s rodinou příslušný formulář a tento souhlas dospělí členové rodiny podepíší. Rodině je rovněž poskytnuta informace o možnosti souhlas v budoucnu kdykoliv zrušit. Pak je veškerá dokumentace rodiny skartována a o skartaci pracovník pořídí záznam.
- Zpracování a nakládání s osobními údaji rodiny se řídí zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
- V průběhu první schůzky nesmí být opomenuto vysvětlení k nezbytnosti **sdílení informací mezi klíčovým pracovníkem a dalšími subjekty**, které se případně budou na podpoře rodiny podílet (např. škola, pěstouni na přechodnou dobu, ústavní zařízení, středisko výchovné péče, pedagogicko-psychologická poradna, pedopsychiatri, dětský praktický lékař atd.). Za tímto účelem je vhodné s rodinou podepsat **souhlas s předáváním informací třetím stranám**, ve kterém je jasně vymezeno, komu budou kdy jaké informace a za jakým účelem předávány. Zvyšuje se tím možnost spolurozhodování rodiny o tom, kdo všechno může s řešením náročné životní situace rodině pomoci – rodina sama může vymezit, koho potřebuje oslovit a požádat o spolupráci. Lépe pak přijme i fakt, že osobní a citlivé informace jsou sdíleny s poměrně širokým okruhem osob.
- Rodič je také informován **o povinnosti klíčového pracovníka poskytovat informace o rodině** vybraným orgánům (OSPOD pravidelně, Policie ČR, státní zastupitelství a soud na vyžádání) včetně oznamovací povinnosti vyplývající ze zákona č. 40/2009 Sb., Trestní zákon.
- Rodič je informován o tom, že bude mít možnost si **předem přečíst veškeré informace, které budou o něm a jeho rodině poskytovány písemně**, a že bude předem (ve výjimečných případech – při ohrožení zdraví nebo života dítěte – bezodkladně poté) informován o osobním, telefonickém či emailovém jednání (o jeho důvodu i obsahu) mezi klíčovým pracovníkem a pracovníkem OSPOD.
- V rámci prvního setkání je vhodné informovat rodinu o tom, že v průběhu poskytování služby budou realizovány tzv. **případové konference**, které slouží mimo jiné k výměně informací mezi všemi subjekty, které se podílí na podpoře rodiny.

5. Shrnutí domluveného postupu a domluva dalšího termínu a místa schůzky klíčového pracovníka s rodinou

- Nedojde-li v rámci prvního společného kontaktu k dohodě o poskytování služby (tj. rodina spolupráci odmítne, nepřistoupí ani na dojednání další schůzky), je uchována pouze anonymní kasuistika o situaci rodiny. Průběh a výsledek schůzky je v zápisu zaznamenán pouze anonymně – bez osobních údajů rodiny.
- Pracovník, který setkání vede, stručně shrne domluvené kroky a závěrečnou dohodu a dá prostor ostatním účastníkům na doplnění či připomínky k domluvenému postupu.
- V závěru setkání je **domluven termín a místo následného setkání**, pokud si rodina přeje ve spolupráci pokračovat či pokud jí to bylo pracovníkem OSPOD nařízeno.
- Předběžně je také **dohodnut obsah a cíl další schůzky**, aby rodina věděla, co jí čeká, a mohla případně připravit potřebné podklady (např. smlouvy a jiné písemnosti k řešení konkrétních dílčích cílů).
- Ze setkání je vždy pořízen **zápis**, který po dohodě zpracuje buď klíčový pracovník, nebo pracovník OSPOD. Zápis je **sdíleným dokumentem pro všechny zúčastněné**.
- Formálně může být výstupem prvního společného kontaktu rodiny, klíčového pracovníka a pracovníka OSPOD **uzavřená Smlouva o poskytování sociální služby**. Pokud tomu tak není, pokračuje proces jednání se zájemcem o službu popsany níže v kapitole 5.5.

Příklad z praxe:

Pracovník OSPOD dojednal první společné setkání, na kterém byla paní S. podrobněji vysvětlena služba Podpora pro rodinu a dítě a možnosti využití v její situaci. Paní S. popsala svoji situaci a potřeby, pracovník OSPOD vyjádřil svůj pohled na rodinu a na nezletilého syna. Výsledkem prvního setkání byla dohoda o spolupráci rodiny s pracovníkem služby a vytyčení hlavních témat a cílů spolupráce. Těmi byly: pomoc se školní přípravou syna, který v té době navštěvoval 3. třídu, zlepšení vedení domácnosti a stabilizace finanční situace – hledání zaměstnání. Tyto cíle byly zaneseny do Smlouvy o poskytování sociální služby.

5.5 Uzavření Smlouvy o poskytování sociální služby

Pokud není Smlouva o poskytování služby uzavřena při prvním společném setkání rodiny, klíčového pracovníka a pracovníka OSPOD, děje se tak na některé z následujících schůzek, kterých se účastní již pouze rodina a klíčový pracovník. Tato skutečnost je častější, pouze zřídka je Smlouva uzavřena při prvním kontaktu – pokračuje tedy proces jednání se zájemcem. Zodpovědností klíčového pracovníka však je, aby nejpozději do 5. schůzky s rodinou Smlouvu o poskytování sociální služby uzavřel. Obsahem těchto 2-5 schůzek je bližší seznámení rodiny s obsahem služby, společné prostudování smlouvy, podrobnější diskuze o potřebách a cílech rodiny a možnostech služby tyto cíle naplnit.

Při setkáních s rodinou se pracovník doptává všech členů rodiny, včetně dětí, aby získal reálnou představu o tom, co rodina od služby očekává, jaké postoje ke službě mají jednotliví její členové. V tomto období se pracovník snaží co nejvíce podpořit členy rodiny, aby sami formulovali konkrétní cíle – zvyšuje tím jejich aktivitu a sebedůvěru v tom, že situaci rodina umí řešit vlastními silami.

Smlouva o poskytování sociální služby je uzavírána dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, mezi rodinou s dětmi a poskytovatelem služby (v zastoupení klíčovým pracovníkem). Smlouva může být s rodinou uzavřena ústní nebo písemnou formou. Rodina zpravidla preferuje ústní formu uzavření, klíčový pracovník může vysvětlit výhody písemného uzavření (jasně zapsaná dohoda se smluvními náležitostmi, možnost vyzkoušet si bezpečné uzavření smlouvy). Pokud je smlouva uzavřena ústně, klíčový pracovník pořídí záznam o jejím uzavření s uvedením všech náležitostí, jako kdyby se jednalo o písemnou smlouvu.

Smlouva vždy obsahuje tyto náležitosti:

- jméno či označení rodiny a všech dalších osob (včetně dětí), kterých se poskytování služby dotkne
- jméno klíčového pracovníka a kontakt na něj
- osobní cíl rodiny (např. zlepšení péče o děti, stabilizace finanční situace, vyřešení problémů s bydlením, zvládnutí výchovných problémů u dětí, návrat dítěte z ústavní péče, posílení vztahové vazby mezi matkou a dítětem atd.)
- rozsah (intenzita služby – např. délka návštěvy, počet hodin týdně; obsah služby – např. služba Podpora pro rodinu a dítě, jednodenní výjezdy atd.)
- čas (např. ve všední dny, 9-18 hodin, dále dle dohody a potřeb dětí a rodičů)
- místo a forma poskytování služby (např. terénní – bydliště rodiny, příp. jiné místo dle dohody obou stran; ambulantní – Amalthea o. s. Chrudim)
- doba, na kterou je smlouva uzavírána (např. od 1.12. 2011 do 30.11. 2012)

Součástí uzavírání smlouvy je také poučení o právech a povinnostech rodiny. Rodina je dále informována o možnosti podávat připomínky a stížnosti k poskytované službě. Tyto informace jsou přílohou smlouvy a jsou rodině předávány v písemné podobě. Smlouva je napsána v takové formě, aby byla srozumitelná rodině.

5.6 Nastavení spolupráce s rodinou

Navázání důvěry, oslovování

Předpokladem k úspěšné práci s rodinou je navázání důvěry. K rychlému navázání důvěry vede schopnost klíčového pracovníka zapamatovat si jména a životní příběh rodiny, v začátku spolupráce spíše naslouchat a sbírat informace než předčasně hodnotit, interpretovat či radit. K důvěře přispívá také plnění dohodnutých úkolů ve stanovených termínech. Důležité pro vzájemnou důvěru a spolupráci je také vždy přijíždět na domluvené konzultace včas a předem svou návštěvu v rodině ohlásit.

S budováním důvěry souvisí i oslovování. Během spolupráce je vždy dodržováno vykání. Oslovování by měl pracovník vyřešit také s dětmi, které v rodině žijí. U dětí ve věku od 15 let by měl pracovník vždy zvolit nejprve vykání a s mladým člověkem se případně domluvit, jak si přeje být oslovován a zda si přeje přejít do oboustranného tykání.

Srozumitelnost služby

Klíčový pracovník je zodpovědný za to, že rodiče i děti rozumí tomu, co je cílem služby, a je jim srozumitelná role klíčového pracovníka i s jeho hranicemi. Dětem je třeba srozumitelně vysvětlit, proč do rodiny pracovník přichází, aby jej nevnímaly jako další osobu, která ohrožuje jejich rodinu a její přirozené fungování.

Respekt k rodině vs. zájem dítěte jako priorita

Respekt rodině pracovník vyjadřuje tím, že s tématy, na kterých s rodinou pracuje, zachází citlivě, reaguje na ně s pochopením, mapuje témata, se kterými dítě či rodiče přicházejí. Klíčový pracovník během své práce může zachytit řadu témat, kterým by bylo dobré se věnovat, a pojmenovává je. Může se stát, že klíčový pracovník v průběhu služby pojmenuje téma, které je pro rodinu těžké a rodina se jím zatím nechce zabývat. Úlohou klíčového pracovníka je citlivě nabízet varianty, jak téma ošetřit.

Pokud rozhodnutí rodiny se tématem nezabývat není dle pracovníka v zájmu dítěte, využívá klíčový pracovník všech dostupných metodických nástrojů, aby se situace stabilizovala a dítěti byla poskytována kvalitní péče. Pokud rodiče nepostupují dle doporučení klíčového pracovníka a situace se v rodině zhoršuje, je třeba přijmout další opatření. Klíčový pracovník domlouvá s rodinou návštěvu na OSPOD.

Pokud rodina odmítne zúčastnit se schůzky na OSPOD a klíčový pracovník má důvodné podezření, že dítě je v nebezpečí a je ohrožen jeho zdravý vývoj, konzultuje situaci v rodině v týmu. Vyhodnotí-li také tým, resp. klíčový pracovník ve spolupráci s vedoucím služby situaci dítěte jako ohrožující, zkontaktuje klíčový pracovník OSPOD i bez souhlasu rodičů (vzhledem k povinnosti řídit se zákonem o sociálně-právní ochraně dětí a také oznamovací povinností dle trestního zákoníku), o ohlášení poté rodinu pouze informuje. Dobrým krokem k hledání řešení může být i svolání případové konference za účasti rodiny, pracovníka OSPOD, příp. dalších subjektů, které na řešení s rodinou mohou spolupracovat.

Kompetence rodiny

Klíčový pracovník při nastavování spolupráce s rodinou vystupuje jako partner, podporuje rodiče v jejich dovednostech, vymezuje svou roli tak, aby nepřebíral za rodiče kompetence. Cílem služby není převzít péči o ohrožené dítě, pracovat s ním individuálně, ale přinášet rodičům postřehy a podněty k tomu, jak mohou oni sami dítě rozvíjet, jak mu mohou pomoci zpracovat jeho případné obtíže. Podobně by neměl pracovník přebírat kompetence ani v oblasti zajišťování organizačních věcí, ale být pro rodiče spíše podporujícím a provázejícím subjektem tak, aby u rodičů byly posíleny kompetence a nestávali se závislími na službě.

Nastavení hranic a odborných možností klíčového pracovníka a přizvání specialisty ke spolupráci

Práce klíčového pracovníka je postavena na spolupráci, důvěře, odpovědnosti, spolehlivosti a respektu vůči rodině. S tím je spojeno i vymezení hranic klíčového

pracovníka. Klíčový pracovník musí jasně stanovit, na kterých zakázkách rodiny je schopen s ohledem na své profesní i osobní možnosti a zkušenosti spolupracovat.

V případě, že charakter problému, na kterém s rodinou pracuje, vyžaduje již pomoc dalšího odborníka, je z hlediska jeho profesionality nutné tuto skutečnost rodině sdělit a spolupráci s příslušným odborníkem rodině nabídnout či ji přímo doporučit.

Místo a frekvence konzultací klíčového pracovníka s rodinou

Konzultace se uskutečňují přímo v rodině, příp. na jiném, pro obě strany vyhovujícím místě. Návštěvy klíčového pracovníka přímo v rodině jsou důležitým zdrojem informací a možností poznat celkovou atmosféru v rodině, zvyšují dostupnost služby pro rodinu (vzhledem k finanční situaci může být pro rodinu překážkou, aby za službou dojezda do jejího sídla), zároveň umožňují pracovat s dítětem a jeho rodinou v jejich přirozeném prostředí.

Frekvence konzultací vychází z potřeb rodiny a kapacitních možností klíčového pracovníka, min. se však konzultace uskutečňují na počátku spolupráce (tj. první měsíce spolupráce) 1x týdně, dále 1x za 14 dní. V závěru poskytování služby může být frekvence konzultací snížena – rodina si tím postupně zvyká na situaci, kdy už do rodiny klíčový pracovník docházet nebude. Průměrná délka využívání služby je 1 rok. Pokud to ovšem situace v rodině vyžaduje (zejména při krizových situacích v rodině), může se klíčový pracovník s rodinou domluvit na častějších konzultacích. Je ovšem důležité mít toto období jasně ohraničené časově i obsahově. Po pominutí důvodů klíčový pracovník spolu s rodinou nastaví setkávání zpět do běžné frekvence.

Zápisy z konzultací a vedení dokumentace

Rodina je při domlouvání spolupráce informována o tom, že z každého kontaktu s klíčovým pracovníkem bude pořizován zápis. Zápis obsahuje jednotlivá témata, která se během konzultace probírala, včetně stanovených úkolů a jejich plnění. Cíle, termíny a osoby odpovědné za plnění stanovených dílčích cílů jsou zároveň pravidelně doplňovány do Plánu podpory rodiny (PPR). Tento plán má rodina stále k dispozici, sama ve spolupráci s klíčovým pracovníkem zapisuje domluvené úkoly a cíle. Oběma stranám slouží plán jednotlivých dílčích cílů k tomu, aby bylo možné sledovat úspěchy a pozitivní kroky rodiny vedoucí ke změně v rodině. Prostřednictvím plnění dílčích cílů je také naplňován osobní cíl rodiny stanovený ve Smlouvě o poskytování sociální služby.

Při práci s rodinou mohou nastat situace, které by rodiče raději do zápisu nezaznamenali – např. z důvodu obav, že by mohlo být dítě z jejich péče odebráno, z důvodu studu za danou situaci atd. Úkolem klíčového pracovníka je vysvětlit rodičům, proč je důležité do zápisu informace zaznamenat (např. další plánování péče o dítě, bezpečí a ochrana samotných rodičů, povinnost klíčového pracovníka ve vztahu k zákonu o sociálně-právní ochraně dětí).

Dokumentace o práci s rodinou je vedena v papírové i elektronické podobě. Součástí spisu je vždy Souhlas s nakládáním s osobními údaji, Smlouva o poskytování sociální služby (pokud byla s rodinou uzavřena písemně), Souhlas s poskytováním informací třetím osobám a zápisy z jednotlivých konzultací. Spis rodiny může obsahovat i další dokumenty, např. kopie dokladů poskytnutých rodinou nebo třetími subjekty, kopie písemných zpráv podávaných o rodině třetím subjektům, korespondence vztahující se k rodině a další. Obsahuje také zápisy z případových konferencí, Plán podpory rodiny a hodnocení jeho

naplňování, průběžné zprávy, závěrečnou zprávu o spolupráci a protokol o ukončení poskytování služby.

Klíčový pracovník rodinu vždy informuje o tom, jakým způsobem je dokumentace v organizaci vedena, jak a kdo do ní může nahlížet atd.

5.7 Mapování situace v rodině a tvorba plánů (dítěte/děti a rodiny)

Po úspěšném navázání kontaktu s rodinou následuje období, které je charakteristické získáváním podrobnějších informací o rodině a jejích potřebách, vyhodnocením situace ohroženého dítěte, sestavením Individuálního plánu péče dětí v rodině (IPP) a Plánu podpory rodiny (PPR).

5.7.1 Získávání informací o rodině

V rámci procesu jednání se zájemcem byly již zjištěny osobní cíle rodiny (např. zlepšení péče o děti a zajištění stabilního bydlení, návrat dítěte z ústavní péče atd.) a byly zaneseny do smlouvy a zároveň klíčový pracovník již začal mapovat jednotlivé oblasti, ve kterých rodina potřebuje pomoci. V mapování klíčový pracovník pokračuje a k získání dalších informací využívá převážně rozhovor – s rodiči, dětmi či dalšími členy domácnosti, kterých se poskytovaná služba týká. Zároveň mohou být tyto informace doplněny informacemi od ostatních subjektů (OSPOD, škola atd.).

Struktura získávaných dat:

1. Informace o rodině (hlavně rodičích)

- 1) ZÁKLADNÍ ÚDAJE (jména, data narození, adresa, další kontaktní údaje, vzdělání, zdraví - chronická či psychiatrická onemocnění, postižení, sociálně-patologické jevy)
- 2) ZAMĚSTNÁNÍ (minulost, současnost – druh zaměstnání, evidence na úřadu práce, motivace k hledání práce, orientace na trhu práce atd.)
- 3) EKONOMICKÁ OBLAST - finanční situace (příjmy, dávky, výdaje, dluhy)
- 4) BYDLENÍ
 - nájemní vztah (na jak dlouho, řádné placení nájmu, výše nájmu)
 - historie bydlení (azyl, ubytovny, podnájmy, stěhování)
 - vybavenost a stav bydlení
- 5) SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OBLAST (sběr dokumentace, třídění smluv a dokumentů, zmapování konfliktů se zákonem v minulosti i současnosti)
- 6) VZTAHY V RODINĚ (manželství, partnerství, rozvody, rozchody)
- 7) SOCIÁLNÍ SÍŤ RODINY (širší rodina a okolí rodiny - pomáhající osoby)
- 8) MINULOST RODIČŮ (pobyt v ústavních zařízeních, sociálně-patologické jevy, VTOS...)
- 9) DALŠÍ SPOLUPRACUJÍCÍ ORGANIZACE – kdo, za jakým účelem, jak spolupráce vypadá, kontakt

Získané informace jsou zapsány do zápisů z konzultací a následně využity při tvorbě Individuálního plánu rodiny. U rozhovorů může být přítomen jeden nebo oba rodiče. Důležité pro doplnění informací je i přímé pozorování – klíčový pracovník si všímá domácnosti, komunikace mezi jednotlivými členy rodiny atd.

2. Informace o dětech v rodině

- 1) ZÁKLADNÍ ÚDAJE (jméno, datum narození, adresa...)
- 2) ZDRAVÍ (chronické nemoci, postižení, úrazy...)
- 3) CITOVÝ VÝVOJ A VÝVOJ CHOVÁNÍ (problémy v psychomotorickém a emočním vývoji, výchovné problémy, soc.-pat. jevy)
- 4) RODINA A SOCIÁLNÍ VZTAHY DÍTĚTE (vztahy s rodiči, vrstevníky, spolužáky atd.)
- 5) ZÁJMY (volný čas – koníčky, kroužky)
- 6) ŠKOLA (typ, třída, prospěch, odklad školní docházky, problémy v učení atd.)
- 7) POBYT DÍTĚTE MIMO RODINU (kde, jak dlouho, z jakých důvodů, kontakt s rodiči)
- 8) SEBEOBSLUHA DÍTĚTE (samostatnost, hygiena, specifické potřeby)

Pracovník se kromě rozhovorů s rodiči zaměřuje i na dítě (k oslovení dítěte využívá hru, jednoduchý způsob komunikace u malých dětí, samostatné rozhovory se staršími dětmi). Pracovník pozoruje dítě při hře, využívá kresbu dítěte či jeho školní práci pro lepší porozumění dítěti. Získané materiály však neinterpretuje, neanalyzuje, pokud k tomu nemá odpovídající vzdělání (psychologické, arteterapeutické atd.). Pro posouzení situace dítěte může využít také didaktické hry. Všechny získané informace jsou zapsány do Individuálního plánu péče dítěte.

Při mapování potřeb dítěte v jednotlivých oblastech vývoje (viz výše) může pracovník využít teorii Pessu Boyden System Psychomotor (PBSP)⁹ a jejích definovaných pěti potřeb:

1.

Každý člověk očekává, že ve světě najde své **místo** – že bude mít dost prostoru v mateřské děloze, po narození v náruči rodičů, dětské postýlce, ve svém pokoji, mezi blízkými... že jimi bude radostně vítán v celé své individualitě takový, jaký je. S touto potřebou úzce souvisí v pozdějším dospělém životě schopnost cítit se doma, přesvědčení, že tu „jsem správně“ a nejsem „mimo“.

2.

Člověk očekává **syčení, péči, výživu**. Míní se tím nejen jídlo a něžnost v doslovné podobě, ale i dostatek podnětů, kontaktů, vztahů. V pozdějším věku se k této potřebě řadí i informace, vzdělání, zájmy. Kdo je v tomto smyslu „dobře živen“, má pocit plnosti, naplnění, nasycení... Netrpí přehnanými pocity prázdnoty.

3.

Člověk očekává, že bude **podporován** - zcela konkrétně i symbolicky. Podpora znamená konkrétně třeba být nesen nebo moci se opřít, abych nespádl. Kdo je podporován, necítí se být na věci sám. Být podporován znamená rovněž být povzbuzován. Žít s pocitem podpory znamená snad něco jako „žít s větrem v zádech“. Lidé, kteří mají z dětství bohatou zkušenost s dostatkem podpory, si ji dokážou v dospělém životě dobře zajistit. Mají energii, elán a necítí se slabí, bezmocně vydaní napospas okolnostem.

⁹ více o metodě PBSP lze najít na webových stránkách www.pbasp.cz

4.

Každý člověk očekává od světa **bezpečí**. Nejprve jej před škodlivými vlivy ochrání mateřská děloha, po narození rodičovská náruč a záštita. Získává-li člověk včas zkušenost, že je chráněn, pro jeho další život to znamená pocit bezpečí a schopnost žít aktivně, bez přehnaného pocitu ohrožení.

5.

Konečně, člověk instinktivně touží být „limitován“. Být limitován znamená něco v tom smyslu jako být definován, to jest vědět, kdo jsem a kdo nejsem, odkud kam sahá můj vliv a kde začíná vliv druhých. Mít dobře zažitý **limit** znamená trochu paradoxně být schopen jít do věcí naplno, moci se do nich opřít beze strachu, že tím způsobím nějakou újmu sobě či druhým. Dobrý zážitek limitu mi mohou poskytnout rodiče, kteří mne zvládnou. Rodiče, kteří mají upřímnou radost z dětské živosti, rozpustilosti, z dětského zkoušení síly a experimentů, zároveň jsou ale v jednání a výchově pevní a nepovolují.¹⁰

Smyslem práce je vyhledat napříč všemi oblastmi vývoje dítěte potřeby, které nebyly, byly jen částečně nebo nesprávně naplněny, a pokoušet se v rámci celého rodinného systému tento deficit doplnit.

5.7.2 Tvorba Individuálního plánu péče dítěte

Klíčový pracovník získává data pro IPP průběžně během konzultací v rodině, postupně si získané informace od rodičů i dítěte třídí do jednotlivých oblastí. Získané informace a zmapované potřeby jsou zapsány do Individuálního plánu péče dítěte. V tomto plánu jsou zaznamenány cíle v péči o dítě v jednotlivých oblastech (*např. podpořit Martina v začlenění do školního kolektivu*), se kterými se dále pracuje v rámci konzultací s rodinou a mohou z nich vznikat konkrétní dílčí cíle a kroky do Individuálního plánu rodiny (*např. pravidelně se Martina ptát, s kým si dnes ve škole povídal, kdo se ho na něco zeptal atd. – odpovědné osoby: rodiče, termín: každý den do příští schůzky*).

Individuální plán péče by měl být vypracován pro každé dítě v rodině, které je ohroženo či jsou zásadním způsobem jeho potřeby opomíjeny, a plán pomáhá rodičům i klíčovému pracovníkovi vrátit pozornost právě dítěti. Rámcový formulář pro IPP dítěte je přílohou č. 1.

¹⁰ <http://www.pbsp.cz/texty/txtsir1.htm>

5.7.3 Vyhodnocení situace ohroženého dítěte

Pro vyhodnocení situace ohroženého dítěte klíčový pracovník využívá standardizovaný nástroj RVZD Rozhodujeme V Zájmu Dítěte (Kocourková, Černá, 2011). Komplexní manuál k využití nástroje v praxi a kvalitativnímu i kvantitativnímu vyhodnocení situace ohroženého dítěte je v příloze č. 3.

Klíčový pracovník s pomocí nástroje RVZD sleduje 9 kritérií:

1. Složení rodiny – rodina úplná, neúplná, doplněná, míra konfliktnosti mezi členy domácnosti
2. Nemoci a sociálně-patologické jevy (u rodičů, v souvislosti se vztahem k dítěti a důsledkům, které přinášejí)
3. Zaměstnanost a finanční závazky rodičů
4. Manželství /partnerství/ rozvod/ rozchod – sledujeme povahu vztahu mezi partnery, způsob komunikace, schopnost řešit spory, rovnocennost x závislost partnerů)
5. Typ vazby rodiče k dítěti a míra kontroly dítěte ze strany rodičů
6. Symptomy špatného zacházení s dítětem ze strany rodičů
7. Sourozenci dítěte – výchova ve vlastní rodině nebo mimo ni, pobyt v ústavním zařízení
8. Bydlení
9. Limity rodičů při péči o děti – schopnost zajistit soustavnou a potřebnou péči o dítě tak, aby nebyl ohrožen jeho zdravý vývoj

Jednotlivá kritéria jsou blíže kvalitativně popsána, aby pracovník věděl, co všechno sledované kritérium zahrnuje. Každý indikátor (např. Limity matky, Péče rodičů o sourozence dítěte, Čistota a uspořádanost bydlení atd.) má čtyřbodovou škálu s kvalitativním popisem. Pracovník vybírá položku, která nejvíce odpovídá situaci ohroženého dítěte.

Po zmapování situace dítěte a jeho rodiny lze nástroj RVZD využít:

- pro stanovení oblastí, ve kterých rodina a ohrožené dítě potřebuje nejvíce pomoci (např. další cílenou podporou od odborníků)
- pro monitoring změny situace ohroženého dítěte (porovnáním získané bodové hodnoty opakovaným použitím nástroje RVZD s časovým odstupem, např. po 6 měsících spolupráce s rodinou)
- pro rozhodování o návratu dítěte zpět do péče rodičů či odebrání dítěte z jejich péče (rozhodnutí lze opřít o získanou bodovou hodnotu). (Kocourková, Černá, 2011)

5.7.4 Vytvoření Plánu podpory rodiny a jeho dokončení v rámci případové konference

Na základě informací zjištěných při sběru dat, zmapování potřeb dětí a vyhodnocení situace pomocí RVZD sestavuje klíčový pracovník společně s rodinou Plán podpory rodiny. Ten obsahuje jednotlivé dílčí cíle (zakázky), které jsou rozpracovány na samostatných listech plánu. Tyto dílčí cíle by neměly být v zásadním rozporu s cíli, které pojmenoval pracovník OSPOD při prvním setkání s rodinou. V praxi se však stává, že rodina si přeje pracovat na jiných cílech, než jsou stanoveny OSPOD. V takovém případě je vhodné využít motivaci rodiny a pracovat na jejích cílech (rodina tím zažívá úspěch v té oblasti, kterou si sama vytyčila). Zároveň je však třeba s ohledem na míru ohrožení dítěte vést rodinu k přijetí dílčích cílů daných OSPOD či pracovníkem služby. Společně s rodinou je možné cíle seřadit dle priorit a postupně na jejich plnění začít pracovat.

V průběhu práce s rodinou je obvyklé, že se objeví další zakázky rodiny vůči pracovníkovi služby či pracovník sám navrhuje další dílčí cíle pro rodinu, které jsou v zájmu dětí v rodině či celé rodiny. Pracovník se vždy snaží respektovat názor rodiny a vychází z toho, že rodina si musí sama definovat, jakých změn chce dosáhnout.

U jednotlivých dílčích cílů se stanoví konkrétní kroky (co přesně je potřeba udělat), osoba zodpovědná za určitý krok a termín plnění. Na každé konzultaci s rodinou se následně sleduje splnění či nesplnění. Důvody případného nesplnění stanovených cílů jsou zaznamenány do zápisů z konzultací.

Každý dílčí cíl v PPR by se měl řídit tzv. pravidly SMART:

- specifický (specific) – určuje konkrétní kroky a odpovědnost za realizaci, uvádí detaily co, kdo, kdy a jak
- měřitelné výstupy (measurable) – po realizaci jednotlivých kroků je možné vyhodnotit jejich dopad a kvalitu
- akceptovatelný (acceptable) – cíle lze dosáhnout v určitém čase a za daných možností, soustředí se na hledání nejlepšího dostupného řešení
- realistický (realistic) – odpovídá dané situaci
- termínovaný (time-based) – je připravený na omezenou dobu, po které následuje jeho revize a případné stanovení dalšího cíle, časová hranice je stanovena datem nebo dosažením cíle

Příklad Plánu podpory rodiny:

Osobní cíl rodiny: <i>Zlepšení péče rodičů o dítě tak, aby nebylo z péče rodičů odebráno</i>				
Název dílčího cíle/zakázky: <i>Podporovat matku v zajištění lékařské péče dítěti</i>				
Krok č.	Popis kroku	Kdo	Termín	Splněna/nesplněna
1	<i>Doprovodit matku s dítětem k dětskému lékaři</i>	<i>KP, matka a dítě</i>	<i>1.3.</i>	<i>splněno</i>
2	<i>Zavolat a objednat termíny chybějících očkování</i>	<i>matka</i>	<i>10.3.</i>	<i>splněno</i>
3	<i>Dojít s dítětem na očkování</i>	<i>matka a dítě</i>	<i>20.3.</i>	<i>nesplněno</i>
Vyhodnocení dílčího cíle/zakázky:		Datum:		

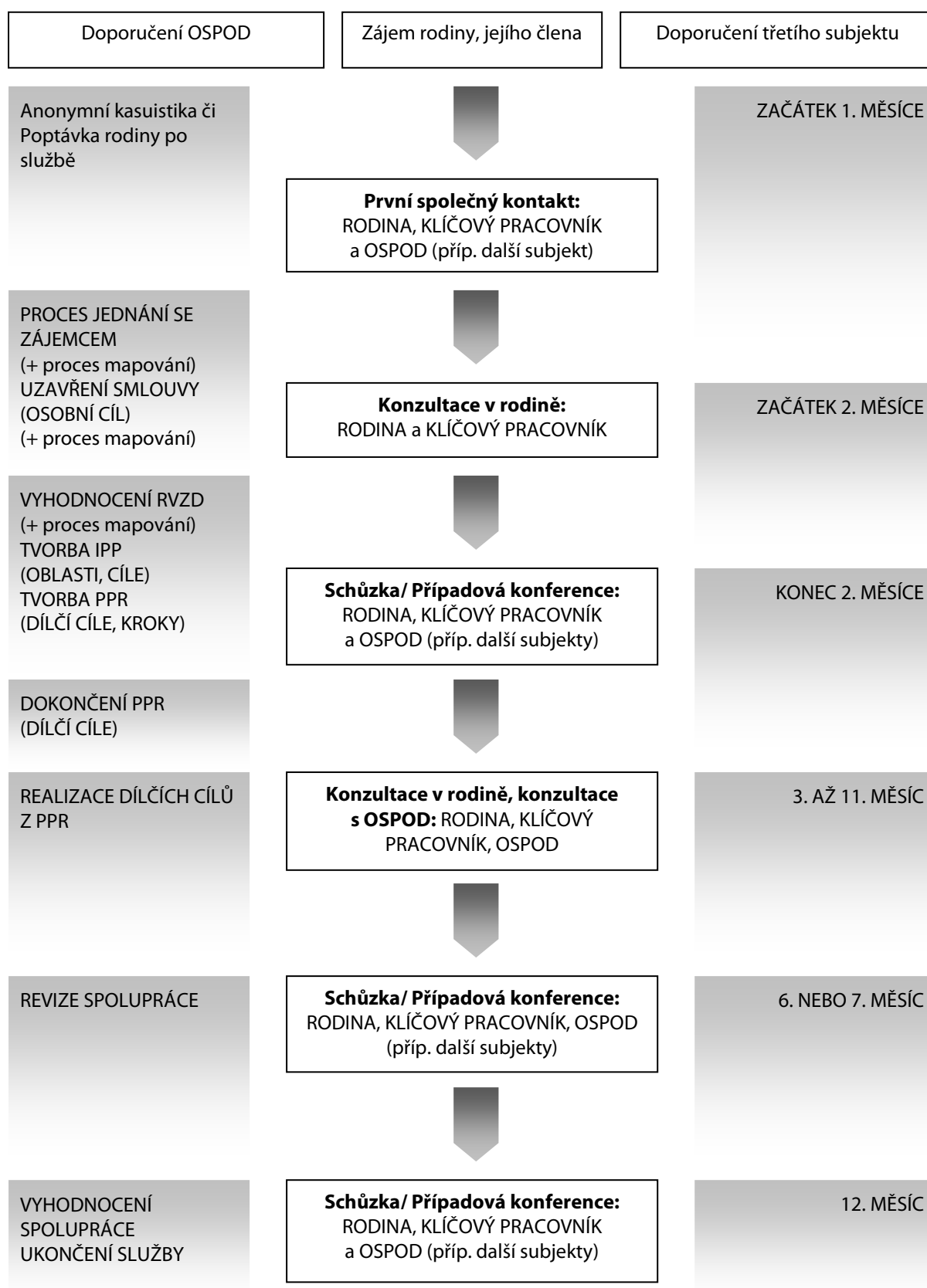
Jednu verzi Plánu podpory rodiny (PPR) má pracovník, druhou totožnou verzi si vyplňují sami rodiče nebo i děti, pokud to jejich věk a rozumové schopnosti dovolují, a je pro ně stanoven také dílčí cíl spolupráce. Tím, že má rodina PPR stále u sebe, vidí, jaké kroky je potřeba kdy učinit – ale i to, jak se daří či nedaří jednotlivé kroky realizovat. V jednu chvíli lze pracovat na více zakázkách, dají se dle potřeby otevírat nové a ukončovat již splněné. Tento materiál může velmi dobře sloužit i k hodnocení spolupráce – ať již mezi pracovníkem a rodinou, tak na společných schůzkách s OSPOD, školou apod. Dílčí cíle jsou hodnoceny průběžně, během každé konzultace s rodinou, nejméně však 1x za 3 měsíce, pokud se na některých cílech nemusí vzhledem k jejich charakteru pracovat během každé konzultace. Formulář Plánu podpory rodiny je přílohou č. 2.

Případová konference

Případová konference za účasti rodiny, klíčového pracovníka, OSPOD a případně dalších subjektů v této fázi spolupráce s rodinou (tj. na konci 2. měsíce) slouží k doplnění informací o rodině i pro rodinu, k dokončení mapování potřeb jednotlivých členů rodiny, k určení rolí a kompetencí subjektů spolupracujících s rodinou, k identifikaci a plánování dílčích cílů a úkolů atd. PPR by měl být v rámci případové konference pro tuto chvíli rámcově dokončen (rodina i pracovník ví, na čem společně pracují a budou pracovat). Případová konference může být nahrazena společnou schůzkou, která nutně nemusí nést formální znaky případové konference (vhodné v případech, kdy je situace rodiny i zapojených subjektů přehledná, není třeba odborné facilitace setkání, naopak by to mohlo být kontraproduktivní přirozeně běžícímu procesu spolupráce).

Pro zpřehlednění průběhu poskytování služby slouží níže uvedené schéma (obr. 1). Dále bude v textu popsáno, jak probíhají konzultace při běžném režimu využívání služby a jak v případě krizové situace v rodině, jak je služba průběžně hodnocena a kdy a jak je poskytování služby ukončeno.

Obr. 1: Schéma průběhu poskytování služby



5.8 Struktura konzultací při běžném režimu využívání služby

Pokud pracovník aktuálně nepracuje na zakázkách s některými členy rodiny individuálně, neměla by konzultace v rodině přesáhnout 2 hodiny. Průměrná doba konzultace je 60-70 minut. Za dodržení časového rozsahu schůzky je zodpovědný pracovník. Konzultací se účastní klíčový pracovník, rodina nebo jen někteří její členové.

Pro kvalitně odvedenou práci v rodinách je třeba se věnovat přípravě na jednotlivé konzultace. Jde o připomenutí si minulých témat ze zápisů, rozhodování, jaké zvolit další kroky pro naplnění dílčích cílů, jaké zvolit techniky při práci s rodinou, a samotné naladění se na vstup do rodiny. Další oblastí přípravy je i vyhledávání potřebných informací pro rodinu (např. nabídek zaměstnání, pronájmů bytů, kontaktů na odborné instituce atd.).

Čas konzultace by měl být rozvržen dle této struktury:

- **Sdílení** – pracovník v úvodu schůzky poskytuje dostatečný prostor pro sdílení, co se za uplynulé období událo v životě rodině, jak se aktuálně rodině a dětem v ní daří. V této fázi klade méně otázek, spíše otevřených, aby rodiče a děti mohli volně vyprávět a sdílet vše, co potřebují.
- **Akutní témata** – z procesu sdílení často vyplynou konkrétní témata, kterým si rodiče, případně děti přejí konzultaci věnovat, která jsou pro rodinu akutní a potřebují v nich podporu. Pracovník tato témata nejprve shrne a vymezí na jednotlivá témata potřebný čas. Některá témata jsou v rámci konzultace vyřešena, jiná mohou být pouze otevřena s odkazem na příští konzultaci. Ta je naplánována s ohledem na akutnost řešení daného tématu.
- **Práce s plánem podpory rodiny** – pracovník společně s rodinou hodnotí plnění kroků stanovených na minulých konzultacích, promýšlí a plánuje s rodinou další kroky.

5.8.1 Obtíže při držení struktury konzultace

Klíčový pracovník se může potýkat s obtížemi udržet stanovený čas i strukturu konzultace, případně se nedostatečně věnuje předcházení problémů a hledání preventivních řešení pro rodinu. Krizovou či akutní situací v rodině je nucen k tomu, aby řešil přicházející problémy okamžitě, bez přípravy. Množství problémů v rodině mu navíc neumožňuje, aby se např. při následné konzultaci k vyřešenému problému ještě krátce vrátil a s rodinou pojmenoval pozitivní prvky zvládnutí problému, reflektoval průběh řešení (kdo co jak udělal a s jakým výsledkem) a ocenil rodinu za jeho zvládnutí. Služba pak nepřináší potřebný efekt učení, zvyšuje se tím riziko závislosti rodiny na službě (ve smyslu: „*vždy tu bude někdo s námi, kdo nám s tím pomůže, nepotřebujeme znát své zdroje*“).

Některá témata však vyžadují dlouhodobou práci a nelze je vyřešit v rámci jednorázové konzultace. Jedná se např. o zakázky typu: mapování výchovných zásahů při agresivních projevech dítěte, naplňování potřeb dětí dle Individuálního plánu péče dítěte – hledání cest, jak potřeby správně naplňovat atd. **Dlouhodobá témata mají často preventivní charakter.** Je třeba vždy vyhodnotit, co je pro rodinu největší priorita. Dlouhodobá témata je třeba vnímat i jako nástroj prevence před opakujícími se krizovými momenty, pokud nedochází k předcházení problémů dlouhodobou systematickou prací vedoucí ke změně postojů rodiny, jejích zvyklostí a řešení konkrétních problémů.

Rodiče mohou mít **tendenci využívat čas schůzky hlavně pro sdílení**, chtějí si hlavně s někým o svých problémech promluvit, svěřit se, s jakými starostmi se potýkají každý den. Takový prostor je určitě důležitý, zároveň je však povinností pracovníka vést rodiče k tomu, aby od sdílení přešli k systematické práci na zakázce. Rodičům pracovník vysvětluje, že sdílením se situace dítěte a rodiny jen těžko promění a je třeba hledat konkrétní způsoby, jak např. problémové chování dítěte zvládnout.

Může také nastat situace, že rodiče **přicházejí s mnoha akutními (ne však krizovými) tématy**. Pracovník je v takové chvíli spíše v roli „hasiče“. Práce s rodinou se obtížně plánuje, resp. plánované postupy nejsou dodržovány. Důsledkem takového stavu může být opomenutí potřeb některého člena rodiny (často dítěte). Pokud se nejedná o stav krize, kdy není pro rodiče možné se žádným jiným tématem zabývat, je úkolem pracovníka v této chvíli reflektovat, jak spolupráce s rodinou funguje. Pojmenovat, co se při konzultacích stává, popsat rizika a zařadit do schůzky alespoň jedno téma, které není akutní. Rodiče se tím učí ohrazení času jednotlivých témat (i akutním), zároveň skrze práci na dlouhodobé zakázce mohou získat ocenění v tom, co se jim podařilo.

5.9 Struktura konzultací v krizové situaci rodiny

V případě krize rodiny či některého jejího člena je pracovník k dispozici dle potřeb rodiny a využívá metod krizové intervence. Znalost těchto metod je nedílnou součástí profesních dovedností klíčového pracovníka. Krizovou situaci v rodině a další postup práce klíčový pracovník konzultuje s vedoucím služby či jeho zástupcem, příp. s ředitelem. Pracovník může využít možnosti vstupovat do rodiny ve dvojici (s vedoucím služby či kolegou z týmu, s ředitelem), pokud o to sám požádá a přítomnost další v případě nezainteresované osoby je v zájmu rodiny či v jeho zájmu. Tento postup může vyjít i z doporučení na základě dohody v týmu.

Pracovník se snaží krizovou situaci v rodině srozumitelně pojmenovat, po uklidnění situace spolu s rodinou reflektuje uplynulé dění a zvládnutí krizové situace.

V krizové situaci rodiny pracovník reaguje dle potřeby rodiny a jejích jednotlivých členů, je s rodinou v kontaktu (osobním či jen telefonickým) např. i několikrát denně, dokud se rodina nevrátí do stavu, kdy je schopna zvládnout situaci vlastními silami či za pomoci dalších zdrojů, o které si však sama umí říci. V době řešení krizové situace nebo po jejím vyřešení dostává klíčový pracovník přednostně prostor v intervizi a supervizi pro reflexi svých pocitů a potřeb.

5.10 Hodnocení průběhu služby

Po 4-5 měsících spolupráce (případně kdykoliv během spolupráce) je spolupráce klíčového pracovníka s rodinou vyhodnocena spolu s rodinou a pracovníkem OSPOD v rámci společné schůzky. Pokud je do spolupráce zapojeno více subjektů a situace vyžaduje koordinaci facilitátorem, může být svolána znovu případová konference. Revize spolupráce přináší rodině i pracovníkovi dobrou orientaci, ve které fázi se spolupráce nachází, zda je třeba přehodnotit jednotlivé cíle, zda zvolené kroky opravdu směřují k zlepšení situace dítěte a jeho rodiny. Následuje případná úprava osobního cíle a zakázek.

Revize spolupráce je též výbornou příležitostí k ocenění jednotlivých členů rodiny a zvědomění dosažených změn. Přispívá k udržení pozitivní motivace členů rodiny.

Klíčový pracovník je dále povinen min. 1x za 6 týdnů kontaktovat OSPOD a informovat jej o průběhu a výsledcích spolupráce s rodinou. Poskytování služby je tedy hodnoceno ze strany OSPOD pravidelně, což je dobrou prevencí před neefektivním dublováním služeb či nedostatečnou komunikací mezi pracovníkem OSPOD a klíčovým pracovníkem rodiny.

Odborné zprávy a doporučení pro ostatní subjekty

Odborné zprávy ze spolupráce s rodinou vypracovává klíčový pracovník na požádání soudu, OSPOD a se souhlasem rodiny též pro třetí subjekty spolupracující s rodinou. V případě odborných zpráv pro soudy a OSPOD není třeba souhlas rodiny (dle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí v platném znění). Přesto je rodina o vyžádání zprávy informována a s jejím zněním seznámena, tím se zvyšuje důvěra v pracovníka a transparentnost služby.

Obsahem odborných zpráv jsou informace o spolupráci s rodinou, převážně jde o údaje typu: délka spolupráce, cíle, úspěšnost poskytované služby, motivace rodiny ke změnám, výchozí a současná situace dítěte v rodině, návrh dalšího postupu. V případě ukončování spolupráce s rodinou bývá obsahem odborné zprávy i doporučení pro další práci s rodinou. Kopie odborných zpráv se zakládají do spisu rodiny. Odborné zprávy může zpracovávat také externí specialista přizvaný ke spolupráci na konkrétní zakázce rodiny, např. terapeut, speciální pedagog, videotrenér apod.

5.11 Nejčastější okruhy témat řešené v rámci služby Podpora pro rodinu a dítě a postupy při jejich řešení

Plán podpory rodiny většinou zrcadlí či v sobě obsahuje všechna témata, ze kterých rodina společně s pracovníkem vycházejí při formulaci zakázek a dílčích cílů. Níže jsou tyto okruhy témat stručně shrnuty:

- **Péče o děti**
- **Výchovné problémy u dětí**
- **Bydlení**
- **Finance**
- **Partnerské vztahy**

Nelze samozřejmě pojmout všechna témata a postupy při jejich řešení, výčet však vychází ze čtyřleté terénní praxe sociálních pracovníků v rodinách. V rámci jednotlivých témat vznikají konkrétní zakázky na spolupráci klíčového pracovníka s rodinou – dále mohou být stanoveny konkrétní dílčí cíle, které bude rodina ve spolupráci s klíčovým pracovníkem naplňovat.

1. Péče o děti

Klíčový pracovník se v praxi opakovaně setkává se situacemi, kdy jsou rodiči dětí často lidé, kteří sami vyrůstali v ústavním zařízení a nejsou dostatečně připraveni na rodinný život a péči o své děti. Rodiny také žijí v neuspokojivých podmínkách, hrozí jim ztráta bydlení, mají nedostatek financí na pokrytí základních životních potřeb. S rodinami a jejich dětmi pracuje řada různých odborníků a rodiče často nerozumí jejich doporučení.

Při práci klíčový pracovník považuje za nezbytnou vůli rodičů ke spolupráci a k práci na sobě. Od začátku musí být jasně řečeno a ze strany rodičů pochopeno, že pracovník nepřebírá jejich roli a jejich rodičovské kompetence. Cílem práce klíčového pracovníka je, aby rodiče získali chybějící dovednosti a byli schopni po určitém čase zvládat péči o své děti bez další pomoci.

Při podpoře rodičů se klíčový pracovník nejčastěji zabývá fyzickým a psychickým zdravím dětí, jejich hygienou a výživou, rozvojem osobnosti dítěte a jeho vzděláváním.

V oblasti bezpečí dítěte klíčový pracovník vede rodiče k tomu, aby byli schopni:

- zajistit dítěti bezpečné prostředí
- zajistit dítěti dostatečnou podporu s ohledem na jeho věk
- odhadnout míru rizik, pokud dítě zůstane bez dozoru

Klíčový pracovník mluví s rodiči o možných následcích ponechání malého dítěte bez dozoru dospělé osoby, společně s rodiči diskutuje, co už může být pro dítě nebezpečné a co je přiměřeným rizikem při zajištění bezpečí dítěte.

V oblasti péče o fyzické zdraví dítěte klíčový pracovník vede rodiče k tomu, aby byli schopni:

- poznat, kdy se dítě necítí dobře
- odhadnout správně míru rizika (kdy na to stačím sám, kdy je třeba vyhledat lékařskou pomoc)
- zajistit lékařskou péči – akutní i preventivní
- respektovat požadavky a doporučení lékařů
- v případě nemoci dodržovat pravidelnou medikaci a léčebný režim

Klíčový pracovník pomáhá rodičům zajistit potřebná zdravotní vyšetření dětí, v případě nutnosti je k lékařům doprovází. Společně s rodiči dohlíží na to, aby tyto návštěvy probíhaly v řádných termínech. Pokud je třeba, vysvětluje informace předané lékařem a vede rodiče k tomu, aby se dokázali lékaře zeptat také sami.

V oblasti péče o psychické zdraví dítěte klíčový pracovník vede rodiče k tomu, aby byli schopni:

- vnímat prožívání dítěte
- rozpoznat jeho náladu a adekvátně na ni reagovat
- zajistit dítěti dostatečný a přiměřený počet podnětů k jeho rozvoji
- přistupovat k výchově s ohledem na věk dítěte
- nastavit a udržet hranice ve vztahu k dítěti

Pokud jsou děti v péči psychologů či psychiatrů, bývá pro rodiče složité porozumět doporučením těchto odborníků. Proto jim klíčový pracovník může nabídnout doprovod a účast na konzultacích, případně vysvětlení sdělení jednotlivých zpráv. Pracovník také rodičům v praxi ukazuje, jak se mohou lékařů a dalších odborníků doptat, aby porozuměli obsahu zprávy.

V oblasti péče o rozvoj osobnosti dítěte a jeho vzdělávání klíčový pracovník vede rodiče k tomu, aby byli schopni:

- zajistit podnětné rodinné prostředí s ohledem na věk dítěte a jeho individuální potřeby
- s dítětem komunikovat, rozvíjet hru a tím i jeho sociální chování
- zodpovědně dohlížet na docházku a přípravu dítěte do školy
- strukturovat volný čas dítěte
- podpořit dítě, pokud se objeví potíže se zvládnutím učiva
- rozvíjet a podporovat specifické potřeby a zájmy dítěte

Klíčový pracovník k tomu využívá řadu didaktických pomůcek, rodičům vysvětluje, jak s těmito pomůckami pracovat a rozvíjet dovednosti dítěte v potřebných oblastech.

Pokud je zakázkou rodiny zlepšení školního prospěchu a pomoc se školní přípravou, klíčový pracovník doučuje dítě, ale vždy za přítomnosti alespoň jednoho z rodičů. Rodič se tak prostřednictvím pracovníka sám učí, jak dítěti pomáhat se školní přípravou.

V oblasti hygieny a výživy dítěte klíčový pracovník vede rodiče k tomu, aby byli schopni:

- zajistit a vést dítě k pravidelné hygieně ve vztahu k pochopení rizik snížené kvality hygieny na zdraví jejich dětí
- zajistit vhodné oblékání dítěte s ohledem na počasí (Pokud se tak neděje, zjišťuje, zda důvodem je nedostatek finančních prostředků pro nakoupení vhodného oblečení anebo nedostatečná kontrola ze strany rodičů. V případě nedostatku financí nabízí využití sociálních šatníků.)
- dbát na pravidelnou a pestrou stravu přiměřenou věku dítěte

Při práci na zakázkách, které se týkají péče o děti, spolupracuje klíčový pracovník s dalšími subjekty a odborníky (s pedagogicko-psychologickými poradnami, mateřskými centry, psychology, pedagogy, dětskými lékaři apod.). Konzultuje s nimi speciální potřeby jednotlivých dětí a oblastí, na které je třeba se zaměřit. Rodinám může nabídnout také asistenci dobrovolníka, který se může zapojit do doučování, podporovat naplnění volného času, doprovázet dítě na kroužek apod. (Zapojení dobrovolníků do práce s dítětem a rodinou bude podrobněji popsáno v kapitole č. 7).

2. Výchovné problémy u dětí

Častou zakázkou rodičů jsou výchovné problémy dětí, kdy např. dítě nerespektuje rodiče nebo autoritu obecně, zanedbává školní docházku, má velké kázeňské problémy ve škole, neplní si své školní povinnosti, chová se agresivně, šikanuje spolužáky, dopouští se protiprávního jednání v podobě přestupku apod.

Příčinou výchovných problémů dítěte může být nevhodný vliv sociálního prostředí v rodině (např. tzv. subdeprivační působení rodiny). Rodina, která funguje pouze formálně, nedokáže dát dítěti pocit jistoty, důležitosti, rodina není schopna dítěti předat pozitivní hodnoty a normy chování. Rodiče neumí dítěti nastavit pevné hranice v jeho chování ani stabilní systém sankcí a odměn. Dítě se neorientuje v pravidlech, která v jeho světě platí.

V těchto případech klíčový pracovník nabízí a doporučuje rodičům spolupráci s pedagogicko-psychologickou poradnou či jinými odbornými pracovišti (terapeutická centra, střediska výchovné péče atd.). Rodiče se za podpory pracovníka poradny a dále klíčového pracovníka učí, jak sdělovat dítěti svoje pocity, obavy, jak mu dávat najevo lásku, jak po dítěti něco srozumitelně požadovat. V praxi často rodiče žádají, aby je zpočátku při návštěvě pedagogicko-psychologické poradny klíčový pracovník doprovázel a pomohl jim porozumět požadavkům pracovníka poradny. Po prvních konzultacích se rodiče zbaví nejistoty a spolupracují i bez podpory klíčového pracovníka. Ten je nadále provází a pomáhá realizovat doporučení poradny v praxi.

Pokud má dítě problémy související s plněním školní docházky, je nutné vést rodiče k tomu, aby dohlíželi na docházku a přípravu do školy, aby se pravidelně informovali o chování a prospěchu, aby podporovali dítě při výukových obtížích, naplňovali jeho specifické potřeby, rozvíjeli jeho zájmy a stanovovali jeho povinnosti. To vše ve spolupráci se školou. Důležité je, aby byli rodiče schopni také dítě pochválit za to, co se daří, a podpořili tak jeho motivaci ke změně chování.

Rodičům může klíčový pracovník nabídnout nácvik komunikačních technik pro zvládnání náročných výchovných situací. Klíčový pracovník také může zprostředkovat tzv. videotrénink interakcí (VTI), kdy vyškolený videotrenér se souhlasem rodiny natáčí na kameru určité situace v běžném chodu domácnosti a následně tyto záznamy s rodinou rozebírá a zaměřuje se na upevnění pozitivních vzorců a výchovných postupů rodičů ve vztahu k dítěti.

Další možnou příčinou vzniku poruch chování u dětí je nuda, nedostatek životního smyslu a adekvátních cílů. Ve spolupráci s rodinou pak klíčový pracovník hledá možnosti společného trávení volného času rodičů s dětmi a zájmové kroužky, které by dítě mohlo navštěvovat a získat tím radost ze smysluplné činnosti, najít své místo ve skupině kamarádů, učit se vydržet u určité činnosti, hledat, co dítě baví a těší. Pro většinu dětí z rodin, kterým je služba poskytována, je docházení do zájmových kroužků a dalších organizovaných volnočasových aktivit nedostupné – z finančních důvodů a vzhledem k nutnosti docházet na tyto organizované aktivity pravidelně. V těchto případech je možné využít nízkoprahových služeb pro děti a dospívající. Tyto služby umožňují bezpečné trávení volného času a dítě/dospívající má zároveň možnost sdílet a svěřit se pracovníkovi se svými problémy. Nízkoprahová služba tak může dobře zachytit problémy dítěte/dospívajícího již v preventivní fázi a reagovat na ně nabídkou podpory – pro dítě i celou rodinu s využitím návazných služeb.

3. Bydlení

Potíže s bydlením jsou vždy spojené s nedostatkem finančních prostředků. Většina rodin, kterým je služba Podpora pro rodinu a dítě poskytována, je odkázána na dávky pomoci v hmotné nouzi a dávky státní sociální podpory. Zdroje jejich příjmů jsou omezené a možnosti hledání bydlení jsou tak značně ztíženy. Velkou překážkou při hledání bydlení jsou dluhy a exekuce rodiny, které zatěžují rodinné rozpočty a ohrožují rodinu i ztrátou bydlení.

Zakázka rodiny v oblasti bydlení bývá široká. Zahrnuje v sobě např. hledání nového bydlení, zlepšení bytových podmínek, financování bydlení, oddlužení, majetkoprávní vztahy, ale i péči o domácnost apod. Vždy je nutné stanovit závažnost a priority jednotlivých oblastí a řešit nejprve ty nejzávažnější. Tím bývá hrozba ztráty bydlení, což může ohrozit také vztahy rodičů a dětí v případě, že je situace vyhodnocena tak, že kvůli ztrátě bydlení bude dítě z péče rodičů dočasně odebráno. V tomto případě je nutné najít minimálně přechodné bydlení např. v azylovém domě, v ubytovnách, v noclehárnách apod. Pak teprve se pracovník spolu s rodinou zaměřuje na hledání dlouhodobějšího bydlení (sociální byty, nájemní byty, podnájmy apod.).

Do řešení bydlení klíčový pracovník zapojuje také širší rodinu, hledá společně s širší rodinou možnosti přechodného ubytování u příbuzných či přátel, spolupracuje s dalšími subjekty, zejména pak s OSPOD.

V rámci poradenství klíčový pracovník pomáhá rodině s vyřizováním dávek, na něž má ze zákona nárok. V oblasti bydlení se jedná především o doplatek na bydlení z dávek pomoci v hmotné nouzi a příspěvek na bydlení z dávek státní sociální podpory (SSP).

Ztráta bydlení je nejčastěji způsobena:

- neplacením nájemného nebo služeb za energie
- uzavřením nájemní smlouvy pouze ústně či s chybějícími podstatnými náležitostmi
- neohlášením změn v počtu osob, které v bytě bydlí, pronajímateli
- prováděním úprav bytu bez souhlasu pronajímatele
- porušováním dobrých mravů v domě
- neřešením situací vedoucích k výpovědi z nájmu bytu

Při hledání nového bydlení klíčový pracovník:

- doprovází rodinu na jednání s vlastníky a správci bytů
- zprostředkovává rodině nabídky možného bydlení
- kontaktuje úřady a instituce nabízející ubytování
- nabízí právní poradenství v oblasti bydlení
- spolupracuje s OSPOD při hledání možností zajištění bydlení rodiny

Pokud jsou důvodem ztráty bydlení dluhy na nájemném, klíčový pracovník také komunikuje s věřiteli a pokouší se společně s rodinou zajistit splátkové kalendáře a odvrátit hrozbu exekucí a trestního stíhání. Rodině nabízí poradenství v oblasti právní úpravy nájemních a podnájemních smluv. Při řešení těchto zakázek nabízí rodině právní poradenství (osobní konzultace s právníkem) nebo alespoň sám konzultaci s právníkem využívá.

Při podpoře rodin v oblasti hledání nového bydlení se v praxi klíčoví pracovníci rodin nejčastěji setkávají s těmito situacemi a překážkami:

- Naráží na nedostačující nabídku bydlení pro občany s omezenými příjmy, a to jak z hlediska kvantity, tak i kvality bydlení.
- Některé přístupy při přidělování bytů ve vlastnictví obcí (obecní a sociální byty) lze považovat za diskriminační. Obce při přidělování bytu přihlížejí k sociálnímu statusu žadatele a vybírají „bezproblémové“ rodiny.
- V poslední době se stává běžnou praxí, že obecní úřady požadují při podpisu nájemní smlouvy k sociálním bytům složení kauce ve výši několika nájmů, což je pro mnohé rodiny jen těžko možné. I tento typ bydlení se tak postupně stává pro ohrožené rodiny nedosažitelný.
- Extrémně nízká úroveň bydlení a služeb v ubytovnách pro sociálně slabé rodiny je často v nepoměru k poplatkům za ubytování. Měsíční nájemné v některých z nich dosahuje výši regulovaných nájmů v bytech první kategorie.
- Azylové domy nabízejí ubytování zvláště pro ženy a matky s dětmi a zvláště pro muže. Zcela výjimečně nabízejí společné ubytování pro rodiny. Tím dochází k rozdělení rodiny a k zátěži jejích jednotlivých členů, zejména pak dětí. Azylové bydlení je pouze přechodné řešení, max. délka ubytování je omezena jedním rokem. Kapacita azylových domů je nedostačující.

4. Finance

Služba Podpora a pomoc pro rodinu a dítě je často poskytována rodinám, pro které jsou typické příjmy na hranici životního minima, v některých případech i pod touto hranicí. Často jde o matky samoživitelky a rodiny, kde jsou dospělí dlouhodobě bez zaměstnání. Rodiny se často uzavírají do sebe, mají obavy ze spolupráce s úřady, neznají možnosti podpory státu a obcí. Často se i bojí přiznat skutečnou hloubku svých finančních problémů, mají strach, že jim úřady děti odeberou, pracovníky úřadů vnímají spíše negativně. V těchto rodinách často chybí měsíční plánování hospodaření a dlouhodobý plán finančního zajištění. Rodiny jsou zadlužené, dluhy není z čeho splácet, běžný je větší počet exekucí, u kterých narůstají úroky.

Příkladem může být rodina s větším počtem dětí, která bydlí v neudržovaném domku o dvou místnostech ve vesnici o velikosti cca 500 obyvatel se špatnou dopravní dostupností nebo v obdobných podmínkách v bytě na okraji města. Typickou rodinou jsou také matky samoživitelky s dětmi ve věku do pěti let, pro které není v nejbližší mateřské škole volné místo. Takováto rodina se velmi rychle dostává do existenčních problémů v okamžiku, kdy otec dětí přestane plnit svou vyživovací povinnost nebo ji plní jen nárazově.

Oblast financí klíčoví pracovníci prověřují ve všech rodinách, se kterými spolupracují. Ve fázi navazování vztahů s rodinou zpočátku jen pozorováním vybavenosti domácnosti a cílenými dotazy na spolupráci s úřady v oblasti dávek. Finanční zajištění rodin závisí také na tom, jestli dospělí mají zaměstnání či jsou alespoň evidováni na úřadu práce. Po získání důvěry rodiny se často znovu otevírá téma financí, klíčový pracovník společně s rodinou hledá možnosti, jak výdaje snížit, případně změnit jejich strukturu, hledá i možnosti, jak příjmy rodiny navýšit.

V praxi se téměř nestává, že by rodina, která zažádala o dávky, nepobírala všechny dávky státní sociální podpory, na které má nárok, nebo že by úřad špatně vypočítal jejich výši. Zásahu klíčového pracovníka a jednání s úředníky je někdy třeba při přiznávání dávek hmotné nouze, především tzv. dávek MOP (mimořádné okamžité pomoci). V praxi se osvědčuje výplata těchto dávek formou poukázek.

Téma hospodaření bývá pro většinu rodin velmi citlivé. Klíčový pracovník v rodině mapuje možné finanční zdroje v těchto oblastech:

- příjmy z práce (zaměstnání, brigády, jednorázové výpomoci apod.)
- vyživovací povinnost (řádné i dlužné výživné)
- příjmy z dávek SSP a hmotné nouze
- příjmy ze sociálního zabezpečení (důchody)
- příjmy z příspěvku na péči

Poskytované služby v oblasti financí

- **Hledání práce:** Pokud v rodině existuje motivace hledat zaměstnání, je úkolem klíčového pracovníka tuto motivaci podpořit. Spolu s rodičem vytváří reálnou představu o možném zaměstnání, sestavuje nabídku, které je rodič schopen dostat s ohledem na své schopnosti, dovednosti, zkušenosti, silné stránky. Klíčový pracovník pomáhá sestavit profesní životopis, motivační dopis, připravuje rodiče na vstupní pohovory, mapuje nabídku trhu práce. Ve všech těchto dovednostech zároveň posiluje rodiče, ale nepřebírá za vyhledání práce odpovědnost. V některých regionech je nedostatek volných míst, pak je úkolem klíčového pracovníka podporovat rodiče, aby neztratili motivaci zaměstnání hledat. Klíčový pracovník pomáhá vyhledávat vhodné nabídky práce pomocí internetu, předává kontakty na konkrétní organizace a agentury.
- **Neplacení výživného:** Klíčový pracovník podporuje rodiče v případech neplacení výživného ze strany otce či matky dětí, navrhuje postupy vymáhání dlužných částek za výživné.
- **Jednání se zaměstnavateli:** Klíčový pracovník jedná se zaměstnavateli v případech nevyplacení mezd v řádném termínu nebo ve správné výši. U těchto jednání by však měl být rodič vždy přítomen, aby se zároveň učil, jak prosadit svá práva.
- **Jednání s úřadem práce:** nezaměstnaní mohou být vyřazováni z evidence úřadu práce pro nedodržení podmínek – většinou nedodrží termín, kdy mají donést potřebné doklady a potvrzení. Většina rodin, které využívají služby Podpora pro rodinu a dítě, nepobírá podporu v nezaměstnanosti, ale příjmy rodiny to ohroží

v oblasti dávek hmotné nouze, kdy osoba, která byla vyřazena z úřadu práce, není posuzována jako osoba v hmotné nouzi.

- **Sestavení karty dluhů:** V případě zadlužení, kdy rodina ztratila přehled o výši svých dluhů, pro ni klíčový pracovník sestavuje tzv. karty dluhů, které rodině pomáhají se ve své situaci lépe zorientovat. Klíčový pracovník komunikuje s věřiteli o aktuální výši dluhu, zda je dluh pravidelně splácen a v jaké výši, zda hrozí či už je nařízena exekuce, jaký typ exekuce byl nařízen, který exekutor dluh spravuje, jedná o splátkových kalendářích, zjišťuje, zda je možné podat návrh na oddlužení. Ve většině případů není tato cesta možná, většina rodin by nesplnila podmínku zaplacení alespoň 30 % dlužné částky během pěti let. Proto v případech, kdy je to možné, klíčový pracovník navrhuje zastavení exekuce pro nedostatek majetku. Při správě dluhů spolupracuje s občanskými poradnami, specializovanými dluhovými poradnami nebo s právníkem.
- **Preventivní opatření proti vzniku dalších dluhů:** Pracovníci služby vzdělávají rodiny ve finanční gramotnosti, upozorňují je na možná rizika tzv. „výhodných půjček“, vysvětlují význam rozhodčí doložky ve smlouvách.
- **Hospodaření s rozpočtem rodiny:** Klíčový pracovník učí rodiny evidovat příjmy a výdaje, sestavovat měsíční finanční plán, zvažovat typy výdajů a výdaje plánovat, hledat cesty, jak zvýšit příjmy, sestavit dlouhodobý plán hospodaření v případech, kdy je třeba nalézt v rozpočtu větší částku např. na kauci za nové bydlení, finance na opravy, vybavení domácností apod. Dovednost úsporného nakládání s prostředky a nutnost plánovat veškeré výdaje je pro mnoho rodin zcela nová a neučí se jí snadno. V praxi se osvědčuje používání tabulek pro vedení domácího rozpočtu (přílohy č. 4, 5 a 6). Pracovník motivuje rodinu k důslednému zaznamenávání všech výdajů, následně s ní probírá jejich adekvátnost a společně hledají položky, na kterých může rodina uspořit.
- **Materiální pomoc:** Materiální pomoc je klíčovými pracovníky nabízena jen okrajově a týká se především oblečení pro děti, zapůjčení hraček a pedagogických pomůcek, zapůjčení knížek, zprostředkování darování vybavy do domácnosti apod.

5. Partnerské vztahy

Níže jsou uvedeny nejčastější typy problémů v oblasti partnerských vztahů, na které klíčový pracovník musí umět reagovat:

Život bez partnera

Z naší zkušenosti vyplývá, že ve většině případů se život bez partnera týká žen, které samostatně pečují o své děti, zpravidla se jedná o tři a více dětí, které mají s různými partnery. Následující popis situace je pouze ilustrativní.

Ženy mohou být často frustrované, že jsou dlouhodobě bez stálého partnera, nedaří se jim navazovat uspokojivé vztahy, které by měly určitý stabilní potenciál. Pokud již vztah naváží, často nemá dlouhého trvání, vede k další graviditě a narození dalšího člena rodiny. Po nějaké době nový partner rodinu opouští a žena zůstává sama s dětmi. Může se jednat o partnery, kteří nejsou schopni zabezpečit rodinu, sami mohou být dlouhodobě nezaměstnaní, s delikventní minulostí a často i přítomností. Ženy, které využívají službu Podpora pro rodinu a dítě pak mohou mít různé pochyby o své atraktivitě pro partnery,

o své schopnosti si muže „udržet“, přemítají, co udělaly špatně. Hledají chybu v sobě, ale také v partnerech, když uvádějí, že nejsou „pořádní“ muži, kteří by se dokázali postarat o rodinu. V těchto situacích se ptají na názor klíčových pracovníků a často žádají radu, jak postupovat dál.

Volba nového partnera, navazování vztahu s novým partnerem a jeho uvedení do rodiny

V případech, kdy je nový partner „uváděn“ do rodiny, se jedná o problematiku navazování vztahu s dětmi v rodině a následné sžívání nové rodiny. Důležité je rozdělení rolí v rodině, jaké místo zaujme nový partner, jak se bude podílet na výchově dětí, na společně vedené domácnosti a jejím zabezpečení atd.

Vztah se současným partnerem

U stávajících partnerů se většinou jedná o dlouhodobě neřešené problémy související např. s nezaměstnaností partnera a z toho pramenících konfliktů, znovu se jedná o problematiku zajištění základních životních potřeb rodiny, často jde o problémy v intimním soužití partnerů, žárlivost, zvýšenou konzumaci alkoholu apod.

Vztahy s bývalými partnery

Rovněž bývá řešen vztah s bývalým partnerem (bývalými partnery), otcem (otci)/matkou dětí v rodině. Pokud má otec¹¹ dětí zájem o pravidelný kontakt s dětmi, musí se stanovit jasná pravidla pro tento kontakt. Zvláště se jedná o situace, kdy se otec ozve po několika letech odloučení, kdy má např. zájem o kontakt s dětmi, které řadu let neviděl, a děti si jej vůbec nepamatují. Za pomoci a podpory klíčového pracovníka je sestaven harmonogram těchto kontaktů, včetně nabídky tzv. asistovaného kontaktu ze strany klíčového pracovníka, alespoň v počátečním období, kdy je vhodné, aby setkání probíhalo na neutrální půdě. Podobně se postupuje při požadavku prarodičů na kontakt s dětmi. Možnost kontaktu je také konzultována se sociálním pracovníkem OSPOD, aby bylo možné předem společně vyhodnotit, zda je kontakt dítěte s rodičem pro dítě bezpečný.

První partnerské vztahy dospívajících dětí

Dalším tématem bývají partnerské vztahy dospívajících dětí v rodině, které přinášejí na konzultace své první zkušenosti, nejistoty a trápení s první láskou. Vedle podpory a sdílení těchto témat s dospívajícími bývá namísto edukace v oblasti prevence nechtěného těhotenství a bezpečného sexu.

Nástrojem klíčového pracovníka při řešení vztahových témat a konfliktu rodičovských rolí je nabídka vztahu, kterou může klíčový pracovník poskytnout rodiči při konzultacích, umožňující rodičům ventilaci emocí a problémů a sebeexploraci. Klíčový pracovník při práci na zakázce zaměřené na řešení problémů v partnerském vztahu či v rodičovské roli nejvíce využívá poradenství, které je v sociální práci zaměřeno na aktuální problémovou situaci jedince. Klíčový pracovník musí nejprve zjistit rozsah daného problému a jeho charakteristiky a poté nabídnout rodiči možná řešení jeho situace. Rodič sám se rozhodne, která varianta řešení je pro něj optimální. Je třeba si dát pozor na tzv. expertní stanoviska,

¹¹ V textu je uveden otec jako ten rodič, který děti nevychovává, nicméně může se stejně tak jednat o matku dětí, pokud jsou děti v péči otce.

kteřá by mohla být spíše kontraproduktivní. Postupy a řešení představujeme formou nabídky, ze které si sám klient vybere pro něj optimální variantu řešení problému.

Klíčový pracovník si musí být vědom svých kompetencí a jejich rozsahu. Poradenství nelze zaměňovat za psychoterapii nebo rodinnou terapii, kterou mohou poskytovat pouze odborně vyškolení psychoterapeuti. V tomto ohledu je třeba vycházet ze znalostí a dovedností klíčových pracovníků, kteří dokážou správně zmapovat a popsat problémové situace rodin v oblasti partnerských a rodičovských rolí, reagovat na ně v rámci poradenského procesu a sociální terapie. Pokud však tyto situace vyžadují řešení terapeutické, je třeba včas doporučit rodinám psychoterapii a pomoci jim na cestě do psychoterapeutického procesu. Mohou nastat i situace, kdy některý z klíčových pracovníků má zároveň psychoterapeutické vzdělání. V těchto případech je však považováno poskytování psychoterapie v rodině, kde pracovník působí zároveň jako sociální pracovník rodiny, za kontraindikované.

V akutních situacích, kdy dojde k závažnému konfliktu (verbální i neverbální konflikty mezi partnery, případně mezi novým partnerem a dětmi, fyzické násilí mezi partnery atd.), může být v některých případech nutné využít krizovou intervenci – osobní či telefonickou.

5.12 Ukončování poskytování služby

Obvyklá doba spolupráce klíčového pracovníka s rodinou je 12 měsíců. V případě potřeby (zásadní změna situace v rodině jako např. narození dalšího dítěte, návrat dítěte z ústavní péče, odchod jednoho z rodičů z rodiny, změna bydlení apod.) může být spolupráce prodloužena, rovněž záleží i na počtu a závažnosti zakázek, které se v rodině řeší. Služba může být také poskytována kratší dobu či pouze jednorázově.

K ukončení služby se přistupuje v situaci, kdy je rodina již schopna sama udržet dosažené změny a v případě dalších problémů ví, jak řešit náročné situace vlastními silami. Před rozhodnutím o ukončení poskytování služby dochází k vyhodnocení situace rodiny v týmu služby Podpora pro rodinu a dítě.

Postup ukončování poskytování služby rodině

- Rodinu klíčový pracovník informuje o rozhodnutí ukončit poskytování služby. Rozhovor využívá k dalšímu posílení silných stránek jednotlivých členů rodiny. Posiluje důvěru rodičů v to, že případné přicházející problémy jsou již schopni řešit vlastními silami bez dalších zásahů zvenčí. Zdůrazňuje dosažené úspěchy, vrací se k jednotlivým zakázkám a způsobům řešení.
- Ukončení poskytování služby klíčový pracovník naplánuje v rozmezí čtyř až šesti následných konzultací.
- Klíčový pracovník postupně snižuje četnost konzultací (1x za měsíc), podporuje samostatnost členů rodiny při hledání řešení stávajících problémů.
- Rodina má možnost využívat nadále telefonickou podporu. Většinou ji využívá pro ověření, že postup řešení problému, který zvolila, je vhodný.
- Rodina může být do služby zařazena i opakovaně. Jedná se zejména o případy, kdy dojde k výrazné změně situace v rodině nebo ke zhoršení situace v rodině po ukončení spolupráce (tyto situace se konkretizují na závěrečné případové konferenci nebo na hodnotících schůzkách s OSPOD).

Hodnocení poskytování služby s rodinou a závěrečná případová konference

V období ukončování služby probíhá formou strukturovaného rozhovoru hodnocení spolupráce s rodinou. S rodinou je rekapitulován průběh spolupráce, je zhodnocena míra naplnění jednotlivých cílů, udržitelnost změn, jejich spokojenost s pracovníkem, jsou vyzváni k námětům na změny. Vždy jsou vybaveni informacemi, jak postupovat v případě objevení nových komplikací nebo návratu k původní situaci (možnost návratu do služby, informace o přirozené sociální síti).

Při ukončování spolupráce slouží jednotlivé části PPR k jejímu vyhodnocení – s rodinou i s dalšími zapojenými subjekty. PPR může být důležitým podkladem pro závěrečnou případovou konferenci či hodnotící schůzku rodiny, klíčového pracovníka a OSPOD.

Součástí hodnocení úspěšnosti spolupráce je popis situace v rodině při zahájení spolupráce, popis současné situace a jejich vzájemné porovnání. Je zhodnocena práce na jednotlivých zakázkách, zhodnoceno dosažení osobního cíle rodiny. Při hodnocení je věnována pozornost klíčovým okamžikům spolupráce a významným změnám situace rodiny, které ovlivnily průběh celé spolupráce. Od rodiny je získávána zpětná vazba pomocí otázek typu: *Co dle Vašeho názoru rodině nejvíce pomohlo? S čím jste byli nespokojeni? Jak se Vám spolupracovalo s konkrétním pracovníkem?* Podobné otázky by měly být kladeny i ostatním spolupracujícím odborníkům a pracovníkům OSPOD.

Závěrečná zpráva o spolupráci s rodinou

Výstupy ze spolupráce s rodinou jsou shrnuty v závěrečné zprávě. Zprávu klíčový pracovník předkládá pracovníkům OSPOD. Součástí zprávy je nejen zhodnocení spolupráce s rodinou, zhodnocení dosažení cíle spolupráce a osvědčené nástroje při práci s rodinou, ale i doporučení, na čem by rodina ve spolupráci s OSPOD měla i nadále pracovat, pokud je to v zájmu dítěte.

6. Metody, techniky a pomůcky využívané při práci s dítětem a rodinou

Největším nástrojem při práci s rodinou a dítětem je klíčový pracovník sám s nabídkou bezpečného vztahu a s dovedností využít pro rodinu takové metody a techniky, které aktuálně nejlépe odpovídají potřebám rodin a nabízejí cestu ke změně z její obtížné situace.

V následující kapitole budou stručně popsány metody užívané při práci s rodinou a také pomůcky a techniky, které může klíčový pracovník využít.

6.1 Metody

- **Case-management** – je definován jako koordinovaná péče o klienta. Rodině v obtížné životní situaci často poskytuje služby více organizací v lokalitě, metoda case managementu reaguje na potřebu poskytovatelů služeb spolupracovat v síti a koordinovat aktivity ve prospěch rodiny. Cílem je efektivní nastavení intenzity služeb, posilování a znovunavrácení kompetencí rodiny a aktivizace vlastních zdrojů uvnitř rodiny i v jejím okolí.¹²

Nástroje case-managementu:

Případová konference – v situacích, kdy rodina získává pomoc a podporu od více subjektů, je vhodným nástrojem ke koordinaci a plánování všech těchto služeb rodině případová konference. Způsob vedení a koordinace případových konferencí je blíže specifikována v materiálu organizace Rozum a Cit o. s. (2010) Na jedné lodi aneb Jak uspořádat případovou konferenci, který je přílohou č. 7.

Rodinná konference – rodinnou konferencí (RK) se rozumí setkání členů úzké i širší rodiny a jí blízkých lidí, kteří za nepřímé podpory odborníků vytvářejí plán řešení situace ohroženého dítěte. Tento plán maximálně využívá přirozené zdroje rodiny, zároveň může zahrnovat i pomoc odbornou. RK pomáhá využít všechny prostředky k udržení dítěte v bezpečném prostředí rodiny a může předcházet závažným soudním rozhodnutím.

Rodina vždy hraje ústřední roli při tvorbě plánu ochrany dítěte, neboť alfou a omegou tohoto přístupu je důvěra ve schopnost rodiny nalézt řešení své složité situace, pokud se jí to umožní a dostane se jí podpory a informací. Rodina zná lépe než odborníci své silné i slabé stránky, své zdroje a možnosti a proces rodinné konference pomáhá přetavit tyto znalosti v řešení.

Odborníci za tímto účelem pak poskytují organizační zázemí, informují o možnostech a službách, hodnotí vytvořený plán s ohledem na to, zda je v zájmu dítěte, a následně pomáhají rodině plán realizovat. Podnět k uspořádání RK dávají odborníci, výjimečně též rodina.

Situace, za kterých je vhodné rodinnou konferencí svolat, způsob konání, koordinaci a zajištění RK je blíže popsáno v Metodice rodinných konferencí Amalthea o. s., která je přílohou č. 8.

- **Krizová intervence** – je odborná metoda práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující a kterou aktuálně není schopen řešit vlastními silami a z vlastních zdrojů. Krizová intervence pomáhá zpřehlednit a strukturovat klientovo prožívání a zastavit ohrožující tendence v jeho chování. Krizová intervence se zaměřuje jen na ty prvky klientovy minulosti či budoucnosti, které bezprostředně souvisejí s jeho krizovou situací. Krizový pracovník klienta podporuje v jeho kompetenci řešit problém tak, aby dokázal aktivně a konstruktivně zapojit své vlastní síly a schopnosti a využít potenciálu přirozených vztahů.¹³
- **Motivační rozhovory** – jsou terapeutickým a komunikačním přístupem zaměřeným na podporu vnitřní motivace lidí při změně chování. Metoda vychází z přístupu zaměřeného na klienta a zaměřuje se na zkoumání a řešení ambivalence,

¹² Svoboda, Černá, Šťastná: Využití metody case managementu při práci s rodinou, Amalthea o. s. 2010.

¹³ Vodáčková D. a kol. Krizová intervence. Portál 2007.

související s procesy změny a rozhodování. Motivace je vnímána jako proměnlivá charakteristika, významně ovlivnitelná pracovníkem jak v pozitivním, tak v negativním směru. Předpokladem k úspěšné práci s motivací je schopnost empatického naslouchání, porozumění vnitřním motivačním silám klienta, podpora jeho vlastních schopností a respekt k jeho autonomii zároveň s jasným zaměřením společné práce a vědomím cíle.¹⁴

6.2 Techniky a pomůcky

Klíčový pracovník je zodpovědný za volbu a využití techniky či pomůcky v konkrétní rodině a u konkrétního dítěte. Nižší uvedené techniky mají terapeutický i diagnostický potenciál. Nikdy by však neměly být využívány způsoby, ke kterým není klíčový pracovník řádně proškolen.

Vztahová mapa, ekomapa

Vztahová mapa slouží ke znázornění zmapování vztahů a důležitých osob v životě dítěte. Do této mapy jsou zahrnuti členové rodiny včetně širších příbuzných, přátelé, učitelé, dobrovolníci, různí pracovníci a ostatní, se kterými má dítě nějaký vztah. Tyto vztahy jsou znázorněny tak, aby byla jasná jejich intenzita, kvalita – čáry plné (silnější vztah), přerušované (vztah slabší) a směr interakce – směr šipek, vzdálenost.

Využitelnost techniky: pro děti od 5 let

Postup: pracovník, případně jiná dospělá osoba mluví s dítětem o tom, koho dítě má/nemá rádo, a společně to zakresluje na papír. Poté mohou mluvit o tom, proč to tak je.

Příklad:

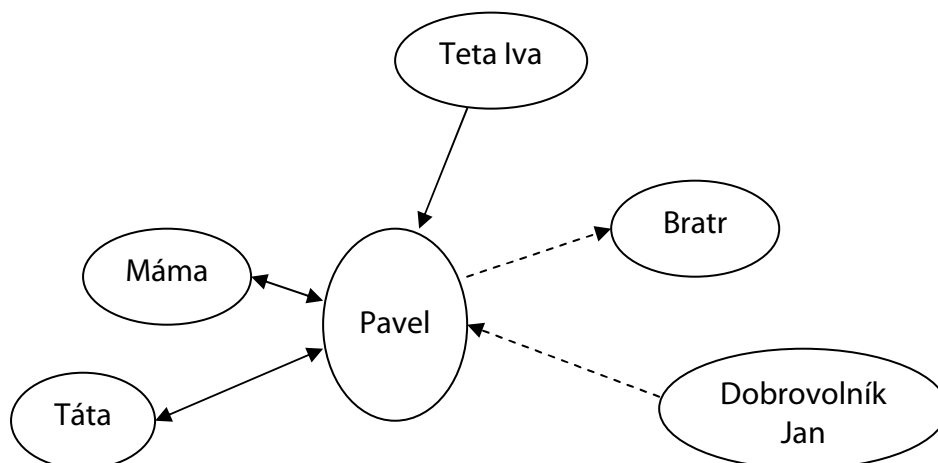
Pavel a matka – silný, oboustranný vztah

Pavel a otec – silný, oboustranný vztah, ovšem ne tak blízký, jako s matkou

Pavel a teta Iva – vztah pouze ze strany od tety k Pavlovi

Pavel a bratr – vztah slabší a Pavel to vnímá tak, že tento vztah je pouze z jeho strany, od bratra žádný vztah nevnímá

Pavel a dobrovolník Jan – vztah pouze slabší a jen ze strany dobrovolníka



¹⁴ http://www.motivacnirozhovory.cz/o_motivacnich_rozhovorech/ (5.12. 2011)

Časová osa

Časová osa slouží pro zvědomění toho, co rodič v životě prožil, a zároveň otevírá příležitost pro to naplánovat, čeho by chtěl ve svém osobním, pracovním, veřejném životě ještě dosáhnout.

Techniku časové osy ve své terapeutické práci využívají Vladislav Chvála a Ludmila Chválová-Trapková. Časová osa může poskytnout rychlý, ale velmi podrobný vhled do života rodiče, přičemž události do časové osy zaznamenává on sám podle toho, jakou důležitost jednotlivým událostem sám přikládá. Podporuje to v rodiči kompetenci určit, které události jsou pro jeho život důležité, hlavní roli zde nepřebírá klíčový pracovník, ten pouze pomáhá procesu otevřenými otázkami. Rodič si zároveň tímto způsobem zvědomuje svůj vlastní životní příběh, může díky tomu objevit nové souvislosti, uvědomit si, jaký dopad má minulost na jeho současný život. Časová osa mu může také pomoci otevřít širší pohled na repertoár jeho chování a na jednání celého jeho rodu.

Využitelnost techniky: pro rodiče, dítě i pro rodinu jako celek (tzv. časová osa rodiny).

Postup: Při sestavování osy se postupuje od přítomnosti a pokračuje do minulosti. Rodič nejprve vyznačí svou časovou osu, postupně může přidávat další, pro něj důležité osoby a na svou i jejich osu zaznamenává důležité životní události (např. narození, nástup do školy, úmrtí v rodině, nemoc, stěhování, první rande, změna zaměstnání, navázání partnerského vztahu, narození dítěte, ztráta přítele, rozvod atd.).

Jednodenní či vícedenní zážitkově-vzdělávací akce pro rodiny

Cílem této techniky je v případě rodin, které využívají služby nově, využít akci k rychlejšímu navázání vztahu s členy rodiny, především s dětmi. Akce jsou využívány také k nácviku a upevnění rodičovských dovedností, mapování vzájemných vztahů v rodině, jde též o nástroj pro sociální začleňování rodin a ukázání možností, jak může rodina společně aktivně trávit volný čas tak, aby se děti v rodině zdravě rozvíjely.

Pro zážitkové akce je optimální např. návštěva zoologické zahrady, muzea, plaveckého bazénu, zámku, výstavy apod. Rodiče s podporou klíčového pracovníka připraví akci, naplánují program, zajistí potřebné vybavení a občerstvení pro rodinu.

Zážitky a poznatky z těchto akcí jsou dále využity při individuální práci s dětmi v rodině i při podpoře komunikace v rodině mezi rodiči a dětmi.

Využitelnost techniky: pro děti každého věku, jen při určení cíle akce je třeba zohlednit věk a zájmy dětí v rodině.

Postup:

1. Příprava pracovníka před tím, než se rozhodne techniku využít

- Ujasnit si, co bude cílem při akci.

Příklady:

- pozorovat vzájemné vztahy a role jednotlivých členů v rodině
- sledovat vzájemnou komunikaci členů rodiny

- pozorovat rodičovské dovednosti a kompetence v běžných i zátěžových situacích
- podpořit rodiče v rodičovských dovednostech a kompetencích
- poskytnout rodičům podněty, jak s dětmi společně trávit aktivně volný čas
- Na co si dát při akci pozor?
 - do interakcí v rodině zasahovat jen v nezbytné míře (bezpečí dětí)
 - poskytovat rodičům podporu a pomoc, ale nepřebírat jejich kompetence
 - pokud je to možné a rodina si to přeje, poskytnout během akce rodině prostor část akce prožít bez doprovodu pracovníka

2. Příprava akce s rodinou

- cíl, trasa, dopravní prostředky, datum akce, časový plán
- finanční plán
- soupis potřebných věcí s sebou
- místo a čas setkání před akcí

Pracovník během příprav poskytuje rodině podporu při plánování akce, pomáhá zjistit možnosti, navrhuje cíle akce, pomáhá zajistit jízdní řády apod., v případě nutnosti pomáhá zajistit dopravu.

3. Realizace akce

Během akce podporuje pracovník rodiče při zajištění bezpečí dětem, doprovází rodinu, navazuje bližší kontakt s dětmi i rodiči. Plní své předem stanovené cíle.

4. Vyhodnocení akce

Na další konzultaci s rodinou vyhodnotí pracovník s rodinou akci. Seznámí rodinu se svými postřehy, případně doporučí případné další dílčí cíle, na kterých by rodina mohla v budoucnosti pracovat.

Edukační pomůcky

Edukační pomůcky slouží k získání určitých poznatků či dosáhnutí určité změny v chování, ale i vytváření, resp. „přebudování“ hodnotových, vztahových postojů, citových, volních a vzdělanostních struktur osobnosti jedince. Konkrétně jde o pomůcky ke cvičení činností „praktického života“ a speciální pomůcky pro rozvoj smyslů, rozvoj řeči, rozvoj matematických schopností aj.

Využitelnost pomůcek: především při práci s dětmi předškolního a mladšího školního věku.

Příklad: Například u dětí, které ještě neumí držet tužku, je používána pastelka ve tvaru koule, která má po celé ploše několik »boulí« různých barev. Dítě ji drží v celé dlani a podle toho, jak ji otáčí, takovou barvou kreslí. Dítě si tak procvičuje úchop a jemnou motoriku

ruky. Pro rozvoj jazykových schopností jsou k dispozici logopedická i cizojazyčná pexesa. U řady pomůcek je možné jejich zapůjčení rodině, aby rodina mohla sama s dítětem potřebné dovednosti trénovat.

Montessori kufřík

Technika je využitelná především pro předškolní děti a děti na prvním stupni základní školy. Děti samy či společně s rodičem a pracovníkem objevují jednotlivé předměty Montessori kufříku a pracují s nimi. Jednotlivé předměty jsou vybírány na základě zájmů dítěte, ale i jeho vzdělávacích potřeb. Práce s Montessori pomůckami pomáhá k rozvoji dítěte, avšak přináší i prostor pro sblížení, sdílení a prohloubení důvěry mezi dětmi a klíčovými pracovníky rodiny.

Hlavním principem výchovně vzdělávací činnosti Montessori pedagogiky¹⁵ je vlastní objevování poznatků samotným dítětem (mottem Montessori je: „Pomoz mi, abych to dokázalo samo“).

Molitanová terapeutická stavebnice

Molitanová terapeutická stavebnice se skládá z několika kusů molitanu, které mají různé geometrické tvary. Pomůcka může sloužit pro tělesnou výchovu a relaxaci, k rozvíjení hmatového a prostorového vnímání. Pro rozvoj motoriky je možné s dítětem provádět nácvik úchopu jednotlivých kusů různé velikosti. Starší děti pak využívají stavebnici ke stavění věží a hradů (čímž rozvíjejí nejen svou motoriku a rovnováhu, ale i tvořivost). Dále stavebnice umožňuje nácvik prostorové a směrové orientace – rozlišování vpravo/vlevo, orientace v prostoru (nahore, dole, vpředu, vzadu atd., kdy jsou využívány jednotlivé kusy stavebnice tak, že jsou umístěny kolem dítěte a dítě určuje vzhledem ke svému tělu jejich polohu). Protože jsou jednotlivé části stavebnice z měkkého molitanu příjemného na dotek, lze toho využít při relaxaci dítěte.

Využitelnost pomůcky: nejvhodnější pro děti batolecího a předškolního věku.

Motivační rozhovory – proces změny, rozhodování

Využitelnost techniky: při práci na jakékoliv změně chování – např. v případě ohrožující péče o děti, při výskytu sociálně-patologických jevů u rodičů nebo dospívajících dětí.

Jedná se o nedirektivní, na klienta zaměřený přístup, který podporuje změnu chování a staví na přirozeném procesu změny. Hlavním úkolem pracovníka je posílení nesouladu v postojích rodiny, využití rozpocenosti a nasměrování ke změně.

Schéma procesu změny sestavili Prochaska a DiClemente v osmdesátých letech minulého století. Toto schéma popisuje změny v prožívání a chování člověka procházejícího procesem rozhodování o změně, práce na změně a na udržení změny, popisuje fáze procesu změny a nově chápe proces změny jako cyklický proces.

¹⁵ více o metodě na webových stránkách <http://www.montessoricr.cz/>

FORMULÁŘ ROVNOVÁHY A ROZHODOVÁNÍ

Budu pokračovat v současném chování, stav se nezmění		Dojde ke změně chování či situace	
Co získávám	Čím za to platím	Co získám	Co ztratím, čím zaplatím

Pro práci s dítětem a jeho rodinou je možné využít řadu dalších technik. Níže je uveden **seznam technik**, které jsou využívány v práci s náhradními rodinami v rámci služeb Centra náhradní rodinné péče Amalthea o. s. **Podrobný popis těchto technik, jejich využití a účel jsou podrobně rozpracovány v Metodice doprovázení – podpora, vzdělávání a kontrola při výkonu náhradní rodinné péče** (Semerádová, Zachařová, Černá, 2011), která je přílohou č. 9.

1. Techniky ke zmapování informací o rodině a jejím sociálním okolí

Tyto techniky se dají využít zejména na začátku spolupráce s rodinou, kdy se pracovník s rodinou seznamuje. Měly by sloužit k tomu, aby pracovník zjistil, jak rodina jako systém funguje, jaké jsou role jednotlivých členů, jaká je historie rodiny, jak je rodina zapojena do sociálního systému apod.

Příklady technik:

- **Rodokmen** – může být použit při seznamování s rodinou a může být zdrojem informací o historii rodiny, o rodinném systému, o souvislostech vývoje rodu apod.
- **Projekční techniky** – pro seznámení s rodinou a zjištění vzájemných vztahů a postavení jednotlivých členů v rodině je možné využít i různé projekční techniky (kreslení začarované rodiny, společné kreslení na téma „Náš svět“, „Ostrov rodiny“, „Naše rodina“, kreslení na téma: „Oblíbená činnost naší rodiny“, „Já a moje rodina“,

sestavování obrazu rodiny z různých materiálů (kameny, hračky, přírodniny), Medvídci, Duchové, hraní divadla s loutkami, panenkami)

- **Pozorování, dotazníky**

2. Techniky k navazování vztahu s dítětem a mapování jeho potřeb

Pro další práci s dítětem je dobré, aby pracovník postupně získal důvěru dítěte a navázal s ním bližší vztah. Při tomto procesu vybírá pracovník takové aktivity, které jsou dítěti blízké a bude se u nich cítit jistě a příjemně. Může se jednat o stolní hry, procházku v přírodě, hru se stavebnicí, povídání si atd.

Příklady technik:

- **Rozhovor** – navazující na přirozený kontakt s dítětem s otevřenými otázkami k tématům, které pracovník od dítěte potřebuje zjistit.
- **Dotazníky** – osvědčený je zejména dotazník založený na nedokončených větách, které dítě volně dokončuje.
- **Komunikace prostřednictvím her** (od 3 do 15 let) – dobrý způsob, jak k dětem proniknout – zbavit se zábran, proniknout do světa dítěte a být vnímavý k tomu, co dítě říká, umět reagovat odpovídajícím způsobem.
- **Maňásci** – pro rozhovor s dětmi (obzvláště s mladšími) je dobré použít dva maňásky – jednoho, který mluví za pracovníka, a druhého, jehož prostřednictvím mluví dítě (pro dítě bezpečnější než přímý rozhovor, loutky vytvářejí odstup).
- **Panenky hrají lidi** (do 3 let, ale i u starších) – děti, které se zdráhají hovořit přímo o tom, jak se cítí, jsou ochotny mluvit o tom, jak se „cítí“ panenky. Součástí techniky je vyprávět příběh, který je v zásadě životním příběhem dítěte zobrazeným v grafu života, ale převedený na panenky, když se vypráví poprvé, hovoří se obvykle jen o konkrétních faktech.
- **Prázdná židle** – jeden ze způsobů, jak odhalit odpor vůči dospělým, kteří dítě zklamali nebo odmítli – prázdná židle uprostřed místnosti, dítě si má představit, že na židli sedí někdo, s kým má „nevyřízené účty“, prázdná židle pomůže dítěti zaměřit se na cokoli, co zůstalo nedořešeno.
- **Telefon** – použití podobně jako prázdná židle, dítě volá osobě ze své minulosti a vede s ní imaginární rozhovor; často příliš přímé – pocit strachu je možné zmenšit, pokud je konverzace vedena mezi dvěma loutkami či panenkami.
- **Hra na role** – vhodné pro starší děti, situace přehráváme tak, že navrhujeme teenagerům, že my budeme hrát je a oni budou dalším hercem na scéně – oni režírují a jsou i scénáristi¹⁶
- **Růžový keř** – pro podporu vytváření pozitivní identity dítěte se využívají také různé techniky, které vedou dítě k uvědomění si svých silných stránek.

¹⁶ Vytváření knihy života, pomáháme dítěti porozumět jeho minulosti, Tony Ryan, praktický rádce, NATAMA, Praha, 2006

- **Hledá se pan (paní) Užasňák (Užasňáková)**

Dítě shrnuje do připraveného dotazníku své silné stránky – co všechno už umí, v čem je dobré.

- **Otisk ruky**

Rodiče prstovými barvami nabarví dítěti postupně jednotlivé prsty, ke každému prstu říkají, v čem je dítě dobré, v čem ho obdivují, dítě pak ruku otiskne na papír a vlastnosti si k jednotlivým prstům dopíše.

3. Analýza potřeb dle PSBP – podrobněji také v kapitole 5.7.1 této metodiky

4. Techniky na podporu vytváření či posílení citové vazby (attachmentu)

Attachment (citová vazba) je psychologický termín pocházející z teorie attachmentu Johna Bowlbyho, který se v češtině často používá v původní anglické verzi a označuje primárně citové přilnutí malého dítěte k matce a dalším blízkým osobám. V rozšířeném významu pak může označovat citové přilnutí (vztahovou vazbu) obecně.

Příklady technik:

- **Screening typu vazby dítěte** – k vyhodnocení typu vazby u dítěte existují standardizované nástroje např. Adult Attachment Interview a Adult Attachment Style Interview. Pro jejich využívání v praxi je však třeba důkladné proškolení. K pouhé orientaci, zda je nutné uvažovat o možné poruše připoutání, je však možné použít jednodušší dotazníky. Na typ vazby je možné usuzovat také z anamnézy dítěte, zejména z jeho raných zkušeností s pečující osobou. Na základě vyhodnocení typu vazby u dítěte hledá pracovník s rodiči vhodné postupy další péče o dítě, které by podpořily vytváření zdravého citového pouta.
- **Watch, Wait and Wonder** – jedná se o terapeutickou metodu, pro jejíž využití je třeba absolvovat odborné školení. Poté ji může využívat při své práci i klíčový pracovník. Metoda posiluje tři předpoklady, jež jsou důležité pro bezpečné připoutání dítěte:
 - Držení – jedná se o situace, kdy je člověk přítomen bez nároků
 - Zvládnutí – přijetí a tolerování pocitů, které dítě vyjadřuje, a převod pocitů prostřednictvím chování a emocionální reakce tak, že pocity jsou snesitelné a smysluplné
 - Reflektivní funkce – schopnost předvídat mentální stavy u sebe a druhých v konkrétním momentu a schopnost porozumět své vlastní zkušenosti a zkušenosti druhých s ohledem na duševní procesy – touhy, pocity, názory, záměry. Jedná se o hypotézy používané k porozumění, proč jsme my nebo druzí mysleli nebo udělali konkrétní věc.
- **Cvičení se smysly na podporu prožívání dítěte** – dítě si připraví (nebo pracovník připraví) věci, které budou zastupovat jednotlivé smysly. Dítě poté říká, co mu daná věc připomíná, na co si vzpomnělo. Cílem je znovu probudit smysly dítěte, naučit se rozlišovat různé pocity (zlost, smutek, štěstí). Dostat se do kontaktu se sebou samým (smutek z toho, co se stalo, ale také uvědomění si síly a odhodlání). Znovu

se naučit náležitě vyjádřit své potřeby, pochopit nejednoznačná sdělení. Obnovit svou schopnost navazovat vztahy. Může sloužit jako most k rodičům.¹⁷ Společným zážitkem se může vazba mezi rodiči a dítětem posilovat.

- **Hra** – jedním z nejpřímějších způsobů, jak dětem do 12 let věnovat pozitivní pozornost, je prostřednictvím hry. Hra umožňuje dítěti poznávat svět kolem sebe, vyzkoušet bezpočet společenských situací a rozvíjet své dovednosti jako dávání prostoru ostatním, empatii, spolupráci. Hra nabízí příležitosti k rozvíjení nejrůznějších dovedností od fyzické koordinace po tvořivé, jazykové a poznávací schopnosti. Zapojení se do hry umožňuje pečujícím osobám věnovat dětem během hry pozornost, kterou potvrzují, že jsou dětem nablízku.¹⁸ Tím se může vazba mezi rodiči a dítětem posilovat.

5. Kognitivně behaviorální techniky používané při řešení výchovných problémů dítěte – tento typ práce je využíván zejména v případě, kdy je třeba naučit dítě novým způsobům chování nebo odnaučit nevhodné chování.

Příklady technik:

- **Behaviorální analýza** – představuje analyzování a popis problému v rámci schématu příčiny – projevy - následky
- **Nácvik vhodných způsobů chování, nových dovedností** – při nácviku nových způsobů chování je třeba rozdělit úkol na dílčí kroky a nacvičovat postupně jednotlivé kroky, které se postupně upevňují a teprve potom spojují
- **Podpora správných způsobů chování** – rodina hledá systém vhodných odměn, kterými oceňuje správný způsob chování
- **Metody zaměřené na ovlivnění tělesných příznaků** – zklidňující dýchání, svalová relaxace, nácvik uvolnění
- **Metody zaměřené na ovlivnění kognitivních procesů** – zastavení myšlenek, odvedení pozornosti, kognitivní restrukturalizace (identifikace a odstranění kognitivních omylů a dysfunkčních schémat)
- **Metody zaměřené na ovlivnění emočních procesů** – nácvik kontroly hněvu, autoinstrukce, cvičení zacílené na snižování studu, humor

¹⁷ Chris Christophides (BAAF), Porozumění vazbám u dětí a dopadu traumatu a ztráty, 25. a 26. října 2010 pro Amalthea o. s.

¹⁸ Chris Christophides (BAAF), Porozumění vazbám u dětí a dopadu traumatu a ztráty, 25. a 26. října 2010 pro Amalthea o. s.

6. Systemické metody používané k zapojení dítěte do řešení problému – velmi efektivní při řešení problémů, které dítě má, je ho do řešení co nejvíce zapojit. Vhodné jsou k tomu zejména metody práce vycházející ze systemiky.

Příklady technik:

- **Externalizace** – cílem externalizace je oddělit dítě od problému. O problému se pak mluví jako o společném nepříteli, se kterým je možné něco dělat, a dítě samo přispívá k nápadům, co jde s problémem dělat. Přestává tak být obětí problému, ale je jeho řešitelem.
- **Plánování** – když se podaří označit problém, je možné hledat cesty, jak ho vyřešit. Dítě je povzbuzováno, aby vymýšlelo společně s rodiči nebo s pracovníkem jednotlivé kroky, které povedou ke zlepšení situace.
- **Škálování** – pro směřování dítěte k přemýšlení o zlepšení situace je možné využít stupnic, na kterých dítě vyjadřuje, jak se má, a přemýšlí, jak to zlepšit.
- **Vytváření příběhů** – děti rády prožívají z bezpečné vzdálenosti dobrodružství s hrdinou. Mohou spolu s hrdinou hledat cesty, jak jeho problém (který se podobá problému dítěte) vyřešit. Pro dítě může klíčový pracovník ve spolupráci s rodiči vytvořit pohádkový příběh.

7. Techniky vedoucí k uvědomění si příčin problémového chování

- **Vedení deníku o dítěti** – může rodičům pomoci porozumět projevům dítěte a zvýšit jejich porozumění dítěti.
- **Traumatická hlava** – jedná se o techniku, která může rodičům pomoci pochopit chování dítěte a najít adekvátní reakci na jeho chování. Je vhodné ji použít například v případě, kdy se zdá, že dítě jedná zdánlivě iracionálně, není schopno dlouhodobě změnit své projevy v chování, nereaguje na žádnou motivaci ke změně.

8. Techniky využívané k tréninku reakcí na problémové chování

- **Nácvik komunikace** – při reakcích na problémové chování je důležitý nácvik vhodné komunikace. Osvědčují se zásady respektující komunikace¹⁹. Pracovník s rodiči nové formy komunikace nacvičuje, reflektuje s nimi, jak se daří respektující komunikaci používat a jak na ni dítě reaguje.
- **Semafor** – k mapování chování dítěte s využitím označení chování dle barev na semaforu (červená: chování je nepřijatelné, oranžová: chování je již varující, zelená: chování je přijatelné) a k následnému nastavení hranic určitému chování dítěte.
- **Rozbor výchovné situace** – výchovný zásah rodiče by pokud možno měl postihnout tyto tři složky: osobnost dítěte (kdo jsem, co si o sobě myslím), dovednosti (co umím), vztahy.

¹⁹ Nováčková, Kopřiva, Nevolová, Kopřivová: Respektovat a být respektován, Spirála 2010

7. zapojení dobrovolníků při práci v rodině

V rámci služby Podpora pro rodinu a dítě je v o. s. Amalthea zavedena činnost dobrovolníků při přímé práci v rodinách. Jejich práce významně přispívá ke zvýšení kvality a efektivity služeb poskytovaných klíčovými pracovníky. Idea zapojení dobrovolníků v přímé práci s ohroženou rodinou je založena na tom, že dobrovolníkem by měla být osoba se zkušenostmi s fungováním běžné rodiny. Dobrovolník může na příkladu svých zkušeností pomoci motivovat rodiče k získání a rozvíjení specifických rodičovských dovedností.

U zájemců o dobrovolnickou činnost je požadováno: věk nad 18 let, trestná bezúhonnost, dobrá komunikativnost, schopnost empatie, psychická odolnost, vyrovnanost, ochota absolvovat povinné zaškolení. Kritériem přijetí tedy není omezeno přímo vzděláním, sociálním statutem nebo dlouhodobou praxí přímo v oboru (např. studium, praxe v oboru sociální práce), ale je přihlíženo především k individuálním schopnostem a vlastnostem zájemců a zkušenostem zájemců (např. zkušenosti v oblasti práce s dětmi či rodinou, zkušenosti v péči o děti, domácnost).

Vyhledávání (nábor, motivační rozhovor), proškolení (vstupní školení, odborné školení, další vzdělávání, intervize a supervize) a činnost jednotlivých dobrovolníků je řízena vnitřními předpisy dobrovolnického programu. Dobrovolnický program je zároveň akreditován u Ministerstva vnitra České republiky. Za jednotlivé procesy zodpovídá koordinátor dobrovolnictví, který úzce spolupracuje s jednotlivými klíčovými pracovníky. Koordinátor dobrovolnictví je v pravidelném kontaktu s klíčovými pracovníky, aby dobře znal specifika cílové skupiny služby a věděl, pro jaké rodiny dobrovolníky hledá. Zároveň přináší zpět do týmu klíčových pracovníků zpětnou vazbu z činnosti dobrovolníků, jejich potřeby a očekávání od klíčových pracovníků.

Zapojení dobrovolníka do práce s rodinou

Na základě zhodnocení situace a zjištění potřeb rodiny se klíčový pracovník rozhodne, zda by byl nápomocen svojí činností k naplňování dílčích cílů rodiny i dobrovolník. Dobrovolnickou výpomoc nabídne rodině, a pokud ta souhlasí, společně vytvoří konkrétní zakázku na činnost dobrovolníka.

Klíčový pracovník zašle zakázku koordinátorovi dobrovolnictví a ten na jejím základě zprostředkuje setkání mezi proškoleným dobrovolníkem a klíčovým pracovníkem. Pokud dobrovolník s nabízenou náplní práce souhlasí, je klíčovým pracovníkem přizván do spolupráce v rodině a zpravidla během 3-4 setkání je spolupráce rodiny a dobrovolníka nastavena – za nastavení je zodpovědný klíčový pracovník ve spolupráci s koordinátorem dobrovolnictví. Následně si dobrovolník svoji činnost již domlouvá přímo s rodinou, je v pravidelném kontaktu s klíčovým pracovníkem, který je mu v rámci intervizí k dispozici. Koordinují jednotlivé postupy, informují se o výsledcích a dalších krocích, řeší případné komplikace i ukončování spolupráce.

Při ukončování poskytování služby Podpora pro rodinu a dítě je též revidována zakázka na dobrovolníka a dochází i k závěrečnému hodnocení dobrovolnické práce ze strany klíčového pracovníka i ze strany rodiny.

Činnosti dobrovolníka, které jsou formulovány v zakázkách

- pomoc s nácvikem péče o domácnost (nácvik běžných činností v domácnosti, např.: praní, úklid, vaření...)
- pomoc s nácvikem péče o dítě (nácvik hry a rozvíjení dovedností dítěte, nácvik správných stravovacích a hygienických návyků dítěte, pravidelný denní režim dítěte)
- pomoc se školní přípravou dítěte (společně s rodiči dobrovolník ukazuje, jak se učit s dítětem, jak psát úkoly)
- podpora a posílení dovednosti rodičů (např. oceňuje správné reakce rodičů), předává své zkušenosti, jak zvládat běžné rodinné situace (např. svou zkušenost, jak zvládat náročné výchovné situace)
- pomoc se zajištěním volného času dítěte (dává náměty, jak dítě může trávit volný čas, doprovází dítě na kroužek)
- doprovázení rodiče (rodiny, děti) do běžných institucí (např. lékař, dětský domov)
- podpora rodiny k začlenění do komunity a k vytvoření vztahů v rámci komunity, ve které žije (např. ji informuje o kulturních a společenských akcích a případně rodinu na dané akce doprovodí)
- výpomoc s hlídáním dětí, pokud si rodič potřebuje vyřídit důležité věci (návštěva lékaře, úřadu, pracovní pohovor apod.)
- trávení času s dítětem, popř. s dítětem a rodičem, mimo domácí prostředí v případech pro dítě zatěžující rodinné situace

8. Spolupráce s dalšími subjekty kolem rodiny

Case-managerem péče a ochrany dítěte, které je v rodině či rodinou ohroženo, je sociální pracovník OSPOD, případně kurátor pro mládež. Na klíčového pracovníka však může být rodinou či přímo pracovníkem OSPOD delegována velká část práce s rodinou a dítětem. Jak již bylo uvedeno v předchozích kapitolách – spolupráce s dalšími subjekty, které poskytují rodině a dětem v ní podporu a péči či nad rodinou vykonávají kontrolu a dohled, je nezbytnou podmínkou efektivní a úspěšné pomoci ohroženému dítěti.

Spolupráce s OSPOD

Klíčový pracovník komunikuje se sociálním pracovníkem OSPOD i mimo výše uvedené schůzky (nastavení spolupráce, pravidelné případové konference), a to vždy, je-li zájem dítěte ohrožen, na situaci se vztahuje oznamovací povinnost či je součinnost služby klíčového pracovníka rodiny a sociálního pracovníka OSPOD v zájmu dítěte či rodiny. Takovou situaci mohou být kromě krizových událostí v rodině i významnější změny v životě dítěte či rodiny. Klíčový pracovník vede rodiče k tomu, aby sami sociálního pracovníka OSPOD informovali o těchto změnách, byli v komunikaci s OSPOD aktivní. Pokud rodina z nějakých důvodů se sociálním pracovníkem OSPOD aktivně nekomunikuje (z důvodu strachu, nejistoty, komunikačních problémů atd.), přenáší na OSPOD potřebné informace se souhlasem rodiny průběžně klíčový pracovník rodiny.

Klíčový pracovník rodiny je se sociálním pracovníkem OSPOD v kontaktu osobně, telefonicky, e-mailem či pomocí písemných zpráv, které si sociální pracovník OSPOD může vyžádat, většinou s cílem získat souhrnnou zprávu o průběhu spolupráce s rodinou. Klíčový pracovník o své komunikaci s OSPOD rodinu informuje a zprávy, které na OSPOD posílá, předává také rodině.

Spolupráce s dalšími subjekty

Klíčový pracovník v rámci služby spolupracuje také s dalšími subjekty. Nejčastěji se jedná o tyto:

- školy, školky, jesle
- širší příbuzenstvo dítěte
- pedagogicko-psychologické poradny
- střediska výchovné péče, dětské domovy, kojenecké ústavy, diagnostické ústavy, domovy pro osoby se zdravotním postižením
- krajský úřad (oddělení sociálně-právní ochrany dětí)
- krizová centra
- lékaři, terapeuti, psychologové, speciální pedagogové, videotrenéři atd.
- nízkoprahová centra pro děti a dospívající
- azylové domy, domy na půli cesty
- obecní úřady
- úřady práce

Spolupráce se řídí principy case-managementu – klíčový pracovník využívá a doporučuje rodinám následné či doplňující služby tak, aby se dítěti a rodině dostaly všechny služby, které potřebuje, a zároveň aby se služby nepřekrývaly a nebylo jejich poskytování pro rodinu zahlcující a neefektivní.

9. Podmínky pro poskytování služby Podpora pro rodinu a dítě

Kapacita služby

Obecně lze specifikovat kapacitu služby dle počtu rodin na jednoho klíčového pracovníka na plný úvazek v přímé práci (v Amalthea o. s. klíčový pracovník poskytuje služby v průměru 8-10 rodinám). Poměrně nízký počet rodin na jednoho klíčového pracovníka je dán terénní formou práce, která vyžaduje časté cestování (v Amalthea o. s. klíčový pracovník poskytuje služby rodinám v celém Pardubickém kraji přímo v domácnosti rodin). Při sledování kapacity a efektivity práce klíčového pracovníka je rozhodující počet konzultací a intervencí s rodinami, což nejlépe vypovídá o naplnění kapacity jednotlivých pracovníků i služby jako celku. Zároveň je třeba při nastavování optimální kapacity počtu rodin na jednoho pracovníka přihlídnout k tomu, v jaké fázi spolupráce se rodina nachází (zda na začátku, kdy je spolupráce intenzivní, či na konci, kdy už je kontakt s rodinou méně častý). Důležitým hlediskem je také výše zmíněná vzdálenost sídla organizace od bydliště rodiny.

Nástroje podpory pracovníků v přímé práci s rodinami

Základem pro zajištění odbornosti a podpory pracovníků v přímé práci je existence týmu, který je tvořen pracovníky v přímé práci a vedoucím služby, který je sám také částečně pracovníkem v přímé práci s rodinami. V rámci týmu probíhá většina zásadních odborných rozhodnutí týkajících se přímé práce. Tým zároveň představuje odborné zázemí vzhledem k přirozené specializaci jeho jednotlivých členů a vzhledem k možnosti týmového sdílení problémů z práce s rodinami. Mimo tým pak stojí ještě externisté, kteří jsou specialisty v určité oblasti. Tvoří jej odbornosti psychologa, právníka, speciálního pedagoga a etopeda s možností oslovit další specialisty v konkrétním případě z řad spolupracujících organizací a služeb (např. psychiatr, pediatr apod.).

Týmová podpora odbornosti a schopnosti pracovníků tuto práci dlouhodobě kvalitně vykonávat má několik forem:

1. Týmová (metodická) porada – koná se jednou za 4 týdny v rozsahu 2-3 hodin a zaměřuje se na vytváření a úpravy metodických postupů v přímé práci s rodinami založené na zkušenostech jednotlivých členů týmu.

2. Kasuistický seminář – koná se 1x týdně v rozsahu 2 hodin a je zaměřen na práci klíčového pracovníka s konkrétní rodinou, kdy je s užitím facilitačních technik tato práce analyzována a jsou hledána řešení a možnosti dalšího postupu v problematických či metodicky sporných situacích. V rámci kasuistických seminářů je často využívána tzv. balintovská struktura, která nabízí bezpečný prostor pro uvědomění si, co z vlastních postojů, prožitků a chování pracovníkovi brání v účinnější pomoci rodině či některému jejímu členovi.

3. Týmová supervize – koná se v intervalu 1x měsíčně v rozsahu 3 hodin pod vedením zkušeného externího supervizora a slouží k reflexi potřeb, myšlenek a emocí pracovníků v přímé práci ve vztahu k práci s rodinou, k problematice ohrožených rodin obecně, ke vztahům uvnitř týmu. Nabízí prostor také pro řešení osobních témat pracovníků, která zasahují do přímé práce s rodinami či výrazně ovlivňují týmovou spolupráci a týmové naladění.

Kromě těchto týmových forem existují ještě další možnosti individuální podpory, kterou mohou jednotliví pracovníci služby v přímé práci čerpat. Jedná se o:

1. Intervize (individuální konzultace) – představují možnost pro každého pracovníka v přímé práci vyžádat si individuální konzultaci (intervizi) ke konkrétnímu případu nebo problému, kterou mu na vyžádání poskytne jiný člen týmu, vedoucí služby, ředitel, případně specialista. Tato forma pak umožňuje řešit akutní problémy ihned bez čekání na konání porady, kasuistického semináře nebo supervize a zároveň umožňuje řešit více individuální potřeby a problémy pracovníka bez omezení rozsahu a času.

2. Individuální supervize – každý člen týmu si může vyžádat v určitém rozsahu za určité období (zpravidla 1 hodina za půl roku) individuální supervizi se supervizorem služby, případně po domluvě s jiným supervizorem.

3. Doprovod pracovníka v přímé práci do rodiny – tato forma podpory a kontroly, příp. intervize pracovníků v přímé práci je v současnosti zaváděna. Jedná se o povinnost doprovodu minimálně 1x za 4 měsíce (nebo kdykoliv na vyžádání pracovníka) při přímé práci v rodině, který realizuje vedoucí služby nebo po dohodě s ním jiný člen týmu. Tato forma podpory umožňuje nahlédnout situaci v rodině, práci pracovníka, vztahy, zakázku a další okolnosti nezúčastněnou osobou, která zajišťuje nestranný pohled. Tímto způsobem je také ověřována kvalita práce a pro pracovníka v přímé práci představuje jednu z forem zpětné vazby na jeho práci v rodinách. Pracovník, který doprovází klíčového pracovníka do rodiny, zpracuje doporučení pro klíčového pracovníka písemně, výstup je předán také vedoucímu služby jako podklad pro případné další vzdělávání a podporu pracovníka v přímé práci.

4. Individuální hodnotící a informační schůzky klíčového pracovníka s vedoucím služby – min. 1x měsíčně, vzhledem k rozšiřující se kapacitě služby a vzrůstajícímu počtu rodin se stává nezbytné zajišťovat poskytnutí základních informací o práci v rodinách vedoucímu služby. Tato forma zároveň umožňuje individuální hodnocení a poskytnutí oboustranné zpětné vazby.

Mimo výše uvedené formy podpory pracovníků v přímé práci je kladen velký důraz také na další vzdělávání a specializaci pracovníků, které slouží ke zvyšování odbornosti prováděné práce, ale má také formu psychohygieny a může být součástí systému odměňování pracovníků. Každý člen má zpracovaný a schválený individuální vzdělávací plán, který reflektuje jednak potřeby nezbytného doplnění vzdělání pracovníka v přímé práci (například kurz krizové intervence), ale také individuální specializaci a přání pracovníka, který se chce vzdělávat v určitém směru.

Podpora pracovníků v přímé práci je motivována snahou zvyšovat kvalitu a odbornost poskytovaných služeb, působit preventivně proti možnému selhání pracovníka v přímé práci ve vztahu k rodinám a dětem a v neposlední řadě také ve smyslu umožnění dlouhodobé spolupráce s kvalifikovanými a stabilními odborníky, kteří tvoří jádro odborného týmu služby.

10. Přehled hlavních rizik

Nefungující case-management

V péči o rodiny bývá časté zaangažování více subjektů – zpravidla sociálních služeb. Jestliže se řádně nepodaří vyjasnit jejich úkoly a kompetence, může docházet k dublování činností. To je jednak neefektivní z ekonomického hlediska, jednak matoucí pro rodiny – zejména pokud služby preferují různé přístupy v práci s rodinou. Na druhé straně může docházet i ke zneužívání služby ze strany rodiny – objevují se tendence vybrat si z každé služby jen to nejjednodušší. K této situaci může docházet i v okamžiku, kdy v lokalitě poskytuje stejný typ služby více subjektů a „bojují“ pak o „své rodiny“.

Předcházení: Svolání případové konference na začátku spolupráce – za účasti rodiny. Vyjasnění jednotlivých témat, která budou jednotlivé organizace řešit, včetně způsobu předávání informací, které musí být pravidelné. Všem zainteresovaným subjektům je tak zřejmé, jaká je jejich úloha, jakým způsobem na ně navazují další služby, toto je čitelné i pro rodinu. Předávání informací zamezuje i zneužívání služby. Je-li poskytování služby dlouhodobé, je vhodné se k tomuto tématu vrátit na další případové konferenci – zpravidla po 5 měsících spolupráce.

Neshoda nad zakázkami

Tímto rizikem je myšlena situace, kdy zakázka zadavatele (zpravidla OSPOD) je odlišná od zakázky rodiny, případně je v rozporu se zjištěnými skutečnostmi pracovníka služby. Příkladem může být situace, kdy OSPOD požaduje, aby organizace zajistila pořádek v domácnosti a do jiných témat nezasahovala. Pracovník služby však na základě mapování situace zjistí, že dítě je ohroženo nedostatečnou péčí – a zároveň ochotu rodiny na tomto tématu pracovat.

Předcházení: Důsledné vyjasňování cíle na začátku spolupráce, nalezení shody nad jednotlivými zakázkami u všech zainteresovaných (zadavatel, rodina, poskytovatel služeb). V případě zjištění nových skutečností informování OSPOD a rozšíření nebo změna zakázek.

Navázání rodiny na pracovníka

V některých případech se může stát, že se rodina přespříliš naváže na klíčového pracovníka a v situaci, že tento ukončí pracovní poměr, není rodina ochotná přistoupit na změnu.

Předcházení: Během poskytování služeb je vhodné, aby rodina znala alespoň dva pracovníky organizace – v případě, že jeden odchází, je pak snazší pokračovat s jiným pracovníkem. Je dobré, aby s určitou frekvencí (např. 1x za 3 měsíce) byla rodina v kontaktu i s druhým pracovníkem. Druhý pracovník je při společné konzultaci obou pracovníků rodině představen, sám může vysvětlit svou roli – v případě náhlé nutné změny či nemoci klíčového pracovníka bude rodině k dispozici právě on. Pro rodinu není pak případná změna pracovníka tak překvapivá a náročná na vybudování důvěry. Zároveň je tím zajištěna zastupitelnost pracovníků týmu Podpora pro rodinu a dítě. Další výhodou tohoto opatření je mj. i poskytnutí zpětné vazby klíčovému pracovníkovi na jeho práci v rodině. Dále toto téma souvisí s dodržováním hranic spolupráce a patří na intervize a supervize. Pokud si klíčový pracovník uvědomí, že toto riziko hrozí, měl by sám téma

přinést. Rodina na počátku spolupráce musí být informována o možné změně klíčového pracovníka z provozních důvodů.

Individuální práce klíčového pracovníka s dítětem vs. posilování kompetencí rodičů v péči o dítě

V některých případech jsou traumata u dítěte tak závažná, že klíčový pracovník má tendenci převzít na sebe léčbu traumatu u dítěte. Připoutávat dítě k sobě, místo aby podporoval připoutání k rodičům a posiloval jejich kompetence dítěti poskytnout to, co potřebuje. S dítětem má tendenci pracovat dlouhodobě individuálně, odklání se od cíle přizvat k této práci s dítětem rodiče či jim postupně techniky práce s dítětem předat.

Předcházení: Opatřením před vznikem tohoto rizika jsou jasná pravidla, za kterých pracovník do individuálního kontaktu s dítětem vstupuje, na jak dlouho a s jakým cílem. Nástrojem pro sledování vzniku tohoto rizika jsou týmová setkání, intervize a supervize.

Nespolupracující rodina

Rodina nespolupracuje při naplňování cíle, který si stanovila. Odmítá práci na Individuálních plánech, často ruší schůzky, nemá zájem o službu. V takovém případě je na klíčovém pracovníkovi, aby s rodinou stanovené cíle zrevidoval, reflektoval s rodinou důvod, proč v plnění cílů nespolupracuje, případně stanovil na základě dohody s rodinou jiné cíle, které budou více odpovídat potřebám rodiny. Případně se pracovník s rodinou domluví na ukončení spolupráce z důvodu nemožnosti plnění stanovených cílů.

Předcházení: Vhodným opatřením vzniku tohoto rizika je důslednost v procesu jednání se zájemcem, kdy jsou vytyčeny cíle spolupráce a představeny základní podmínky spolupráce. Dalším opatřením je pravidelná reflexe stanovených cílů i mimo čas revize Smlouvy o poskytování sociální služby. To může pomoci vrátit rodiče k cílům, které si sami stanovili či je přijali, a podporovat jejich zodpovědnost za jejich plnění. Situaci lze také predejit včasnou společnou schůzkou s pracovníkem OSPOD.

Předčasné ukončení služby

Tato situace může nastat např. v důsledku výpadku finančních zdrojů, služba tak musí být ukončena a rodina by mohla zůstat bez pomoci.

Předcházení: Organizace se snaží této situaci předcházet reálným finančním plánováním, ale má zpracované i strategie pro nouzové situace – např. nižší frekvence konzultací v rodinách, omezení služeb apod. Další možností je předání rodiny jiné organizaci s podobnou nabídkou služeb. Pokud ani tato varianta není reálná, je nutné rodinu vybavit plánem aktivit, které je třeba uskutečnit, a potřebnými kontakty.

Rodina zůstává ve službě příliš dlouho

Služba rodinu málo podporuje v samostatnosti, ta zůstává ve službě příliš dlouho a stává se na ní závislou.

Předcházení: Cílem služby je pomoci rodině překlenout obtížnou situaci a podporovat ji v samostatnosti natolik, aby v budoucnu byla schopna případné problémy řešit sama. Pracovník za rodinu nevyřizuje záležitosti, které si může vyřídit sama, s výjimkou situací, které aktuálně rodina neumí zvládnout. Má jasně nastavenou míru podpory (např. počet

doprovodů na jedno místo, nácvik kontaktu s institucemi apod.). Je nastavena optimální délka setrvání rodiny ve službě – 12 měsíců.

Rodina se do služby vrací

Návrat rodiny do služby není sám o sobě rizikem, pokud je zřetelně jasné, s jakým očekáváním rodiny a s jakými možnostmi služby je spolupráce znovunavázána. Rizikem však může být zátěž rodiny při jejím opakovaném vstupu do služby ve smyslu opětovného získávání informací o rodině, nedostatečného využití dokumentace, která byla o rodině vedena doposud. Rodina tak může být zbytečně zatěžována metodami zaměřenými na sběr dat, která však již předchozí klíčový pracovník získal. Zátěží pro rodinu může být také seznamování s novým klíčovým pracovníkem, pokud je rodině přidělen.

Předcházení: Pravidla pro vedení dokumentace a pro předávání rodin jinému klíčovému pracovníkovi a jejich aplikace v praxi jsou dobrou prevencí před výše uvedeným rizikem. Je-li dokumentace vedena způsobem, kterému rozumí všichni klíčoví pracovníci týmu, je převzetí poskytování služby rodině jiným pracovníkem snazší. Stejně tak úplnost dokumentace a průběžná kontrola této úplnosti eliminuje riziko, že by nový pracovník používal stejné metody ke sběru dat, která však již byla získána. Zvláštní pozornost je třeba věnovat výběru klíčového pracovníka při opakovaném vstupu rodiny do služby. Vedoucí služby, příp. ve spolupráci s týmem, by měl vyhodnotit, zda je v zájmu rodiny a efektivity poskytované služby pokračovat s původním klíčovým pracovníkem, či zda je třeba nahradit jej jiným pracovníkem, který může rodině přinést nový pohled a jiný způsob práce. Také rodina by měla být dotázána, zda si přeje pokračovat s původním pracovníkem, či by preferovala jiného. Důvody změny či naopak pokračování ve spolupráci musí být rodině i pracovníkům dobře vysvětleny.

Papíry zvítězí nad člověkem

Služba se natolik systematizuje, používá tolik nástrojů a metod, že se z ní začne vytrácet rodina samotná, nezbývá dostatek času na vlastní práci.

Předcházení: Toto riziko je spíše hypotetické, souvisí však s postupným narůstáním agendy, nutností dodržovat řadu požadavků finančních donorů, mít vše metodicky popsané. Vedoucí služby musí mít jasnou představu o poměru přímé práce s rodinami a činností nutnou pro službu – k tomuto mohou sloužit časové snímky pracovníků, plány práce apod. Důležité je vymezení používaných nástrojů na povinné a ty, které jsou používány ad hoc, v závislosti na potřebách rodiny.

11. Shrnutí

Touto metodikou jsme se snažili přispět k hlubšímu pochopení smyslu a obsahu služby Podpora pro rodinu a dítě. A také k nastavení partnerského přístupu mezi jednotlivými subjekty, které vstupují do procesu podpory a pomoci rodině a dítěti. Metodiku vnímáme jako živý materiál, který se bude průběžně aktualizovat a měnit. Nám samotným přinesla možnost se znovu zamyslet nad obsahem služby. Revidovali jsme průběh poskytování služby a využití jednotlivých nástrojů, jako je například zavedení rodinných konferencí nebo nástroje sloužícího k vyhodnocení situace ohroženého dítěte RVZD (Rozhodujeme V Zájmu Dítěte).

V rámci poskytování služby považujeme za důležité přistupovat k rodinám s respektem a vnímat rodinu jako partnera. Veškeré aktivity by měly přispívat ke zlepšení situace dítěte a jednat vždy v jeho zájmu. Maximálně posilovat zdravé funkce rodiny, být pro rodinu srozumitelný a transparentní, nezahlcovat zbytečně rodinu odborníky a službami – koordinovat služby okolo rodiny.

Jelikož tato služba v sobě zahrnuje mnoho oblastí, se kterými je potřeba pracovat (finance, bydlení, vztahy, zdraví, vzdělávání atd.), klade na pracovníky velké nároky. Supervize, metodické vedení a možnost sdílení je proto nezbytnou součástí práce každého pracovníka.

Tato metodika může sloužit i jako podklad pro odbornou diskuzi nad průběhem služby a využitím jednotlivých nástrojů.

V případě zájmu o další diskuzi k předložené metodice budeme velmi rádi, když nás zkontaktujete:

Amalthea o. s., Městský park 274, 537 01 Chrudim, tel.: 466 302 058,
e-mail: amalthea@amalthea.pardubice.cz, <http://www.amalthea.pardubice.cz>.

12. Plán aktualizace

V následujícím období budeme sbírat připomínky, doporučení, zkušenosti z terénní praxe s poskytováním služby dle této metodiky. Jednotlivé změny se budou zapracovávat průběžně po odsouhlasení týmu. Celková aktualizace metodiky proběhne v únoru 2013.

13. Zdroje, citovaná a použitá literatura

- Bechyňová, V. (2008). *Sanace rodiny*. Praha: Portál, 2008. 151 s. ISBN 978-80-7367-392-5.
- Bittner, P. (2009). *Metodika služby Sanace rodiny se zaměřením na spolupráci mezi orgány sociálně-právní ochrany dětí a poskytovateli sociálních služeb Pardubického kraje*. Amalthea o. s.: 2009.
- Christophides, Ch. (2010). *Porozumění vazbám u dětí a dopadu traumatu a ztráty*. 25. a 26. října 2010 pro Amalthea o. s. BAAF.
- Kocourková, Černá (2011). *Rozhodujeme V Zájmu Dítěte (RVZD) – nástroj na vyhodnocení situace ohroženého dítěte*. 2011.
- kol. autorů Rozum a Cit o. s. (2010). *Na jedné lodi aneb Jak uspořádat případovou konferenci v oblasti péče o ohrožené děti*. Rozum a Cit o. s.: 2010.
- Matoušek, O. (2003). *Slovník sociální práce*. 1. vydání. Praha: Portál, 2003, s. 196. ISBN 80-7178-549-0.
- Nováčková, Kopřiva, Nevolová, Kopřivová (2010): *Respektovat a být respektován*. Spirála: 2010. ISBN: 978-80-904030-0-0.
- Ryan, T. (2006). *Vytváření knihy života, pomáháme dítěti porozumět jeho minulosti – praktický rádce*. Praha: NATAMA, 2006.
- Semerádová, Zachařová, Černá. (2011). *Metodika doprovázení – podpora, vzdělávání a kontrola při výkonu náhradní rodinné péče*. Amalthea o. s. 2011. ISBN 978-80-904801-0-0.
- Svoboda, Černá, Šťastná. (2010). *Case management v programech Amalthea o. s.* Amalthea o. s.: 2010.
- Svoboda, Černá, Šťastná. (2010). *Využití metody case managementu při práci s rodinou*. Amalthea o. s.: 2010.
- Vodáčková D. a kol. (2007). *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2007. ISBN: 978-80-7367-342-0.

Webové stránky

- <http://www.navrat.sk/>
- <http://www.poradna-prava.cz/>
- <http://pardubice.charita.cz/>
- <http://www.kotec.cz/>
- <http://www.triada-centrum.cz>
- <http://www.salinger.cz>
- http://www.motivacnirozhovory.cz/o_motivacnich_rozhovorech/
- <http://www.pbsp.cz/texty/txtsir1.htm>

14. Přílohy

Příloha č. 1: **Individuální plán péče dítěte**

Příloha č. 2: **Plán podpory rodiny**

Příloha č. 3: **Nástroj RVZD – Rozhodujeme V Zájmu Dítěte (Kocourková, Černá, 2011)**

Příloha č. 4: **Rodinný rozpočet základní**

Příloha č. 5: **Rodinný rozpočet měsíční**

Příloha č. 6: **Rodinný rozpočet roční**

Příloha č. 7: **Na jedné lodi aneb Jak uspořádat případovou konferenci v oblasti péče o ohrožené děti (Rozum a Cit o. s., 2010)**

Příloha č. 8: **Metodika rodinných konferencí (Amalthea o. s., 2011)**

Příloha č. 9: **Metodika doprovázení – podpora, vzdělávání a kontrola při výkonu náhradní rodinné péče (Amalthea o. s., 2011)**

Příloha č. 10: **Kazuistika – práce s rodinou Jany v rámci služby Podpora pro rodinu a dítě Amalthea o. s.**

Metodika služby Podpora pro rodinu a dítě

2012

Amalthea o. s.

Městský park 274, 537 01 Chrudim IV

www.amalthea.pardubice.cz

amalthea@amalthea.pardubice.cz

tel.: 466 302 058, 776 752 805