č.2 | 2017

SEŠIT SOCIÁLNÍ PRÁCE

Pojetí případové sociální práce (casework a casemanagement)

Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

MPSV

Projekt Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce II

Tento Sešit sociální práce byl vydán v rámci projektu *Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce II (reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0003751) financovaného z prostředků* Operačního programu Zaměstnanost.

Projekt je realizován v období let 2016 až 2020 a zaměřuje se primárně na profesionalizaci sociální práce, zvyšování odborných kompetencí sociálních pracovníků a pozitivní propagaci sociální práce. Aktivity projektu jsou směřovány k sociálním pracovníkům v současné době aktivně vykonávajícím činnosti sociální práce a k veřejnosti. V rámci projektu jsou a budou realizovány níže uvedené klíčové aktivity:

Posílení kompetencí sociálních pracovníků

- Aktivita je zaměřena na vytvoření prostoru pro odborné diskuse a zvyšování odborných kompetencí sociálních pracovníků. Jedná se hlavně o řešení odborných otázek a etických dilemat vyplývajících z každodenní praxe sociálních pracovníků a témata související s aktuálním rozvojem a inovacemi v sociální práci.
- Konference pořádané u příležitosti Světového dne sociální práce, odborné semináře, workshopy, jarní/podzimní škola sociální práce, modelový vzdělávací kurz, zahraniční studijní cesty (Slovensko, Velká Británie).
- Půjčování odborných publikací v knihovně.

Pilotní nastavení a ověření v oblasti profesního růstu sociálních pracovníků, v oblasti kvality a efektivity výkonu sociální práce a vytvoření databáze sociálních pracovníků

- V rámci této aktivity budou navrženy podmínky pro získání profesních stupňů specialista a licencovaný sociální pracovník, a to na úrovni klientské a neklientské.
- Dále bude vytvořen pilotní model Databáze sociálních pracovníků, který umožní registraci sociálních pracovníků, v rámci které současně dojde k ověření odborné způsobilosti sociálního pracovníka.

Osvěta / Mediální obraz sociální práce

- Cílem této aktivity je pozitivní propagace sociální práce za účelem rozšíření povědomí o jejích možnostech, tj. o podpoře a pomoci, kterou sociální pracovník může a umí nabídnout klientovi (i potenciálnímu), a zároveň tím podpořit osvětu sociální práce. V pravidelných intervalech budou také vydávány články a publikace, které budou odrážet činnosti tohoto projektu a budou se zaměřovat na aktuální témata v oblasti výkonu sociální práce.

- Články na www.socialninovinky.cz, články na www.socialniprace.cz, články v Listech sociální práce, vydávání Sešitů sociální práce, vydávání publikací ze zahraničních studijních cest, vydávání sborníků z konferencí a vydání jedinečných plakátů věnovaných historii sociální práce a osobnostem sociální práce v praxi.
- Televizní a radiové spoty, videospoty.

Evaluace projektu

- V rámci aktivit projektu bude vyhotovena evaluační studie s cílem zhodnotit dosažené výsledky a krátkodobé dopady. Evaluační aktivity a zpracování studie budou probíhat během celé realizace projektu.

O aktivitách projektu vás budeme pravidelně informovat na stránkách www.mpsv.cz a www.budmeprofi.cz. Do projektu plánujeme zapojit přes 200 sociálních pracovníků a přes 200 odborníků.

OBSAH

Úvodní slovo ředitele odboru 6
Představení garanta 8

ÚVOD 9

Principy úspěšné práce s klientem 11

Pět pohledů na práci s klientem 13

KAZUISTIKA 1 – KRIZOVÁ SITUACE VYVOLANÁ KONFLIKTY VE ŠKOLE 15
Uvedení do situace 17
Příprava a posouzení situace 17
Posouzení situace (pokračování) a dohoda o cíli 18
Formulace úkolů a jejich plnění 19
Ukončení spolupráce 20
Komentář na závěr 21

KAZUISTIKA 2 – ADAPTACE DÍTĚTE V PĚSTOUNSKÉ RODINĚ 23
Uvedení do situace 25
Příprava a posouzení situace 25
Dohoda o cílech 26
Formulace úkolů a jejich plnění 26
Ukončení spolupráce 27
Komentář na závěr 27

KAZUISTIKA 3 – PODPORA RODINY S DĚTMI (V EVIDENCI OSPOD) 29
Uvedení do situace 31
Příprava 31
Posouzení 32
Dohoda o cílech 35
Formulace úkolů 35
Plnění úkolů 36
Ukončení spolupráce 37
Komentář na závěr 38

KAZUISTIKA 4 – ČLOVĚK BEZ DOMOVA 39
Uvedení do situace 41
Příprava (první setkání) 41
Posouzení 42
Dohoda o cílech a formulace úkolů 43
Plnění úkolů a ukončení spolupráce 44
Komentář na závěr 45

KAZUISTIKA 5 – DOPROVÁZENÍ PĚSTOUNSKÝCH RODIN 47
Uvedení do situace 49
Příprava 49
Posouzení 50
Dohoda o cílech 51
Formulace a plnění úkolů 53
Ukončení spolupráce 54
Komentář na závěr 54

MALÁ DOPORUČENÍ PRO KVALITNÍ PRAXI 57
Příprava spolupráce 57
Posouzení situace 59
Dohoda o cílech 62
Formulace a plnění úkolů 64
Zakončení spolupráce 66

Závěr 67

Seznam použitých zdrojů 70

Úvodní slovo

Vážení čtenáři,
je mi potěšením, že Vám mohu představit další vydání *Sešitu sociální práce (dále jen „SSP")*, který je jedním z výstupů projektu *„Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce II"*. Předkládaný Sešit se zaměřuje na oblast případové sociální práce a prezentuje příklady dobré praxe zkušených odborníků – sociálních pracovníků.

Už Mary Richmond (1922), zakladatelka případové sociální práce tvrdila, že případová práce je metoda, která klientovi pomáhá uvědomit si jeho možnosti a vypracovat realizovatelný program směřující k sociálně přijatelnějšímu způsobu života. Do praxe sociálních služeb v ČR byla případová sociální práce zavedena v roce 2002, kdy byly publikovány první standardy kvality sociálních služeb. Ty byly následně zahrnuty do právního řádu ČR prostřednictvím vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. V současnosti je případový proces zahrnut v povinnostech poskytovatele sociálních služeb. Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v § 88 písm. f) hovoří o plánování služby podle osobních cílů, potřeb a schopností uživatele. Ve zmíněných kritériích standardů kvality sociálních služeb se konkrétně jedná o kritérium 1b) hovořícím o podmínkách uplatnění vlastní vůle uživatele služby, standard číslo 3, zejména kritérium 3b) hovořící o projednávání požadavků, očekávání a možností se zájemcem o službu, a standard číslo 5, zejména kritéria 5b) a 5c) hovořící o plánování průběhu služby a hodnocení naplňování osobních cílů uživatelů. Tyto hodnoty jsou platné pro výkon sociální práce i mimo oblast sociálních služeb.

V Sešitu, který právě otevíráte, jsou prezentovány příklady dobré praxe vycházející z participativního modu, v němž úspěšnost sociální práce posuzuje především samotný klient. Partnerství mezi klientem a sociálním pracovníkem vnímám jako klíčový prvek případové sociální práce tak, jak ho prezentuje i samotný garant Sešitu. Všichni autoři v SSP významně obsazují klíčové hodnoty jako partnerství, posilování a transparentnost. Předkládané kazuistiky přinášejí čitateli zajímavé a velmi inspirativní pohledy na práci s klienty.

Budu rád, milí čtenáři, pokud se předkládaný text stane inspirací pro Vaši vlastní každodenní praxi v práci s klientem. Rovněž správná míra pochyb je důležitá, neboť může rozvíjet a měnit zažité přístupy a náhledy na věci kolem nás. Věřím však, že předáváním si pozitivních zkušeností se můžeme vzájemně obohacovat a podporovat v tom, co dobře funguje. Jako se dočítáme v samotných kazuistikách, tak výstupem z procesu případové sociální práce s jednotlivými lidmi je fakt, že všichni tito lidé dostali podporu, kterou skutečně potřebovali. Spolupráce se sociálním pracovníkem vedla k vyřešení jejích nepříznivé sociální situace.

Mgr. Bc. David Pospíšil, DiS.
ředitel Odboru sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení
Ministerstvo práce a sociálních věcí

PŘEDSTAVENÍ GARANTA

doc. PhDr. Pavel Navrátil, Ph.D.

V současné době působí na Katedře sociální politiky a sociální práce Fakulty sociálních studií Masarykovy univerzity v Brně jako docent. Vyučuje předměty, které jsou orientovány převážně na problematiku práce s klientem (Teorie a metody sociální práce, Reflexivita v sociální práci, Supervize praxe, Posouzení životní situace a Sociální práce dle modelu růstu V. Satirové). Ve výzkumu se věnoval sociální exkluzi etnických minorit, životní situaci rodin ohrožených sociální a ekonomickou nejistotou, potřebám dětí v institucionální péči. V současnosti se zabývá výzkumem profesionalizace sociální práce v ČR i v mezinárodním kontextu. Publikoval řadu odborných článků a monografií. V průběhu své pracovní kariéry působil mnoho let jako sociální pracovník, urbánní sociolog i jako rodinný poradce. Je profesionálním supervizorem v sociálních službách.

ÚVOD

Pavel Navrátil

Předložený text si především klade za cíl přiblížit čtenáři příklady dobré praxe v oblasti případové sociální práce na počátku 21. století v České republice. Tato metoda byla formulována právě před sto lety, na počátku 20. století. Klasickou knihou, v níž byla tato metoda poprvé systematicky představena, se jmenovala Social Diagnosis (Sociální diagnóza) od Američanky Mary Richmondové [1917]. Podle ní lze případovou sociální práci definovat *"… jako umění dělat rozmanité věci -pro- a -s- různými lidmi prostřednictvím spolupráce s cílem dosáhnout současně zlepšení jejich osobního fungování i zdokonalení společnosti"* [1930, p. 374]. V této definici Richmondová představila duální optiku sociální práce, díky níž sociální pracovník vidí obtíže klienta ve společenském kontextu.

V našem prostředí na její práci navázali manželé Krakešovi [1934], zejména pak Marie Krakešová-Došková [1946]. Sociální případová práce se postupně začala rozvíjet jako profesionální aktivita, která zahrnula teoretické koncepty základních sociálních věd (zvláště psychologie a sociologie). Případová sociální práce poskytla techniky, které se začaly s úspěchem uplatňovat při překonávání obtížných sociálních podmínek. K těmto technikám vždy náležela *formulace cílů, určení aktivit a procesů* sloužících k jejich dosažení, *hodnocení úspěchů i obtíží* na této cestě. Není dnes ovšem bez zajímavosti, že už koncem čtyřicátých let 20. století Bowers [1949] upozorňoval, že ačkoliv případová sociální práce vyžaduje aplikaci metod a technik, nelze tak činit mechanicky a bez ohledu na individuální rozdíly. Dnes bychom k tomu dodali, že je nutné reflektovat nejen individuální životní situaci klienta, nýbrž také naši osobní a profesní výchozí pozici [Navrátil, 2014].

Případová sociální práce se vyvíjela v různých „školách" a přístupech, přičemž každá z těchto škol měla svá specifika [Navrátil & Matoušek, 2013]. Ke klasickým školám je dnes možno řadit tzv. diagnostickou a funkční školu, jejíž představitelé spolu „vedli spory" o vymezení základních představ o sociální práci s klientem. Zatímco diagnostická škola preferovala dlouhodobou, intenzivní, psychoterapeutickou práci s celou osobností klienta, funkční škola obhajovala krátkodobé intervence orientované na aktuální klientovy potřeby. S velkým zjednodušením lze konstatovat, že představa první školy „zvítězila" na americkém kontinentu, perspektiva druhé školy ovládla Evropu.

Mezi současné přístupy k případové sociální práci, které ideově navazují na evropštější funkční myšlení, lze zařadit postmoderní přístupy, které se dnes v praxi sociálních pracovníků znatelně prosazují. Mám na mysli zejména přístupy orientované na řešení [De Shazer, 2011], systemické [Úlehla, 2005] a konstruktivistické školy [Parton & O´Byrne, 2000]. V námi prezentovaných příkladech jsme se ovšem opřeli o úkolově

orientovaný přístup, který je již v české sociální práci dobře zavedený a mnohým sociálním pracovníkům tak i dobře známý. Špiláčková s Nedomovou [2014] se dokonce domnívají, že právě tento model je v české sociální práci nejrozšířenější.

V tomto textu předkládáme kazuistiky, které ilustrují příklady dobré praxe sociálních pracovníků, o nichž se domníváme, že mohou sloužit jako inspirace. Uvedené osudy klientů a klientek ovšem nejsou věrnou reprezentací konkrétních příběhů našich klientů, šlo nám spíše o soubornou reflexi praxe autorů kazuistik. Také použitá jména klientů byla změněna. Každou kazuistiku prezentujeme dle fází případové sociální práce: příprava spolupráce, posouzení, dohoda o cílech (kontrakt), formulace úkolů, plnění úkolů, ukončení spolupráce. Netvrdíme, že popsané postupy reprezentují jediný možný či nejlepší způsob práce v dané situaci, pouze ukazujeme na to, že uvedený příklad práce vedl ke klienty pozitivně hodnocenému výsledku.

Vedle základního výběru kazuistiky jako příkladu dobré praxe, jsme se na nich také pokusili poukázat na místa případové sociální práce, která jsou citlivá z hlediska „práce s hranicemi". Učinili jsme tak proto, neboť jsme si vědomi, že právě udržení profesionální hranice mezi klientem a sociálním pracovníkem je často klíčové pro zdárný výsledek spolupráce s klientem [Musil, 2004, 2013].

PRINCIPY ÚSPĚŠNÉ PRÁCE S KLIENTEM

V tomto sešitu představujeme příklady dobré praxe, respektive takové praxe, kterou lze považovat za úspěšnou. Není ovšem úplně bezproblémové definovat, co to vlastně úspěšná praxe v sociální práci je a jak úspěšnou praxi poznat [Milner & O´Byrne, 1998]. V jednom případě může být zásadním úspěchem „jen" navázaný vztah sociálního pracovníka a klienta, v jiném dobře vyplněná žádost o sociální podporu, získaná práce či dokonce neodebrané dítě z rodiny. Lze ovšem identifikovat dva principiálně odlišné způsoby, jak se k úspěšné praxi postavit. První z nich vychází z **paternalistického modu** [Reamer, 1983], v němž výsledek sociální práce hodnotí sociální pracovník. Sociální pracovník na počátku intervence určuje cíl práce a na závěr zhodnotí, zda jej klient naplnil. Druhý modus, tzv. **participativní** [Gojová, 2016], vychází z předpokladu, že úspěšnou sociální práci může posoudit především klient. Sociální pracovník na počátku spolupráce domlouvá cíle společného úsilí s klientem a v závěrečné fázi pak klient posuzuje, s jakým úspěchem jich bylo dosaženo.

Naše pojetí sociální práce se opírá o participativní logiku a prezentované příklady dobré praxe se budou snažit poukázat právě na ty prvky případové sociální práce, které participativní sociální práci reprezentují. V námi vybraných příkladech chceme prezentovat vedle **participace** tyto klíčové hodnoty úkolově orientovaného přístupu [Doel & Marsh, 2016; Tolson, Reid, & Garvin, 2003]: **partnerství, posilování a transparentnost**. *Partnerství* chápeme tak, že vůdčí autoritou při řešení klientových problémů je klient sám (indikátor: klient definuje problém, rozhoduje o cestách jeho řešení a hodnotí jejich dosažení). *Posilování* klienta znamená, že sociální pracovník vynakládá svůj um, aby podpořil klienta při rozvoji jeho autonomní schopnosti řešit problémy (indikátor: klient volí a realizuje kroky k řešení). *Transparentnost* je vyjádřena tím, že sociální pracovník systematicky objasňuje všechny stránky spolupráce (indikátor: klient rozumí pomáhajícímu procesu). Participace se zde chápe jako základní princip podporující spolupráci na řešení životní situace klienta i jako konkrétní soubor technik, které participaci umožňují (indikátor: klient není považován za objekt, který je potřeba „zpracovat"; role klienta je aktivní, plnohodnotně se podílí na všem, co se mezi sociálním pracovníkem a klientem odehrává).

Vedle hodnotových principů chceme v prezentovaných příkladech také zdůraznit určité metodické principy, které participaci podporují, patří mezi ně **„gradualita", „sebeřízení" a „silné stránky"**. *Gradualita* (princip postupnosti) znamená, že je výhodné v práci s klientem postupovat od menšího k většímu, od lehčího k náročnějšímu, od jednoduchého ke komplikovanějšímu. Klasici úkolově orientovaného přístupu říkali, že i malý úspěch rozvíjí sebedůvěru a sebeúctu klienta [Reid & Epstein, 1972]. Princip *sebeřízení* pak předpokládá, že lidé se více nasazují pro úkoly, které si sami zvolili. Klienti jsou schopni „své" úkoly zvolit a nikdo jiný (například sociální pracovník) by to za ně neudělal lépe. Akcent na *silné stránky* znamená, že stavíme více na klientových znalostech, dovednostech, životních zkušenostech než na analýze nedostatků a patologie.

Profesionální role sociálního pracovníka je v případové sociální práci nesmírně důležitá. Sociální pracovník doprovází klienta na jeho cestě k zvládnutí problémové situace. Dává mu k dispozici svoji profesionální erudici a pomáhá mu v procesu spolupráce **reflektovat**, co jsou jeho klíčové problémy, čeho a jak chce dosáhnout. V principu lze roli sociálního pracovníka charakterizovat jako „roli experta na proces řešení problémů", nikoliv na obsah života klienta!

Případová sociální práce se snaží ovlivňovat problémy na **individuální úrovni**, přičemž uplatňuje logiku, že je lépe podporovat klienta, aby zůstal ve své obtížné situaci aktivním agentem změny, než aby se poddal pasivitě při očekávání (někdy nedostižné) strukturální změny. To ovšem neznamená, že by případová sociální práce vnímala klientovy problémy pouze na mikroúrovni a že by zavírala oči před vlivem společenských systémů.

PĚT POHLEDŮ NA PRÁCI S KLIENTEM

V našem Sešitu jsme uvedli pět kazuistik, z nichž každá reprezentuje jednu cílovou skupinu či specifické téma. Každá z kazuistik je něčím mimořádná a přináší zajímavý vhled do práce s klienty.

První kazuistiku zpracoval **Mgr. Jan Kaňák**, který si předsevzal reflektovat svoji praxi v oblasti krizové pomoci. Jde o intenzivní práci s dospívajícím chlapcem, jehož přivádí otec, který má dojem, že se synem se něco děje, protože u jeho syna došlo k „nepochopitelnému" zhoršení školního prospěchu a rozvoji konfliktního chování doma. Tatínek chlapce přivádí, aby mu sociální pracovník „domluvil". Kazuistika mimo jiné ukazuje, že přímočaré přijetí této zakázky by znemožnilo poskytnout chlapci potřebnou a účinnou podporu. *Partnerský postoj* sociálního pracovníka vytváří v situaci novou dynamiku, díky níž může chlapec teprve začít odhalovat svůj skutečný problém a začít participativně hledat způsob jeho řešení.

Druhou kazuistiku připravila **Mgr. Zuzana Klápšťová**, jejíž jádro praxe leží v oblasti podpory pěstounských rodin. Ve svém textu nás vede do jedné z nich, která do své péče právě převzala tříletou Aničku. Anička ve svém útlém věku zažila zanedbávání svých základních potřeb i hrubé zacházení. Následkem toho má řadu především emocionálních i behaviorálních obtíží, s nimiž si pěstouni nevědí rady a nejsou si zcela jistí, jak poskytnout Aničce nejlepší možnou péči. Obrací se proto na sociálního pracovníka s žádostí o podporu v péči o Aničku a její potřeby. Kazuistika přináší plejádu konkrétních námětů, ale její ústřední moto vnímám v systematickém důrazu na význam *individuálního respektu a úcty ke klientům* v procesu participace na rozvíjení kompetence klientů k úspěšnému zvládání životní situace. Díky *empatickému a reflexivnímu pojetí práce s klientem* sociální pracovník povzbuzuje klienty k nalezení autentických cílů spolupráce a konkrétních kroků, které chtějí realizovat. Kazuistika poukazuje na to, že klienti si s pomocí sociálního pracovníka mohou uvědomit své dosavadní úspěšné kroky, své *silné stránky, potenciál a zdroje*.

Třetí kazuistika je z pera **Mgr. Jitky Navrátilové, Ph.D.**, která ve své kazuistice rozvíjí spolupráci sociální pracovnice aktivizační služby s paní Strakovou, nad jejíž pětiletou dcerou byl stanoven soudní dohled. Jedná se o zajímavý a poměrně častý případ sociální práce s nedobrovolným klientem, která se navíc odehrává ve složité interakci ne vždy jasných očekávání zapojených subjektů (klient, soud, OSPOD, sociálně aktivizační služba aj.). Kazuistika nás systematicky a metodicky důsledně provádí jednotlivými fázemi případové sociální práce a přitom zřetelně odhaluje zásadní význam uplatňování principu *transparentnosti* ve spolupráci nejenom s klientem, ale také ve vztahu ke všem dalším subjektům. Kazuistika bohatě ilustruje důležitost vyjasňování klientovy situace a snahu sociálního pracovníka porozumět okolnostem klientova života (tj. *posouzení*).

Ukazuje, že *partnerství* s klientem neznamená bezzubost a že *participace* předpokládá také aktivní převzetí podílu klienta na řešení své situace.

Ve čtvrté kazuistice nás **Mgr. Ladislav Ptáček** seznamuje s třicetiletým Luďkem, člověkem, který je bez domova. Kazuistika představuje řadu aspektů dobré praxe, která si ale nečiní nárok na univerzálnost. Především je pozoruhodné, že celý případ je prezentován kontextuálně s ohledem na biografii klienta. Intervence sociálního pracovníka je představena „jen jako dílčí výsek procesu změn", jimiž klient Luděk celoživotně prochází. Přesto kazuistika velmi zřetelně ukazuje, že *posilování* a *zmocnění* klienta sociálním pracovníkem k převzetí odpovědnosti za vlastní život významně podporuje změnu. V kazuistice jsme také vedeni ke zjištění, že *partnerství s klientem* může znamenat, že klient má přednost před metodikou. V práci s klientem sociální pracovník permanentně *reflektuje* jeho individuální situaci a metodiku uzpůsobuje tempu, potřebě i množnostem klienta (*gradualita*). Podstatným zjištěním kazuistiky je, že sociální pracovník není kamarád, nýbrž *pomáhající profesionál*, jehož cílem je stát se klientovi nepotřebným. Jako klíčové dovednosti sociálního pracovníka jsou představeny schopnost motivace a akceptace potřeb klienta.

Mgr. Karel Řezáč nás v poslední kazuistice zavede do problematiky příbuzenské pěstounské péče. Paní Novákové jsou do péče svěřeny dvě děti její dcery Tomáš a Denisa a paní Nováková tedy vyhledá doprovázející organizaci pro pěstounské rodiny. Kazuistika rozlišuje dlouhodobé cíle spolupráce od těch aktuálních. Prezentuje zásadní prvky doprovázení pěstounské rodiny, mezi nimiž hraje významnou roli schopnost sociálního pracovníka *transparentně* vymezovat prostor spolupráce, udržovat *zdravý profesionální vztah*, který zahrnuje kontrolovanou míru blízkosti a upřímnosti pro efektivní spolupráci. Jako mimořádně účinný prostředek určování nejlepšího zájmu dítěte se v kazuistice ukazuje *multidisciplinární spolupráce*, v jejímž jádru je *partnerství s klienty* (ať už je jimi rodina jako celek, pěstouni či děti).

KAZUISTIKA 1

KRIZOVÁ SITUACE VYVOLANÁ KONFLIKTY VE ŠKOLE

KAZUISTIKA 1
KRIZOVÁ SITUACE VYVOLANÁ KONFLIKTY VE ŠKOLE

Mgr. Jan Kaňák

Vystudoval sociální práci postupně na ETF UK v Praze a na FSS MUNI v Brně. V Brně také vystudoval na bakalářském stupni psychologii a genderová studia. Od roku 2004 do roku 2013 pracoval převážně s dětmi, především na Lince bezpečí. V posledních letech pracuje hlavně s dospělými v terapeutickém centru Modré dveře a s dětmi v poradně Vigvam. Věnuje se krizové intervenci, sociální práci a terapii. Na HTF UK pracuje jako asistent na Katedře psychosociálních věd a etiky (zaměřuje se na předměty týkající se metodologie výzkumu, teorie sociální práce, krizové intervence a terénní sociální práce) a na FSS MUNI studuje doktorský studijní program Sociální práce. V disertačním výzkumu se zaměřuje na téma dělání sociální práce v rámci krizové intervence v situacích, kdy se setkává profesionální a spirituální diskurz. Občas lektoruje a píše.

Uvedení do situace

Do zařízení, které poskytuje krizovou pomoc, přichází dospělý muž se synem (odhadem mezi 13 až 15 lety). O jejich situaci nevíme víc než to, co otec po příchodu uvádí. Ten sděluje, že došlo ke zhoršení prospěchu syna ve škole a současně se zmiňuje o narůstajících potížích doma. Otec chce, aby se synem někdo promluvil. Oba vypadají unavení.

V následující kazuistice představím příklad aplikace úkolově orientovaného přístupu (dále jako ÚOP) v rámci práce s krizí. Cílem není „ohýbat" postupy krizové intervence tak, aby odpovídaly ÚOP, ale nabídnout pohled na to, jak může pracovník pracující s krizí využít rámec ÚOP.

Příprava a posouzení situace

Pracovník spolu s klientem a jeho otcem odcházejí do kontaktní místnosti, kde se oběma příchozím pracovník představí a stručně vymezí rámec krizové pomoci a především to, že se jedná o službu anonymní, zdarma a že informace, které si sdělí, jsou považovány za důvěrné. Pracovník vybídl oba příchozí, aby mu zkusili popsat, co je do organizace přivádí.

Nejprve začíná mluvit otec a popisuje situaci tak, že přichází jako doprovod, a že by rád, aby pracovník mluvil pouze se synem. Zmiňuje se o tom, že se synovi zhoršil prospěch ve škole, stejně tak se zvyšuje frekvence konfliktů doma. Rád by, aby pracovník synovi nějak domluvil. Syn celou dobu potichu sedí na židli, dívá se do země. Pracovník krátce shrnuje slyšené a popisuje hranice poskytované pomoci a především to, že se pracuje s takovou potíží, se kterou přichází klient, a že cílem společné práce je pomoci zvládnout těžkou situaci klienta, pokud se syn bude chtít klientem sociálního pracovníka stát. Vzhledem k tomu, že syn vyjádřil souhlas, pracovník se s otcem a klientem domluvil na nepředávání informací ze setkání se synem, kromě těch, které bude chtít předat syn sám. Otec se následně krátce loučí a odchází z místnosti.

Pracovník se chlapci ještě jednou představuje a společně se domlouvají na oslovování křestním jménem a společném vykání. Pracovník znovu shrnuje to, co slyšel od otce, a zároveň dodává, že záleží především na tom, s čím přichází klient, což může být rozdílné od pohledu jeho otce. Zdůrazňuje, že rád uslyší, co jej trápí, ale že zároveň platí, že pokud by nechtěl mluvit vůbec o ničem, pak společnou práci nezačnou. Vymezuje, že na společná setkání mají vždy 60 minut.

Chlapec chvíli mlčí, kouká více do země než na pracovníka. Pracovník po chvíli reflektuje mlčení a komentuje, že je pochopitelné, že se někdy těžce začíná mluvit a nabízí, aby klient začal povídat o tom, o čem chce a odkudkoliv chce. Klient začíná potichu mlu-

vit o tom, že otec má pravdu, že je toho ale na něj moc, že je poslední dobou smutný, vyčerpaný, má pocit, že by nejraději vše zabalil. Pracovník konstatuje, že se jej potřebuje doptat na několik věcí, především ohledně chuti vše zabalit. Říká, že když takto lidé mluví, někdy myslí na sebevraždu. Chlapec pracovníkovi odpovídá, že ho sebevražda nenapadla. Pracovník se dále zajímá, z čeho plyne jeho únava. Chlapec mluví o únavě z hádek ve škole, o potížích s kamarády, o problémech doma. Pracovník naslouchá, reflektuje sdělené a oceňuje klienta, že o tom, co se děje, začal mluvit. Chlapec se pak již cítí velmi unavený
a chtěl by dnešní setkání ukončit. Společně s pracovníkem se domlouvají na tom, že budou pokračovat zítra a naváží na to, co si dnes stačili říct.

→ Z hlediska reflexe práce s hranicemi musel pracovník zvládnout vymezení záměru společné práce s klientem a zdůraznit, že poskytování služby nemá vést k předělávání klienta dle přání rodičů. Zároveň, s ohledem na otcovo uvedení problému, musel pracovník věnovat větší pozornost také vymezení hranic bezpečného prostoru pro klienta a domluvit společně s klientem a otcem způsob předávání informací. Z hlediska další práce bylo potřeba se věnovat vymezení hranic právě pro pocit bezpečí jak u klienta, tak pracovníka a stejně tak otce, aby i on rozuměl zaměření spolupráce. Klientem se stává chlapec, neboť v daném okamžiku je to on, který vyjádřil žádost o pomoc a otec souhlasil s tím, že bude pracovník nadále pracovat jen s jeho synem. V dlouhodobé perspektivě se ale mohou otevřít témata vyžadující dlouhodobější spolupráci, případně vyžadující jiné formy spolupráce (např. práce s rodinou). To by ovšem znamenalo zvolit jiný rámec práce než krizovou pomoc, která je v zařízení koncipována a chápána jako individuální, byť některé teoretické koncepty krizovou intervenci s rodinou uchopují a popisují – zpravidla ale musí být potíž či krize detekována všemi členy jako krize rodinného systému.

Posouzení situace (pokračování) a dohoda o cíli

Chlapec přichází dle domluvy a bez otce. Mlčí. Pracovník shrnuje minulé setkání a vybídne klienta, aby navázal tak, jak potřebuje. Chlapec začne popisovat verbální napadání od některých spolužáků. Tyto situace jej velmi unavují a vyčerpávají. Mluví o tom, kdy a jak probíhají, jak jsou časté, jak vypadají. Cítí se z nich smutný a nemá pak energii se ve škole soustředit. To podle klienta vede i k potížím doma a také k tomu, že nemá chuť se věnovat koníčkům, kterým se doposud věnoval. Pracovník nechává prostor na projevy emocí klienta, doptává se na jeho prožívání této situace. Chlapec začíná plakat, sděluje, že neví, co má dělat. Pracovník nechává klientovi prostor pro pláč, shrnuje, jak a co klient prožívá a vyjadřuje pochopení pro takové prožívání. Klient sděluje, že se mu trochu ulevilo.

Pracovník se doptává, kdy a jak potíže začaly, jak se vyvíjí jejich intenzita a co již klient zkoušel se situací dělat, a to jak ve škole, tak doma nebo při svých koníčcích. Klient mluví

především o situaci ve škole. Na verbální napadání reaguje křikem a nadávkami směrem ke spolužákům, což dle klienta ale vůbec nepomáhá. Svěřit se někomu dospělému se bál, aby se situace nezhoršila. Pracovník následně shrnuje potíže, o kterých klient hovořil, a společně se domlouvají na tom, že se zaměří na to, jak vyřešit verbální napadání od spolužáků. Chlapec se znovu rozpláče. Pracovník reflektuje pláč, nechává klientovi prostor a prožívání klienta normalizuje. Chlapec pak vyslovuje přání, aby vše vyřešil tím, že by zašel do školy a se všemi si promluvil. Pracovník vyjadřuje pochopení pro přání klienta a zároveň citlivě vymezuje, že toto možné není a nabízí, že společně mohou přijít na to, co by bylo možné udělat, aby se situace změnila. Pracovník vysvětluje klientovi, že tak snáze najdou to, co zrovna jemu může nějak pomoci. Klient souhlasí. Pracovník vyjadřuje ocenění, že klient zvládl situaci popsat, že o ní mohl mluvit. S ohledem na to, že se blíží konec setkání, domlouvají se na dalším kontaktu následující den.

→ Z hlediska reflexe práce s hranicemi se v rámci tohoto setkání pracovník věnoval nejvýrazněji vyjádření pochopení pro potřebu klienta, aby situaci vyřešil pracovník. Důležité bylo vysvětlení, že takový postup není z hlediska toho, jak pracovník pracuje, možný. Pracovník ovšem současně nabídl, jak jinak by přání klienta mohlo být naplňováno pomocí poskytování služby, aniž by tím překročil stanovenou hranici opírající se o hodnotu posilování (viz úvodní text).

Formulace úkolů a jejich plnění

Klient začíná třetí setkání s tím, že se mu po minulém setkání trochu ulevilo, cítil se lépe a měl znovu chuť si doma číst, čemuž se dříve hodně věnoval. Pracovník s chlapcem navazuje na společně domluvený cíl a pobízí klienta, aby mu zkusil popsat, jak by situace vypadala, aby ji klient považoval za vyřešenou. Pracovník s klientem společně pracují na tom, aby byl ideální stav popsán co nejkonkrétněji. Klient by byl spokojený, kdyby přišel na to, jak reagovat v situacích verbálního napadání tak, aby situace neeskalovala a aby tím výhledově napadání ustalo úplně. I v průběhu této společné práce chlapec občas pláče, cítí se smutný a také naštvaný. Pracovník opět nechává pro všechny tyto prožitky klienta prostor, vyjadřuje pochopení, normalizuje je a oceňuje klienta, jak zvládá vše popsat. Opakovaně klientovi sděluje, že je pochopitelné, že se takto cítí a že takové prožitky jsou v situaci, kterou klient popisuje, normální.

Chlapec by chtěl od pracovníka slyšet návod, jak se má chovat. Pracovník vyjadřuje pochopení pro přání klienta a zároveň nabízí pohled, že různým lidem vyhovují různá řešení, a že nejprve zkusí společně najít takové kroky, které budou vhodné právě pro něj. Podotýká, že pokud by se jim to nedařilo, může klientovi pracovník nabídnout návrhy toho, co obvykle lidé v obdobných situacích dělají. To by pak společně zkusili upřesnit tak, aby to klientovi co nejvíce vyhovovalo. Společně pak hledají, které kroky (úkoly) by k dosažení takto popsaného stavu mohly vést. Pracovník se doptává klienta na možné

minulé zkušenosti s obdobnými situacemi či na zkušenosti někoho dalšího, o kterých klient slyšel. Věnují se také tomu, jestli o takových situacích klient něco četl či viděl něco v televizi a společně posuzují, co by se klientovi zdálo jako nejvhodnější. Postupně se dostávají k formulování plánu v následujících krocích (úkolech):

- Dnes večer rodičům oznámí, co se mu ve škole děje a zároveň sdělí rodičům, že ví, co může zkusit udělat, aby situace přestala. A také, že je požádá o pomoc až tehdy, když by ji nedokázal vyřešit ve škole sám, nebo s přispěním školní psycholožky.
- V pondělí (protože je dnes pátek) u školní psycholožky zjistí, jestli ji může požádat případně o pomoc, aniž by to věděla třídní učitelka či vedení školy. V případě, že ano, popíše jí krátce situaci a požádá, zda by v případě potíží mohl přijít. V případě, že nikoliv, vyzkouší další domluvené úkoly a při jejich nezdaru společně s pracovníkem vymyslí alternativní postup.
- V situacích verbálního napadání se klient nejprve nadechne a v duchu napočítá do pěti.
- Následně klient řekne spolužákům, kteří ho napadají, aby ho nechali být, že nemají právo mu ubližovat.
- Pokud to nepomůže, klient sdělí spolužákům, kteří jej napadají, že pokud toho nenechají, požádá o pomoc při řešení situace školní psycholožku. Klient dodá, že nechce, aby byli hned potrestáni, pokud toho nechají, pouze chce, aby situace přestala.
- Poté si klient půjde povídat s kamarády, které má, aby přišel, jak sám říká, na jiné myšlenky.
- Pokud nebude napadání ustávat, požádá školní psycholožku o pomoc – byl by rád, kdyby se uskutečnilo společné setkání se spolužáky, aby jim dokázal, že nechce donášet nebo žalovat, ale že chce situaci vyřešit.

Na závěr setkání pracovník požádá klienta, aby ještě jednou formulované úkoly pověděl svými slovy, oceňuje klienta za to, co vymyslel, a domlouvají se na tom, že se potkají jednou až třikrát, a to podle toho, jak se budou klientovi domluvené úkoly dařit realizovat. Další setkání proběhne za 11 dnů, aby měl klient čas vše vyzkoušet.

→ Z hlediska reflexe práce s hranicemi se pracovník, stejně jako v předchozím setkání, musel věnovat vymezování limitů toho, co je v rámci služby možné, a co nikoliv. Pojmenování této hranice a její udržení také přispělo k tomu, že klient aktivně spolupracoval na hledání postupů, jak se se situací vyrovnat.

Ukončení spolupráce

Klient začíná čtvrté setkání s tím, že se situace výrazně zlepšila. Rodičům vše podle domluvy popsal a rodiče klienta, dle jeho slov, jej hodně podpořili. Problémy doma se tím částečně zmenšily. V pondělí ve škole se s psycholožkou domluvili na tom, že kdyby

situaci nezvládl sám, tak mu pomůže tak, jak by potřeboval. Zároveň také začal zkoušet další domluvené úkoly. Situace se zprvu zdála nezměněná, ale od čtvrtka verbální napadání výrazně ustoupilo a dnes již neproběhlo ani jednou. Klient je takto spokojen a cíl považuje za naplněný. Pracovník následně s klientem rekapituluje postup hledání řešení a snaží se jej zobecnit tak, aby jej klient v případě dalších potíží mohl použít znovu. Následně se domlouvají na okolnostech, kdy by bylo možno opět využít služby a loučí se.

Komentář na závěr

Z hlediska reflexe postupů proběhlé práce si lze všimnout především faktu, že se jako funkční ukázalo zdůraznění toho, že má klient právo spolupráci vůbec nezapočít. Lze se domnívat, že tento krok mohl přispět k budování důvěry a bezpečného prostoru pro klienta. Stejně tak ke zdárnému formulování kroků přispělo to, že se pracovník věnoval emočním prožitkům klienta, nechal na ně dostatek prostoru a s respektem se vyjadřoval k potřebě klienta, aby situaci více řešil pracovník sám, ovšem stejně tak s tím, že na tento požadavek nepřistoupil.

KAZUISTIKA 2

ADAPTACE DÍTĚTE V PĚSTOUNSKÉ RODINĚ

KAZUISTIKA 2
ADAPTACE DÍTĚTE V PĚSTOUNSKÉ RODINĚ

Mgr. Zuzana Klápšťová
Vystudovala obor Sociální politika a sociální práce a Psychologie na Masarykově univerzitě, Fakultě sociálních studií. Po studiu se věnovala externí výuce na Vyšší odborné škole OA, SOŠ a VOŠ Brno, obor Sociální práce, a působení na Katedře sociální politiky a sociální práce Fakulty sociálních studií Masarykovy univerzity. Od roku 2014 se věnuje oblasti pěstounské péče v doprovázející organizaci Sdružení pěstounských rodin Brno. Absolvovala výcvik v krizové intervenci, uvedení do systemické psychoterapie a účastní se komplexního výcvikového programu v poradenství a psychoterapii zaměřené na klienta C. G. Rogerse, Českého institutu PCA Brno.

Uvedení do situace:

Manželé Novákovi přijali do pěstounské péče tříletou Aničku. Při převzetí dítěte do péče uzavírají dohodu o výkonu pěstounské péče s doprovázející organizací poskytující služby pečujícím osobám a osobám v evidenci, a spolupracují také s oddělením sociálně-právní ochrany dětí („OSPOD"). Spolupracují tedy se dvěma sociálními pracovnicemi. Anička ve své biologické rodině prožila zanedbávání a hrubé zacházení, jehož následkem vykazuje projevy související s poruchou vztahové vazby, deprivací a posttraumatickými stavy. Pěstouni chtějí nejen využít svých dosavadních rodičovských zkušeností, ale také si osvojit další odborný vhled do problematiky a přístup terapeutického rodičovství, který by Aničce pomohl v zotavení, pozitivním prožívání vztahu k sobě, k druhým i ke světu. Pěstouni se proto obracejí na doprovázející organizaci s očekáváním, že je bude provázet během pěstounské péče, poskytne jim odbornou podporu, účast na vzdělávacích seminářích, zprostředkuje výměnu zkušeností s pěstouny v podobné situaci, pomůže v kontaktu s biologickou rodinou dítěte apod.

Příprava a posouzení situace

Pěstouni se obrací na sociální pracovnici doprovázející organizace (dále také „klíčová pracovnice") s tím, že vnímají u Aničky projevy psychické nepohody, které podle nich patrně souvisí s minulými traumatizujícími prožitky (autoagresivní projevy, plačtivost, nedůvěra, pomočování apod.). Rádi by získali vhled do přístupu terapeutického rodičovství k dětem v náhradní péči a adaptovali se vhodně v roli náhradních rodičů. Také by si chtěli ujasnit, co bude v případě Aničky obnášet „podporování sounáležitosti dítěte s jeho biologickou rodinou" a jakým způsobem by mohl probíhat kontakt v souladu s nejlepším zájmem dítěte, pokud by o kontakt matka projevovala zájem.

Sociální pracovnice pěstounům vysvětluje, že budou spolupracovat při tzv. výkonu pěstounské péče na základě formulování individuálního plánu ochrany dítěte, který periodicky vytváří sociální pracovnice OSPOD ve spolupráci s pěstouny a doprovázející organizací, a plánu průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči, který zpracovává sociální pracovnice doprovázející organizace.

Pěstouni ze své strany chtějí usilovat o to, aby se v jejich péči mohla Anička co nejlépe rozvíjet v emoční, vztahové i kognitivní oblasti. Dále o to, aby mohla probíhat spolupráce při podporování sounáležitosti s biologickou rodinou takovým způsobem, aby se neděla v rozporu s nejlepším zájmem dítěte a aby probíhala s respektem ke všem zúčastněným stranám. Zároveň jim záleží na zdařilé adaptaci Aničky v rodině.

Dohoda o cílech

Cíle spolupráce i jednotlivé kroky jsou formulovány při kontaktech s OSPOD a doprovázející organizací v obou zmiňovaných plánech (IPODu a plánu průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči), dále pak při aktualizaci těchto plánů a přirozeně při jednotlivých setkáních pěstounů se sociálními pracovnicemi.

Obecným cílem pěstounské péče v tomto období je dobrá adaptace Aničky v rodině. Je důležité, aby mohla prožívat důvěru a pozitivní vztah k pečujícím osobám, pozitivní vlastní i rodinnou identitu a aby měla dobré podmínky pro celkový zdravý vývoj.

Zároveň probíhá také období, kdy se prověřují a realizují možnosti sanace Aniččiny biologické rodiny. Pokud bude projevovat matka zájem o kontakt s Aničkou, bude OSPOD ve spolupráci s doprovázející organizací a pečujícími osobami i matkou domlouvat způsob a podmínky asistovaného kontaktu matky s dítětem v pěstounské péči. Aniččina matka bude spolupracovat s psycholožkou a sociální pracovnicí doprovázející organizace tak, aby ji připravily na to, jak má jednat, aby kontakt probíhal v nejlepším zájmu Aničky.

Formulace úkolů a jejich plnění

Konkrétně v plánu průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči klíčová pracovnice doprovázející organizace spolu s pěstouny stanovili aktuálně tyto cíle, dílčí kroky a úkoly, které je třeba zvládnout:

- pěstouni absolvují s Aničkou psychologické vyšetření a naváží užší spolupráci s psycholožkou doprovázející organizace, která se specializuje na problematiku náhradní rodinné péče, a získají doporučení pro svou péči o Aničku;
- klíčová pracovnice jim zprostředkuje kontakt s psycholožkou a vzhledem k dlouhodobé spolupráci s pěstouny také aktivně reflektuje výsledky vyšetření i dalšího psychologického doprovázení rodiny a pomáhá je zapracovávat do cílů spolupráce a koordinovat jejich naplňování i v rámci profesionální sítě (OSPOD, biologický rodič, v budoucnu školka apod.);
- pěstouni absolvují lékařská vyšetření Aničky, lékař/ka zdokumentuje zdravotní stav Aničky a navrhne další opatření týkající se ošetření jejího zdravotního stavu;
- klíčová pracovnice zprostředkuje pěstounům nabídku školení, která se týkají prohlubování znalostí a dovedností užitečných v pěstounské roli a vytvoří spolu s pěstouny osobní plán vzdělávání;
- klíčová pracovnice zprostředkuje pěstounům další nabídku setkávání s náhradními rodiči v podobné situaci sloužící k výměně zkušeností i navázání podpůrných kontaktů a pěstouni si vyberou vyhovující možnosti z nabídky;

- klíčová pracovnice naváže kontakt se sociální pracovnicí OSPOD pro sdílení cílů spolupráce a získání informací o aktivitě matky Aničky v průběhu sanace rodiny vzhledem k potenciální možnosti zprostředkování asistovaného kontaktu Aničky s matkou;
- klíčová pracovnice se s pracovnicí OSPOD domluví na dalších krocích spolupráce, včetně případné přípravy matky i pěstounů a Aničky na společný asistovaný kontakt s matkou a vyjednání podmínek, za kterých bude kontakt probíhat;
- klíčová pracovnice projedná získané informace od sociální pracovnice OSPOD s pěstouny a navrhne další postup spolupráce v této oblasti.

Při dalších společných pravidelných setkáních klíčová pracovnice spolu s pěstouny hodnotí realizaci plánovaných cílů a kroků a společně plánují cíle a kroky následující, včetně využití různých podpůrných možností a zdrojů v situaci.

Ukončení spolupráce

Ukončení spolupráce je u výkonu pěstounské péče specifické. Pěstouni v případě dlouhodobého trvání pěstounské péče spolupracují s klíčovou pracovnicí doprovázející organizace až do dovršení zletilosti dítěte. Plánování a vyhodnocování cílů a postupných kroků spolupráce se tedy průběžně opakuje.

Při dosažení zletilosti dítěte a ukončování spolupráce se naplánují kroky a využitelné možnosti odpovídající dané situaci (např. týkající se specifik vzdělávání dítěte, profesního rozvoje a uplatnění, ev. využití další odborné pomoci). Pěstounům je představena další nabídka služeb různých odborníků a organizací, se kterými mohou spolupracovat, podle aktuálních potřeb dítěte a pěstounské rodiny. V nutných případech je možné v budoucnu využít další základní konzultace s klíčovým pracovníkem, aby rodina v potenciální krizové situaci nezůstala bez podpory.

Komentář na závěr

Pěstouni už po delší době spolupráce dokáží využívat možnosti, zdroje, zkušenosti i sociální a odbornou síť, které poznali v průběhu spolupráce. Stávají se postupně stále zkušenějšími v kompetenci řešit životní situaci dítěte i rodiny.

Ke spokojenosti přijatého dítěte, pěstounů i sociálních pracovnic, spolupracujících odborníků a všech zúčastněných přispívá, pokud se postupně formuje důvěra a spolupráce na základě vzájemného respektu, vyjasnění rolí a participace všech zúčastněných. Na základě důvěry, vzájemného respektu, transparentnosti, kvalitní komunikace a společných cílů je zároveň možné budovat spolupráci s pozitivními efekty pro všechny zúčastněné.

KAZUISTIKA 3

PODPORA RODINY S DĚTMI (V EVIDENCI OSPOD)

KAZUISTIKA 3
PODPORA RODINY S DĚTMI (V EVIDENCI OSPOD)

Mgr. Jitka Navrátilová, Ph.D.
Absolvovala doktorské studium sociální politiky a sociální práce na Fakultě sociálních studií Masarykovy univerzity v Brně. Od roku 1995 působí v oblasti sociální práce. Byla u zrodu zřízení několika neziskových organizací zabývajících se prací s rodinou a dětmi a občanskými právy (Ratolest, Občanská poradna, Klíč pro rodinu). S rodinami a dětmi pracovala jak v rámci neziskové sféry, tak také jako pracovnice sociálního odboru Magistrátu města Brna. Řadu let působí také v expertní roli v rámci komunitního plánování sociálních služeb pro rodiny s dětmi a je členkou Poradního sboru pro rodinu statutárního města Brna. Svůj profesní zájem směřuje do oblasti rozvoje rodinného a sociálního fungování rodin s dětmi. Je také profesionální supervizorkou a koučkou.

Uvedení do situace

Paní Strakové je 32 let a vychovává spolu s přítelem dvě děti. Dceru Veroniku (5 let) a syna Daniela (5 měsíců). Žije v bytě svého přítele, který je otcem malého Daniela. Nad dcerou Veronikou byl stanoven soudní dohled z důvodu zanedbání péče. V pěti letech se dorozumívala především posunky rukou, protože má jen málo rozvinutou slovní zásobu, vypadá vyhuble a celkově vykazuje známky zaostalosti. Dle vyjádření pracovnic OSPOD matka nezvládá péči a výchovu o děti, stejně jako nezvládá péči o domácnost. Rodina je v evidenci OSPOD. Poté, co byl nad dcerou Veronikou stanoven soudní dohled, zvažovala sociální pracovnice, jaké má možnosti práce s rodinou v zájmu zlepšení péče o děti. Sociální pracovnice zjistila, že množství dalších otevřených případů, které má ve své péči, jí nedovolí, aby mohla s rodinou intenzivně pracovat. To by mohlo mít za následek, že rodina nebude schopna dosáhnout zlepšení v péči o děti a ty pak budou umístěny do ústavní či náhradní rodinné péče. Po zvážení situace se rozhodla oslovit organizaci poskytující sociálně aktivizační službu.

Příprava

Fáze přípravy je základem dobré spolupráce mezi klientem a sociálním pracovníkem. Vstup sociálního pracovníka do soukromého života klientů je vždy významnou událostí, která je obvykle doprovázena řadou obav a jiných emocí. Tyto emoce však často mohou za to, že klient vědomě či nevědomě spolupráci se sociálním pracovníkem odmítá. Při zahájení spolupráce se sociální pracovník představuje a objasňuje svou profesní roli: *„Paní Straková, jsem pracovnice neziskové organizace, která pracuje s rodinami, jež se ocitají v obtížné situaci. Těmto rodinám pomáháme zvládat obtíže, se kterými se potýkají, a pomáháme jim uskutečnit změny, aby jejich rodiny mohly prospívat. Pracovnice OSPODu mne požádala, abych navštívila také vaši rodinu“*. Také vyjasnění role klienta je důležité. Oboustranná akceptace role klienta jako „partnera“ při řešení problémů je vhodnou prevencí nevhodného paternalistického postoje sociálního pracovníka.

Pro úspěšné řešení případu rodiny paní Strakové je zapotřebí ujasnit si očekávání všech aktérů, tzn. sociálního pracovníka OSPODu a neziskové organizace a samozřejmě klienta. Neporozumění těmto očekáváním může vyvolat bariéry ve spolupráci, které by mohly mít velmi negativní dopad jak na rodinu, tak i na možnou další spolupráci mezi OSPODem a neziskovou organizací. Sociální pracovnice si proto vypracuje seznam témat, která je třeba se všemi zúčastněními prodiskutovat.

K OSPODu (např.):
- *Co od nás OSPOD očekává?*
- *Čeho má být spoluprací s rodinou dosaženo?*
- *Jaké jsou formální podmínky spolupráce s OSPOD?*
- *Jak budeme v rámci spolupráce nakládat s informacemi (jaký typ informací se vzájemně předává, v jaké formě jsou informace předávány, jak často a mezi kým má k jejich předávání dojít atp.)?*

Ke klientovi (např.):
- *Co od nás očekává klient (rodiče, děti)?*
- *Jakou podporu považuje za nejvíce potřebnou?*
- *Jakou podporu potřebuje akutně?*

Vyjasnění si vzájemných očekávání s klientem je důležité také s ohledem na možnou nereálnou představu klientů o spolupráci se sociálními pracovníky. Příkladem málo realistické představy mohou být např. slova klientky: *„Když budete chodit do naší rodiny, tak mi děti nevezmou. Naše rodina sice od vás žádnou pomoc nepotřebuje, ale OSPOD to dal jako podmínku, aby nám nesebrali děti."* Sociální pracovnice takto formulované očekávání komentuje: *„Paní Straková, rozumím tomu, že naše přítomnost je pro vás těžká a že máte obavy, aby vám nebyly odebrány děti. My i vy však chceme to stejné. Jde nám o to, aby vaše děti a rodina prospívaly a mohli jste společně žít s vašimi dětmi v jedné domácnosti. Společnými silami toho můžeme dosáhnout."*

Poté, co klient získá představu o vlastní roli a rozumí i roli sociálního pracovníka, sociální pracovnice si ověřuje legitimitu intervence a ptá se *„Paní Straková, chcete, abychom společně pracovali na tom, aby děti mohly zůstat ve vaší rodině a aby se vám všem lépe dařilo?"* Teprve vědomý souhlas klientky s aktivní přítomností sociálního pracovníka v rodině znamená, že sociální pracovnice začne považovat spolupráci za možnou.

Posouzení

Ve fázi posouzení je pozornost sociálního pracovníka zaměřena na porozumění toho, co se v životní situaci klienta děje. Aby sociální pracovník porozuměl, musí se zorientovat v celkové situaci klienta. Jde nejenom o prozkoumání jeho potřeb a problémů, ale také o rozpoznání zdrojů, které může klient využít pro řešení své obtížné životní situace. V této fázi potřebuje sociální pracovník zjistit a ověřit řadu informací, které mu pomohou zorientovat se v klientově životní situaci a porozumět kontextu, ve kterém došlo ke vzniku problémů, se kterými se klient a v tomto případě i jeho rodina potýkají.

Identifikace cílových problémů

Pracovnice OSPOD považuje v našem případě za problémové, že matka nezvládá péči o děti a děti jsou zanedbané. Tuto informaci z OSPOD bere sociální pracovnice jako východisko pro své vlastní šetření a posouzení, které v rodině realizuje. Navštěvuje rodinu paní Strakové a na základě pozorování a rozhovorů s matkou a její dcerou si ověřuje dříve zjištěné informace a získává informace nové. Do posouzení později zahrnuje i další příslušníky rodiny (jejího přítele a jeho rodiče).

V domácnosti o velikosti 3+1 panuje velký nepořádek, který byl umocněn tím, že v bytě jsou také zvířata (pes, papoušek). Výkaly a chlupy jsou v bytě neuklizené. Stejně tak zůstávají na zemi použité pleny od nejmenšího dítěte. Na základě rozhovorů s matkou je zřejmé, že matka má nižší úroveň kognitivních a mentálních schopností. Matka uvádí, že dostává invalidní důchod. Matka nemá povědomí o tom, že nedodržování základních hygienických návyků a velký nepořádek v domácnosti ohrožuje zdraví jejích dětí a je pro OSPOD jedním z důvodů jeho zájmu. Sama matka působí velmi zanedbaným dojmem, jak z hlediska úpravy zevnějšku, tak z hlediska hygieny. Matka během rozhovoru často naráží na to, že je velmi opuštěná, že jí nikdo nepomůže a celkově se cítí velmi přetížená. Mrzí ji, že partner s ní a dětmi netráví společný čas. V domácnosti nejsou téměř žádné potraviny, matce nezůstávají téměř žádné peníze, přestože sama pobírá invalidní důchod. Dle jejích slov platí nájemné a další poplatky spojené s bydlením. Ostatní výdaje měl podle jejích slov platit partner. Se zabezpečením jídla matka především spoléhá na matku přítele, která jako majitelka jídelny do rodiny přináší jídlo, které v jídelně zbylo. Klientka však nikdy neví, zdali dostane jídlo, či ne. Toto jídlo přináší večer partner klientky, když se vrací z práce. Přítel je zaměstnán ve firmě svých rodičů. Klientka naznačovala, že firma se potýká s finančními problémy, díky čemuž přítel domů nenosí téměř žádné peníze (při pozdějším rozhovoru s matkou přítele vyšlo najevo, že v práci dostává pravidelně mzdu). Klientka během hovoru několikrát poznamenala, že se s partnerem není schopna domluvit na tom, jak budou v domácnosti zacházet s penězi. Vždy, když se baví o finančním hospodaření, končí jejich rozhovor hádkou, v důsledku čehož se klientka při rozhovorech s přítelem začala tomuto tématu vyhýbat.

Holčička je apatická, působí podvyživeně a její hlavní aktivitou je sledování televize. Když s Verunkou sociální pracovnice hovoří, holčička projevuje o komunikaci zájem i přes zjevné bariéry vyplývající z nedostatku slovní zásoby dítěte. Pětiměsíční chlapeček se batolí po zemi v nepořádku a stává se, že jí krmivo pro psy, které je na zemi v misce.

Sociální pracovnice svá pozorování probírá s maminkou a společně s ohledem na potřebu zajištění řádné výchovy, péče a prospívání dětí, identifikují tyto cílové problémy:

- *Bezradnost matky při plnění některých rodičovských úkolů (málo rozvinuté rodičovské kompetence matky, ale také nízké zapojení jejího partnera do péče o děti).*
- *Nedostatečná péče o domácnost (nedostatečně rozvinuté kompetence matky i jejího partnera umožňující zajistit hygienicky nezávadné a zdravotně bezpečné prostředí pro děti).*
- *Nedostatek komunikace a spolupráce mezi jednotlivými členy rodiny, v důsledku čehož se rodina dostává do finančních problémů.*
- *Přetíženost a osamělost matky (vyplývající z nedostatku sdílení jednotlivých členů).*

Specifikace cílových problémů

Sociální pracovnice se potřebuje o jednotlivých problémech dozvědět více. V rámci posouzení proto hovoří s matkou, její malou dcerou a s přítelem matky. Sociální pracovnice si také domlouvá setkání s rodiči přítele. Řadu informací si ještě ověřuje u pracovníků OSPOD. Na základě vlastního pozorování, analýzy dokumentů (poskytnuté klientkou) a rozhovorů s osobami, které jsou součástí řešení obtížné životní situace rodiny, specifikuje cílové problémy následovně:

- *Matka a její přítel vnímají jen některé potřeby svých dětí.*
- *Členové domácnosti nevnímají, že absence hygienických návyků a velký nepořádek ohrožují zdraví a vývoj dětí.*
- *Matka s přítelem tráví jen málo společného času, problémy neřeší společně a vzájemná komunikace členů rodiny je velmi omezená.*
- *Matka nemá téměř žádný zdroj podpory, který by jí mohl pomoci v péči o děti a domácnost.*

Stanovení priorit

S ohledem na to, že rodina se potýká s řadou problémů, sociální pracovnice usiluje o to, aby se paní Straková i její přítel vyjádřili k tomu, jakým problémům by se chtěli prioritně věnovat. S ohledem na to, že tato rodina pociťovala několik závažných hrozeb, paní Strakové a jejímu příteli byla položena sociální pracovnicí otázka: *„Které problémy by v případě jejich neřešení měly pro vaši rodinu nejtěžší důsledky?“* Přestože každý z nich dává důrazy na něco jiného, nakonec se shodnou na tom, že nejdůležitější je pro ně, aby jejich děti měly dostatek jídla a nebyly ohroženy špatnou hygienou a nepořádkem v domácnosti. Sociální pracovnice se jich pak ptá: *„Které problémy by v případě jejich vyřešení měly pro jejich rodinu nejpříznivější dopady?“* Paní Straková zdůrazňuje, že potřebuje, aby byl do péče o děti zapojen i partner. Pociťuje silný nedostatek ve vzájemném sdílení péče o děti. Přítel paní Strakové vysvětluje, že se nechtěl moc zapojovat, protože situace je pro něj nepřehledná a neřešitelná. Přál by si, aby byl doma pořádek, když přijde z práce domů, a aby bylo postaráno o děti. Pro sociální pracovnici je obtížné domlouvat se

s klienty společně. Pokouší se však oba partnery podporovat a motivovat tak, že oceňuje jejich snahu být dobrými rodiči, kteří chtějí pro své děti to nejlepší. To nakonec pomůže postoupit do další fáze.

Dohoda o cílech

Ačkoliv se u paní Strakové a jejího přítele rozcházely představy o rodinných problémech, poměrně snadno se jejich představy sešly v tom, jak by to v jejich rodině mělo vypadat, aby se cítili lépe. Cílový stav v jejich rodině si společně nastavili takto:

- *Zajistit dětem pravidelnou stravu, hygienu a dostatek podnětů k rozvoji pro dceru.*
- *Zvýšit pořádek v domácnosti.*
- *Zavést společně trávený čas rodičů a dětí.*
- *Vytvořit pro matku čas odpočinku a regenerace.*

Sociální pracovnice zapsala cíle, na kterých se klienti dohodli, ve třech vyhotoveních: pro klienty, pro sebe a pro pracovnici OSPOD.

Formulace úkolů

Sociální pracovnice v této fázi iniciuje debatu o způsobech, jak dosáhnout společně dohodnutých cílů. Úkoly směřují k dosažení cílů a jsou stanoveny s ohledem na zdroje, které má rodina k dispozici a jež může využít pro řešení své situace. Stejně tak sociální pracovnice věnuje pozornost bariérám a překážkám, se kterými se klienti budou nebo mohou potýkat při dosahování svých cílů. Úkoly musí být vždy realistické a pro klienta dosažitelné. Výsledkem dobře zrealizované fáze formulace úkolů má být konkrétní představa klientů o tom, co udělají pro to, aby dosáhli svých cílů. Paní Straková se s přítelem dohodli na splnění těchto úkolů:

- *Matka s otcem zajistí, aby jejich děti dostávaly 5x denně stravu odpovídající jejich věku.*
- *Matka bude s dcerou společně vykonávat některé činnosti v domácnosti.*
- *Zvířata budou zabezpečena tak, aby peří či výkaly byly okamžitě odstraněny, zvláště pak z kuchyně.*
- *Použité pleny a odpadky budou vyhazovány do koše a koš bude pravidelně vynášen.*
- *Jednotliví členové rodiny se pokusí o častější komunikaci mezi sebou: matka s přítelem stráví každý den půlhodinu povídáním. Jednou za týden půjdou všichni společně na procházku.*

Poté, co se paní Straková s přítelem rozhodli pro výše uvedené úkoly, sociální pracovnice, která bude rodinu navštěvovat, se domluvila s rodiči dětí, že jim pomůže následujícím způsobem:

- *S matkou vytvoří jednoduchý jídelníček a naučí matku nakupovat hospodárně a zároveň tak, aby se ze surovin dalo vyrobit kvalitní jídlo.*
- *Zjistí, zdali je možné, aby Verunka nastoupila do mateřské školky, podívá se, jestli je v okolí logoped a poohlédne se po pro ni vhodných volnočasových aktivitách.*
- *Vytvoří jednoduchý systém domácích činností, které pomohou matce udržet pořádek v bytě.*
- *Připraví si týdenní „minilekce" pro klientku, aby se zvýšily její rodičovské kompetence, a tedy aby více rozuměla tomu, co potřebují její děti a naučila se pečovat o domácnost i sama o sebe.*

Tento soupis úkolů byl doplněn do dohody o cílech, kterou klientská rodina se sociální pracovnicí uzavřela. Poté, co byla sepsána dohoda o cílech a klienti se rozhodli pro realizaci konkrétních úkolů, přistupuje sociální pracovnice k časování spolupráce. Nebývá výjimkou, že pro klienta je obtížné odhadnout časové nároky plnění úkolů, proto sociální pracovnice napomáhá otázkami:

- *„Jak dlouho si myslíte, že vám tento úkol zabere času?"*
- *„Co všechno budete muset udělat, aby byl tento úkol splněn?"*

Sociální pracovnice ví, že při plánování termínů je třeba myslet na ukončení kontaktu s klientem. Pro paní Strakovou je stanovení termínu ukončení spolupráce určitou motivací, neboť získává informaci o čase, kdy bude intervence v jejich rodině ukončena. Poté, co byli klienti nuceni se zamýšlet nad těmito otázkami, byl sestaven jasný směr cesty s časovým harmonogramem. Sociální pracovnice jim pomohla s grafickým zpracováním tohoto plánu, pro který pak paní Straková s přítelem našli viditelné místo v domácnosti, aby se na něj mohli kdykoliv podívat. Grafický plán byl udělán jednoduchým způsobem. Jednalo se o seznam úkolů, které bylo zapotřebí udělat každý den a na kterých se jako rodina domluvili. Za každý splněný úkol si členové rodiny udělili usmívajícího smajlíka. K úkolům, které nebyly splněny, byl večer udělen černý puntík. Pro klienty bylo toto grafické znázornění pomocí a jistotou, protože viděli, na co je zapotřebí každý den myslet, aby jejich domácnost mohla dobře fungovat a její členové se v ní cítili dobře.

Plnění úkolů

Sociální pracovnice si je vědoma, že tato fáze je pro mnoho klientů náročnější než samotné rozhodnutí změny uskutečnit. Proto pomáhá členům rodiny odhalovat a získávat zdroje pro uskutečňování jednotlivých úkolů a povzbuzuje je k tomu, aby vytrvali v plnění úkolů, které si stanovili. Sociální pracovnice zjišťuje, že jednou z klíčových věcí této fáze bylo neustálé povzbuzování všech zúčastněných, vytváření podmínek pro dialog nejenom mezi rodiči navzájem a jejich dětmi, ale také mezi dalšími příbuznými, kteří mohli pomoci klientské rodině zlepšit situaci jejich dětí i rodiny jako celku.

Ukončení spolupráce

S ohledem na to, že již v předchozích fázích byla otevřena otázka časové ohraničenosti intervence, klienti s ukončením spolupráce počítali. Paní Straková se již od začátku intenzivně zajímala, jak dlouho k nim bude sociální pracovnice docházet. Ta s nimi domluvila, že intervence v rodině skončí pokud: 1) dojde k naplnění cílů nebo 2) pokud si klienti budou sami přát ukončit intervenci. S rodinou paní Strakové byla nakonec spolupráce ukončena na základě naplnění cílů. Přestože zpočátku avizovala nechuť ke spolupráci, rozvinutí vztahu důvěry přispělo k tomu, že klientka tuto spolupráci časem přijala i oceňovala.

Přestože se v průběhu intervence objevily nové cíle, bylo dohodnuto ukončení spolupráce po cca 4 měsících, a to z toho důvodu, aby se klientka nestala závislou na systému pomoci. Poslední tři setkání byla věnována blížícímu se ukončení klientského vztahu. S rodinou bylo především prodiskutováno:

- *Čeho bylo v rámci pomáhajícího procesu dosaženo.*
- *Co přispělo k tomu, že se klienti naučili věci řešit sami a lépe.*
- *Jak mohou nově získané dovednosti a zdroje využít do budoucnosti při řešení jiných situací.*
- *Na čem je zapotřebí ještě pracovat.*
- *Že se v budoucnu v případě potřeby mohou opět na pomáhající organizaci obrátit.*

Součástí ukončovacího procesu je ukončení spolupráce i s pracovníky OSPOD. Sociální pracovnice docházející do rodiny vypracovala podrobnou zprávu, ve které shrnula průběh intervence v rodině, stav naplněnosti cílů, oblasti, které zůstávají nadále rizikové, a také informaci o tom, jaké nové dovednosti se klienti naučili používat pro zlepšení jejich rodinného i celkového sociálního fungování. Neopomněla také uvést zmínku o zdrojích (z širší rodiny a komunity), které rodina začala využívat.

V rámci ukončení spolupráce se musela také sociální pracovnice vyrovnat s emocemi souvisejícími s ukončením vztahu. Po celou dobu spolupráce usilovala o profesionální přístup, proto pro ni nebylo ukončení bolestné. Jednoduché to však nebylo. Sociální pracovnice se snažila ukončení pracovního vztahu prezentovat nikoliv jako konec, ale jako změnu, která má rodinu převést z jedné jejich životní etapy do druhé. Sdělila jim: *„Strávila jsem s vaší rodinou nějakou dobu, abych vám pomohla řešit těžké věci, se kterými jste si nevěděli rady. Sami vidíte, že jste se za tu dobu spoustu věcí naučili a že se vaší rodině daří lépe. Nyní půjdu k další rodině, která potřebuje pomoci. V případě, že mne budete někdy potřebovat, můžete se mi ozvat.“*

Komentář na závěr

Uvedená kazuistika je příkladem intervence sociální pracovnice v rámci rodinného systému. Ukazuje, jak sociální pracovnice do řešení problémů zapojuje všechny členy rodinného systému a usiluje o kultivaci jejich silných stránek. Tím umožnuje uplatnění principů participace založené na gradualitě a zmocňování jak jednotlivých členů, tak rodinného systému. Sociální pracovnice zde vystupuje jako facilitátorka změny nepříznivé životní situace rodiny, přičemž svoji pozornost nezaměřuje pouze na řešení existujících problémů, ale také na vytváření nových příležitostí, které předcházejí vzniku problémů. Uvedená kazuistika ukazuje, že sociální pracovnice v zájmu zlepšení prospívání rodiny nevycházela z optiky „problémových brýlí", ale zaměřovala se především na rodinné zdroje, které mohla využít pro zlepšení fungování rodiny. Vedle řešení kritických problémů byla její pozornost zaměřena na vytváření příležitostí, které posílí interakce a vztahy mezi rodiči a dětmi a vytvoří tak lepší podmínky pro řešení problémů, se kterými se rodina potýká.

KAZUISTIKA 4

ČLOVĚK BEZ DOMOVA

KAZUISTIKA 4
ČLOVĚK BEZ DOMOVA

Mgr. Ladislav Ptáček

Sociální práci vystudoval na Fakultě sociálních studií Masarykovy univerzity v Brně. V profesi se pohybuje 15 let. Působí jako sociální pracovník, supervizor, poradce, lektor vzdělávacích a výcvikových programů a mediátor. Zabývá se tématy poradenství v sociální práci, terapie v sociální práci, bezdomovectví a extrémního sociálního vyloučení, sociálního bydlení, telefonické krizové intervence, internetového poradenství a mediace. Pracuje jako vedoucí Oddělení sociální kurátoři při Odboru sociální péče Magistrátu města Brna (od roku 2009), předtím pět let působil jako sociální kurátor. Od roku 2002 působí v organizaci Modrá linka, z. s. (Linka důvěry nejen pro děti a mládež, Centrum pro vzdělávání a supervizi) a od roku 2008 v organizaci Mediační centrum Brno. Lektoruje kurzy a výcvikové programy v oblastech, kterým se dlouhodobě a systematicky věnuje ve své praxi. Provozuje soukromou praxi především v oblasti supervize, poradenství a lektorské činnosti.

Uvedení do situace

Následující kazuistika ukazuje příběh klienta – dříve člověka bez domova, kterému se podařilo najít cestu ze života na ulici do samostatného spokojeného života. Možná se nejedná o typickou ukázku sociální práce s lidmi bez domova, možná je na to až příliš pozitivní, možná bychom čekali více zmaru a neúspěchu, ale snad právě to může přinést některé otazníky nad našimi úvahami nad tím, proč se někdy s klienty práce nedaří a jindy je naopak překvapivě úspěšná. Často totiž u našich klientů přemýšlíme nad jejich nebo také naším selháváním, ale k reflexi toho, co se podařilo, se téměř nevracíme – jako bychom se sami sobě báli přiznat, že to celé vlastně může dobře dopadnout, a že na tom naše intervence může mít zásadní podíl.

Příprava (první setkání)

„Dobrý den, vy jste úřad, já mám v občance napsaný, že bydlím na úřadě, tak jsem vlastně přišel domů. Tak mě tady máte a něco se mnou udělejte!", zdraví se se mnou nezvykle téměř třicetiletý Luděk, čímž započala naše spolupráce, která následně trvala několik dalších let. Luděk přichází poté, co několik let strávil na ulici či prostě někde „v terénu". Živil se nejčastěji jako potulná pomocná síla v kuchyni různých horských hotelů, kde se dalo také nocovat. Nikde ale dlouho nevydržel – „kdyby pane kurátore tekl asfalt, chlastám i asfalt", popisuje Luděk lakonicky svoji tehdejší situaci. K tomu se přidaly i další obtíže nejen z oblasti závislostí, ale také v oblasti podlomeného zdraví a zničených vztahů. Takto žije od svých zhruba 18 let, kdy raději odešel z domu (či vlastně spíše utekl), protože jej i matku otec pravděpodobně velmi surově bil (o tom Luděk nikdy nechtěl mnoho mluvit). Když tehdy přišel za mnou, možná jsem ani nevěřil, že mám před sebou klienta, který bude patřit k „nejúspěšnějším".

Přišel ve chvíli, kdy se rozhodl, že takto už žít nechce a potřebuje ve svém životě změnu a na spolupráci s ní pozve někoho dosud zcela cizího – sociálního kurátora. Co všechno napomohlo tomuto rozhodnutí dodnes nevím – možná setkání s vlídností, touhou po vlastní důstojnosti, potřebou přežít a neumřít, nikdy mi to vlastně pořádně nechtěl říct. Luděk ale objevil vlastní zdroj energie, která se pro něj stala hybnou silou. Stalo se tak po deseti letech života člověka bez domova a na ulici, prošel si tedy drsnou a destruktivní zkušeností. Důležité však je, že Luděk nyní cítí, že pro změnu má energii a něco pro to chce udělat, vlastně vůbec neví co, a neumí si představit, co by taková změna obnášela. Je si však jistý, že to udělat chce, protože ví, že by možná jinak zemřel.

Je evidentní, že klient je na správném místě, či lépe řečeno na jednom ze správných míst. Ocitl se na místě, kde rozumí jeho potřebám a pracovníci mají specifické kompetence pro práci s cílovou skupinou a jsou vybavení také nezbytnými praktickými nástroji pomoci. A do setkání se sociálním pracovníkem vkládá velké naděje.

Možná, že si často rozhodnutí našich klientů ke změně moc nevšímáme. Mnohdy mají jen velmi nepatrnou podobu – nepojmenované (a vnitřně nijak neukotvené) zakázky, klientova prostá přítomnost, povzdech. My však očekáváme, že budou připravenější, odhodlanější a to, co nám sdělují, nepovažujeme za pozvánku ke spolupráci. Nejednou vnímáme totiž jen všechny jejich nedokonalosti a důvody jejich selhávání.

Je ale velmi problematické a náročné takové situace dobře rozlišovat – na Luďkově příběhu vidíme, že cesta k začátku práce na změně trvala přes 10 let. Můžeme tedy reflektovat, že je velmi obtížné takový okamžik objevit a že spíše než jej hledat, je důležité být sám otevřen odpovědět na klientovu poptávku, a to i za cenu opakovaného zklamání – třeba v podobě opakované rezignace klienta na jakoukoli změnu či alespoň drobný pozitivní krok.

Posouzení

S Luďkem se bavíme o tom, co je vlastně tématem ke spolupráci. Tato debata se jeví jako velmi obtížná, má mnoho přání, které by chtěl, aby se splnily, a odpovídají tomu, co zažívá mnoho lidí bez domova. Konečně bydlet, mít se kde „schovat", konečně prožít blízkost někoho jiného, mít „trochu nějaké peníze", „dostat se z toho ven", zbavit se zdravotních problémů. Klient nyní není schopen posoudit, co z toho je reálné a předpokládá, že sociální kurátor disponuje nějakým zázračným nástrojem, který to všechno zařídí. Dochází k velkému zklamání při zjištění, že to je jinak, které má ale schopnost kompenzovat klientovo velké odhodlání a nespoléhání se na pomáhajícího pracovníka. Klient je velmi zklamán, když zjistí, že tomu tak není, od kurátora toho tolik očekával. Jedná se vlastně o velmi rizikový moment nastavování podoby spolupráce kurátora s klientem. Toto zklamání na druhé straně vyvažuje klientovo odhodlání a snižuje tak klientovu závislost na pomáhajícím pracovníkovi. Klient za pomoci kurátora dokáže tuto situaci zpracovat pozitivně ve svůj prospěch. Jako klíčové se ukazuje o tom s klientem intenzivně mluvit – ukázat, že pozice sociálního kurátora není všemocná, a že vše možná skutečně nemáme pod kontrolou. Pojmenováním situace a nahlédnutím do reality se obava z nejisté budoucnosti mírní (ale nemizí). Jako zásadní téma se ukazuje klientova opuštěnost, kterou si začal plně uvědomovat a která jej začala trýznit. Na kurátora deleguje část této role – přání, aby se kurátor stal blízkým kamarádem, kterého bude mít vždycky k dispozici a pro sebe. Kurátor akceptuje klientovu potřebu nebýt sám, ale roli kamaráda odmítá. Přichází klientovo druhé velké zklamání, protože si tu situaci kolem sebe představoval jinak. Klient se také na chvíli odmlčí – poté, co pravidelně docházel na konzultace každý úřední den, nyní nekomunikuje. Zpětně se ukazuje, že si vybírá určitý oddychový čas a zpracovává zkušenost, že ne vše půjde tak rychle a hladce, jak si představoval. Je toho „na stole" mnohem více, než si klient doposud připouštěl, a víc, než kolik se toho dá unést. Klient to však za vydatné podpory sociálního kurátora zvládne. Výsledek je pozitivní – Luděk vnímá sám sebe jako klíčovou postavu svého (budoucího)

úspěchu. Podpora směřuje především přes pozitivní respekt k jeho potřebám, jakkoli jsou prostřednictvím spolupráce se sociálním kurátorem nenaplnitelné. Avšak samotný respekt k nim jim dává své významné místo a tak nemusí být potlačovány jako nežádoucí.

Jako klíčové momenty této fáze se ukazují dvě situace: pomoci klientovi nahlédnout, kým sociální pracovník není – blízkým kamarádem (sociální pracovníci jsou pro lidi bez domova často těmi nejbližšími lidmi, které mají kolem sebe) a pracovníkem s netušenými možnostmi pomoci. S tím také souvisí hranice vztahu klient – sociální pracovník, které je potřeba střežit právě formou jasného vymezení a dodržování, avšak nikoli uzavřením se do sebe tak, aby se sociální pracovník stal nedobytnou pevností. Druhým je akceptování nejrůznějších potřeb klienta – na většinu z nich nedokáže sociální pracovník reagovat, protože to nepatří k jeho profesním úkolům. Může ale klienta podpořit, tyto potřeby legitimizovat a dát jim tak své místo v klientově životě. Pro klienta je taková situace velkou pomocí. Ukázalo se, že pomoc tohoto druhu (v tuto chvíli) potřeboval víc, než pomoc praktickou či hmatatelnou.

Dohoda o cílech a formulace úkolů

Po první fázi (příprava) a druhé fázi (posouzení) se třetí a čtvrtá fáze v jednom okamžiku do určité míry míchají dohromady. Prolínání jednotlivých fází či například jejich nadstandardní délka patří k charakteristikám práce s touto cílovou skupinou v rámci úkolově orientovaného přístupu.

Kříží se jak plánování dohody o cílech s prvními zkušenostmi s různými intervencemi, tedy uskutečňování alespoň malého dílčího plánu, dílčí úspěchy či neúspěchy si žádají častou revizi cílů a opakovanou revizi dohod, úkolů – jejich plánování a plnění. Pojmenovávání potřeb a z nich pramenící cíle protínají další prvky spolupráce, situace se tak stává méně přehlednou a strukturovanou. Prolínání fází a jejich aktualizace bude probíhat od tohoto okamžiku de facto až do konce spolupráce. S ohledem na specifika práce s cílovou skupinou se takový postup jeví jako vhodný.

V rámci rychlé intervence a zabezpečení základních potřeb byl klientovi zajištěn nocleh v noclehárně, avšak tato zkušenost je pro něj dramatická a Luděk přemýšlí, jak se odtud dostat ven; nějaký čas také sociálnímu kurátorovi vyčítá, co pro něj zajistil. Tato praktická zkušenost napomáhá k formulaci prvního konkrétního a hmatatelného cíle: co nejdřív odejít a najít si samostatné bydlení. Takový cíl je pro obě strany legitimní. Brzy se otevírá možnost bydlení v azylovém domě, které klient ihned využívá a stěhuje se sem. Prožívá určitý komfort, který se mu zalíbil natolik, že jej již nechce ztratit (což paradoxně působí současně i jako demotivační prvek – klient se chce v tomto zařízení udržet co nejdéle, protože perspektiva lepšího stabilního bydlení je pro něj jen těžko představitelná). Současně se objevuje klientovo přání pracovat. Velmi důležitá jsou také témata a pří-

ní, ze kterých se nestaly cíle – především oblast vztahů, rodiny a obecně vzato určitého citového zázemí. Důležitá je také otázka dluhů, ale klient se na tuto kapitolu zatím necítí, a proto ji nechává uzavřenou. Sociální kurátor klienta upozorňuje na možná rizika, ale jeho rozhodnutí respektuje a dál se této oblasti jeho života nevěnuje.

Luďkův příběh potvrzuje zkušenost, že proces spolupráce může vykazovat, zvenčí viděno, prvky chaosu, avšak to je v pořádku, pokud sociální pracovník dění aktivně strukturuje a segmentuje. Zvláště s ohledem na komplikovanost sociální situace a délku spolupráce klienta se sociálním pracovníkem, která se může počítat i na dlouhé roky, je v pořádku prolínání jednotlivých fází ÚOP, respektive souběh několika procesů s různými tématy a v různé fázi realizace.

Pro sociálního pracovníka je jeden z klíčových úkolů napomoci klientovi zpracovat různé zkušenosti tak, aby mohl vnímat přínosně i negativní prožitky z procesu, který se s ním odehrává.

Plnění úkolů a ukončení spolupráce

Zázemí azylového domu Luďkovi poskytuje prostor orientovat se na hledání pracovního uplatnění. Klient má základní vzdělání, přesto – také díky aktuální situaci na pracovním trhu – a také díky klientovu odhodlání dosáhnout svého, nastupuje jako prodavač lahůdek v jednom supermarketu. Svůj výdělek nemá zadarmo – dlouhou dobu dostává ty nejhorší a nejnáročnější směny, úspěšně ale zdolá zkušební dobu a zůstává zde natrvalo. Klientova sebejistota a také sebevědomí roste. Díky přesčasům, směnám o víkendech apod. má přijatelný příjem, který mu již umožnuje dále aktivně ovlivňovat svoji situaci. Pronajímá si díky pomoci kolegů z práce garsonku (v nedobrém stavu, ale za peníze, které je schopen ve své situaci za bydlení hradit). Důležitější však v této chvíli je jeho pocit vítězství. Kolegům v práci svůj příběh otevřeně popsal. Dočkal se překvapivého přijetí a podpory. V této fázi přichází od samotného klienta podnět k ukončení spolupráce – cítí se na to pokračovat dále bez podpory a tak spolupráci ukončujeme. Sociální kurátor pro klienta přestal být jedinou blízkou postavou, klient si kolem sebe vybudoval určitý okruh lidí a především získal pocit úspěchu, který ho bude i nadále povzbuzovat v jeho snažení.

Luděk patří k menší části klientů sociálních pracovníků, kterým se podařilo svoji situaci dlouhodobého bezdomovství úspěšně vyřešit. Nyní pravděpodobně žije šťastným životem, i když zprávy o tom, jak celý příběh dopadl, či jak se dále vyvíjí, nejsou k dispozici.

Komentář na závěr

Při zamyšlení nad jeho příběhem a spoluprací se sociálním kurátorem shrnuji několik následujících poznámek:

- Klient patřil k těm, které je možné označit za (až nadstandardně) velmi odhodlané a motivované. Avšak jeho cesta k tomuto postoji a k rozhodnutí ke změně trvala dlouhé roky. Celou tuto dobu vypadala klientova situace pravděpodobně velmi beznadějně. Je tak otázkou pro naši profesní citlivost, co všechno se muselo odehrávat v Luďkově nitru a kdy přichází ten „zralý čas" pro změnu.
- V této souvislosti přichází otázka, jakou míru a jakou formu pomoci a podpory poskytovat těm klientům, které označíme jako nespolupracující, nemotivované, a těm, kteří o žádnou pomoc nestojí. Pozitivní zkušenost s pomocí i v této situaci může být příspěvkem pro budoucí klientovo rozhodnutí se pro změnu. Avšak i zde mezi klíčová témata patří otázka hranic.
- Jako klíčová kompetence sociálního pracovníka se ukazuje v tomto příběhu především schopnost klienta podporovat, akceptovat jeho potřeby a umět dodávat odvahu a odhodlání. V uvedeném příkladu se tyto kompetence ukazují jako zásadnější proti kompetencím pragmatickým (jakkoli i tyto dovednosti jsou pro sociálního pracovníka nenahraditelné. Na ty se neorientuji, protože budou většině čtenářů pravděpodobně jasné).
- Vztah klienta a pracovníka je klíčovým momentem celého procesu. Klienti si často říkají o blízkost, prožitek lidskosti a vlastní důstojnosti. Zdá se, že úspěšnější klienti jsou ti, se kterými jsme ve větší blízkosti, osobní angažovanosti a dokážeme reagovat na tyto potřeby. Prožitek lidskosti a blízkosti nepřekračující hranice kamarádství a kryté důležitou vrstvou profesionality napomáhá klientovi v jeho motivaci a odhodlání. Tak tomu bylo i v Luďkově příběhu, pro něj blízkost založená na angažované profesionalitě byla jedním ze zdrojů energie pro uskutečnění změny.
- Je přirozené, pokud klient se svým pracovníkem realizuje několik fází ÚOP současně, resp. různá témata se nacházejí v různé fázi, někdy nemůžeme vidět jasný lineární vývoj (jedná se spíše o vývoj po spirále). Odpovídá to však životní situaci a životním podmínkám lidí bez domova; pomocí tohoto procesu však přinášíme klientům do jejich života konstruktivní strukturu.

KAZUISTIKA 5

DOPROVÁZENÍ PĚSTOUNSKÝCH RODIN

KAZUISTIKA 5
DOPROVÁZENÍ PĚSTOUNSKÝCH RODIN

Mgr. Karel Řezáč
Absolvoval bakalářské studium Sociální práce na Pedagogické fakultě Západočeské univerzity v Plzni a navazující magisterské studium Sociální práce na Fakultě sociálních studií Masarykovy univerzity v Brně. V současné době je studentem doktorského studijního programu Sociální politiky a sociální práce na Fakultě sociálních studií Masarykovy univerzity v Brně a od roku 2014 pracuje jako sociální pracovník náhradní rodinné péče v organizaci pověřené doprovázením pěstounských rodin.

Uvedení do situace

Dcera paní Novákové se z důvodu špatné životní situace nezvládala potřebným způsobem starat o své dvě děti Tomáše (14) a Denisu (17). Aby děti nemusely vyrůstat v dětském domově, rozhodla se paní Nováková o obě děti pečovat a podala proto žádost, aby byly obě děti svěřeny do její péče. Matka dětí s jejich otcem již řadu let nežila a s pozdějším partnerem se jí narodil syn David (6), který s matkou a sourozenci žil do jeho dvou let, kdy se matka s partnerem rozešla. David pak zůstal v péči otce, který po několika letech péči o něj přestal zvládat a chlapec byl navzdory snaze najít vhodnou pěstounskou rodinu umístěn do dětského domova.

Příprava

Začátek výkonu doprovázení pěstounské rodiny spočívá v podpisu dohody o výkonu pěstounské péče. Na základě pravomocného rozsudku o svěření dětí do své péče vyhledala paní Nováková doprovázející organizaci pro pěstounské rodiny. Od legislativních změn platných od roku 2013 se jedná o zákonnou povinnost každého pěstouna, která je dnes již neodmyslitelně s pěstounskou péčí spojena. Po vyhledání a oslovení organizace byla paní Nováková pozvána k úvodní schůzce. Ačkoliv je pěstoun povinen s některou doprovázející organizací spolupracovat, může si sám vybrat z nabídky více organizací. Přestože zákonné povinnosti a obecné principy poskytovaných služeb jsou shodné, v zaměření spolupráce a ve vnímání vlastního poslání se mohou jednotlivé organizace lišit. Tuto skutečnost pěstounce sdělil vedoucí pracovník[1] pověřený kompetencí podepsat dohodu o výkonu pěstounské péče. Vedoucí pracovník na úvodní schůzce pěstounce představil poslání služby a roli doprovázejícího sociálního pracovníka. Před započetím spolupráce uskutečnil vedoucí pracovník rozhovor se stejným cílem také se svěřenými dětmi. Při představování služby dětem postupoval s přihlédnutím k jejich věku. V případě mladších dětí je vhodné využít názorných projektivních technik. Při rozhovoru s Tomášem a Denisou pracovník dbal na využití přiměřeného jazyka, aby sourozenci porozuměli smyslu a principu služby a uvědomili si své role i roli sociálního pracovníka. Čím lépe rodina v této fázi porozumí účelu i podobě služby, tím plynulejší a efektivnější budou následné intervence sociálního pracovníka.

Při prvním setkání s rodinou byl cíl jednání směřován k tomu, aby rodina odešla s konkrétní představou o fungování služby. Jelikož pěstouni i děti si často nesou určité životní obtíže, vřelé přijetí vedoucího pracovníka na úvodní schůzce je může motivovat k tomu, aby se hned na místě začali se svými obtížemi a životními příběhy svěřovat. Tendence otevírat určitá

[1] V kazuistice je hovořeno v různých kontextech o třech typech sociálních pracovníků, kteří jsou do této praxe zapojení. Pojmem „vedoucí pracovník" je myšlena osoba kompetentní k jednání za doprovázející organizaci. Pojmem „sociální pracovník" je označován tzv. klíčový (též doprovázející) sociální pracovník rodiny intervenující pod záštitou doprovázející organizace. Sociální pracovník orgánu sociálně-právní ochrany dětí je uváděn pod pojmenováním „pracovník OSPOD". Přestože v praxi se ve všech třech příkladech jedná o sociální pracovníky, pro lepší orientaci v kazuistice jsou zvolena tato pojmenování.

konkrétní témata ovšem v této fázi nejsou zcela žádoucí, jelikož budoucí spolupráce v tuto chvíli není potvrzena. Při vyjednávání o poskytování služby je za organizaci často přítomen její zástupce, popřípadě jiná osoba pověřená kontraktací služby, nikoliv budoucí klíčový sociální pracovník rodiny. Také to může v budoucnu ovlivňovat spolupráci, zejména pokud by se klient navázal na jiného pracovníka než na toho, který bude do rodiny docházet. Vedoucí pracovník by tedy měl rodině při úvodní schůzce vyjasnit hranici mezi rolí svou (z pozice jednatele o službě) a rolí budoucího klíčového sociálního pracovníka rodiny. Je otázkou, do jaké míry lze takto postupovat bez eventuálního odrazení klienta od služby, která mu na samém počátku spolupráce zatím neumožňuje svobodné otevírání témat a rozhovor se snaží držet na úrovni zejména formálního jednání.

Posouzení

Jako předpoklad posouzení v kontextu doprovázení pěstounských rodin můžeme v obecné rovině vnímat proces mapování potřeb rodiny, na základě kterého jsou formulovány cíle spolupráce. Mapování potřeb je dlouhodobý a průběžný proces, během kterého sociální pracovník vyhodnocuje jednotlivé oblasti života dětí i pěstounů, které následně posuzuje a stanovuje z nich vyplývající cíle. Právě dlouhodobá spolupráce otevírá možnost pro posilování partnerství mezi sociálním pracovníkem a rodinou. Sociální pracovník přitom není odkázán pouze na informace získané pozorováním a prací s rodinou. Stěžejním zdrojem informací je také orgán sociálně-právní ochrany dětí (dále OSPOD) zastoupený pracovníkem dané rodiny. Ten je také v trvalém kontaktu s rodinou, ačkoliv zde není spolupráce tak úzce provázána jako v případě doprovázení. Pracovník OSPOD je zodpovědný za koordinaci a realizaci vyhodnocení situace dítěte a vytvoření návrhu plánu péče. Sestavuje individuální plán ochrany dítěte, který identifikuje příčiny ohrožení a vymezuje opatření k zajištění ochrany dítěte, posílení funkcí rodiny. Zároveň by tento plán měl směřovat k takovým opatřením, která umožní setrvání dítěte v jeho přirozeném prostředí, anebo umožní co nejrychlejší návrat do rodiny. Konkrétní cíle a k nim směřující kroky zajišťující uvedená opatření jsou stanoveny s časovým harmonogramem a způsobem vyhodnocování jejich plnění. Sociální pracovník pak při své práci z tohoto plánu vychází a podporuje jeho plnění. Pracovník OSPOD má ze své pozice za úkol koordinovat všechny příslušné aktivity prostřednictvím metody „case management" a mimo jiné také sledovat plnění individuálního plánu a případně uskutečnit jeho revizi na základě nových okolností situace v rodině. V důsledku méně intenzivní spolupráce s rodinou ovšem nemusí vždy postřehnout všechny nové okolnosti. Na rozdíl od sociálního pracovníka doprovázející organizace, který je ze zákona s rodinou v intenzivnějším kontaktu a pro podchycení těchto nových okolností týkající se situace v rodině má tedy větší předpoklad. Od povahy a kvality vzájemné spolupráce mezi pracovníkem OSPOD a sociálním pracovníkem se pak odvíjí efektivita zapracování nových okolností do revize individuálního plánu. Na tomto příkladu je patrný velký význam spolupráce OSPOD a doprovázející organizace, potažmo příslušníků rodiny. Do individuálního plánu pracovník OSPOD zakomponovává právě ty cíle, které samotné děti, případně pěstouni vyhodnotí jako potřebné a významné.

V případě rodiny Novákových probíhala spolupráce se sociálním pracovníkem zhruba půl roku. Individuální a blízká práce s pěstounkou i dětmi umožnila sociálnímu pracovníkovi hlouběji proniknout do rodinných vztahů a lépe pochopit potřeby rodiny. Od počátku spolupráce děti i pěstounka hovořily o přání obnovit v budoucnu kontakt s bratrem Davidem. Přestože informace, kde se bratr nacházel, byla známa, nikdo z rodiny tento dětský domov samostatně nekontaktuje, neboť, jak samy říkají, se k tomuto kroku necítily kompetentní.

Dlouhodobost spolupráce často může sociálnímu pracovníkovi usnadnit jeho působení v rodině, jelikož délka vztahu může přispět k prohloubení vzájemné důvěry a partnerství. Tato skutečnost také ovšem přináší riziko, že povaha vztahu bude ze strany klienta (případně i sociálního pracovníka) interpretována nesprávně. Vztah se tak může při svém prohlubování ubírat nesprávným směrem, například do roviny osobního přátelství. Dlouhodobý profesionální vztah je v kontextu udržování jeho hranic zpravidla obtížnější, než je tomu při kratší spolupráci. Tuto skutečnost je třeba mít při výkonu praxe sociální práce na paměti a hranice vztahu vědomě udržovat na profesionální úrovni.

Podobně tomu bylo v případě Tomáše, který se na jedné konzultaci sociálnímu pracovníkovi svěřil se svým vztahem s dívkou, která je o rok starší než on. Přátelsky vnímaná rovina vztahu ze strany dítěte vedla k nečekanému otevření intimního tématu. Sociální pracovník začal z vyprávění chlapce tušit, že by z hlediska starší partnerky mohlo jít před zákonem o zneužívání dítěte. Sociální pracovník proto do vyprávění Tomáše vstoupil a upozornil chlapce na to, že určité sdělené informace nemohou zůstat pouze mezi nimi. Toto upozornění považoval pracovník za důležité, aby zůstal vůči chlapci transparentní, neztratil důvěru a neohrozil budoucí spolupráci. Sociální pracovník reflektoval, že se pohybuje na samotné hraně profesionality a potřeby blízkosti vztahu, která někdy může postavit pracovníka před řešení etických dilemat a je potřeba jej tedy maximálně ošetřovat vnitřními předpisy a supervizemi.

Dohoda o cílech

Přestože cíle intervence při doprovázení pěstounských rodin vycházejí z individuálního plánu stanoveného pracovníkem OSPOD, ne vždy je rodina zcela v konsenzu s jeho podobou a zněním. Často je to způsobeno i tím, že tyto cíle bývají stanoveny v obecnější rovině a pro rodinu jsou tedy hůře čitelné a prakticky představitelné.

Při výkonu sociálně-právní ochrany dětí se často setkáváme s hustou sítí zainteresovaných osob, které zasahují do situace klienta. Tuto skutečnost můžeme vidět například již v tom, že kromě sociálního pracovníka doprovázející organizace sleduje situaci dítěte také pracovník OSPOD a především pěstoun. Ačkoliv se tato síť zdá být možná až příliš komplikovaná a více spolupracujících osob představuje riziko obtížnější shody, znamenají také potenciál nenahraditelného přínosu. Všechny zmíněné subjekty mají jeden hlavní společný cíl, kterým je nejlepší zájem dítěte. Časté neshody, na které pak v praxi narazíme, mnohdy vycházejí z od-

lišných interpretací toho, jakým způsobem tohoto nejlepšího zájmu dosáhnout. Zejména u mladších dětí, které samy obtížněji reflektují svoji situaci, může být komplikované určit, co si doopravdy dítě přeje a co je v jeho zájmu. V právním diskurzu této problematiky sice disponujeme nástroji, jako je např. test proporcionality, na základě kterého lze v obecnější rovině zájem dítěte, a potažmo tedy i cíle spolupráce stanovit. V případě následné praktické realizace takto stanoveného cíle ovšem nezřídka můžeme narazit na řadu faktorů z individuality konkrétního případu, které je třeba při realizaci intervence zohlednit. Podchycení těchto faktorů a perspektiv je pak závislé na vzájemném dialogu a konsenzu více subjektů a pokud možno především dítěte samotného. I tato skutečnost je jedním z důvodů, proč je v praxi sociální práce s dětmi tolik rozšířená metoda případové konference[2]. Tato dnes již hojně užívaná metoda slouží ke společnému hledání řešení situace prostřednictvím řízeného setkání zainteresovaných osob nebo institucí.

Přestože rodina paní Novákové usilovala o obnovení kontaktu mezi oddělenými sourozenci, příslušníci rodiny neznali cestu, jak k tomuto cíli dospět. Sociální pracovník proto navrhl pracovat na přípravě dílčí intervence, která dle dohody s rodinou měla být ukončena zajištěním pravidelných kontaktů a návštěv mezi sourozenci. Sociální pracovník rodině představil možnost využití metody případové konference, kde by rodina mohla participovat při plánování procesu nastavení kontaktů s Davidem. Společně s rodinou naplánoval, jaké instituce za tímto účelem k případové konferenci pozvat. Jelikož oba sourozenci dobře zvládají samostatnou komunikaci s různými institucemi (škola, pracovní agentury, lékaři apod.), sociální pracovník navrhl účast na setkání také jim. Tímto způsobem sociální pracovník spoléhal na dovednost komunikace obou dětí jako na jejich silnou stránku, která by mohla přispět k řešení problému. Zvážena byla také účast Davida. Ta ovšem nebyla na základě psychologického posouzení a rozhovoru sociální pracovnice dětského domova shledána bezpečnou, jelikož opakované změny prostředí a neadekvátní práce s životním příběhem před umístěním do dětského domova se odrazila v jeho identitě. Pro Davida byly vztahy v rodině zmatené a nebyl si jist, zda vůbec sourozence skutečně má. Z tohoto důvodu vznikla potřeba seznámit ho (po jeho souhlasu) s rodinnou historií velmi citlivě.

Příprava dílčí intervence je v praxi doprovázení pěstounských rodin mnohdy nelehkým úkolem, jelikož je třeba, aby se s podobou realizace cíle intervence identifikovalo více osob. Je tomu tak z toho důvodu, že za klienta zde považujeme pěstounskou rodinu jako celek. Pojetí praktické realizace cíle představujícího zájem dítěte může být v očích pěstouna jiné než v očích sociálního pracovníka. Interpretace zájmu dítěte může být v očích pěstouna jiná, než v očích sociálního pracovníka. Jako nástroj k potvrzení mandátu sociálního pracovníka při výkonu doprovázení můžeme považovat individuální plán ochrany dítěte, který vypracovává pracovník OSPOD. Tento plán by pak sociálnímu pracovníkovi rodiny měl sloužit jako vodítko a legitimizace k tomu, na čem by se mělo v rodině pracovat. Podstatné je ovšem také

[2] Za účelem většího zapojení dětí do řešení situace v rámci této metody byly v praxi zavedeny tzv. interaktivní případové konference. Jejich součástí je specifická příprava a provázení dítěte touto metodou a snaha o jeho co možná nejvyšší participaci za předpokladu dítěti příjemného prostředí a podmínek.

vysvětlení potřebnosti intervence dítěti, případně pěstounovi. V praxi doprovázení můžeme sledovat střet dvou protichůdných zaměření spolupráce, kterým je podpora a kontrola rodiny. Přestože by měl být sociální pracovník partnerem při zajišťování ochrany a vhodných podmínek pro prožití šťastného dětství, někdy tak nemusí být ze strany rodiny vnímán. Nalezení zlaté střední cesty mezi těmito směry intervence je často obtížným úkolem, který při nezdaru může vést k neefektivitě a stagnaci spolupráce.

Formulace a plnění úkolů

Rodina za pomoci sociálního pracovníka svolala případovou konferenci. Na této konferenci se sešli sociální pracovník, pěstounka, obě děti, pracovník OSPOD a pracovníci dětského domova, ve kterém je umístěn David. Případová konference představuje systematickou a strukturovanou diskusi, zpravidla řízenou odborným facilitátorem, který směřuje diskusi a usiluje o nalezení úspěšného řešení. Také je určitým garantem struktury setkání. Případová konference je metodou případové práce, u které můžeme rozpoznat prvky úkolově orientovaného přístupu. Jednotliví účastníci před konferencí procházejí fází přípravy a mají jasně stanovený cíl setkání, který je během schůzky transformován do podoby konkrétních, jasně definovaných a časově ohraničených úkolů. Společná diskuse a hledání řešení funguje na principu partnerství a participaci účastníků.

Na uskutečněné případové konferenci svolané za účelem nastavení kontaktu mezi sourozenci byl stanoven strukturovaný plán postupných úkolů. Tomáš s Denisou souhlasili s tím, že budou do dětského domova docházet nejprve za doprovodu sociálního pracovníka, který bude průběh kontaktů asistovat. Jakmile se ukáže, že sociální pracovník není potřeba, začnou se sourozenci vídat samostatně. Tyto kontakty pak budou sjednávat Tomáš s Denisou bez hlubších zásahů sociálního pracovníka. Tímto způsobem se posílí jejich samostatnost a bude na ně kladena odpovědnost za vzájemný vztah. Po souhlasu všech sourozenců rodina dle závěrů případové konference uskuteční za asistence pěstounky kontakt dětí také v domácnosti rodiny.

Případová konference je mocný nástroj, který ovšem nemusí vždy probíhat tak hladce, jako ve zmiňovaném příkladu. Pokud mají jednotliví účastníci zcela diametrálně odlišné názory, je velmi obtížné společné řešení v podobě úkolů nalézt. Společnou shodu by měl zajistit proškolený facilitátor, kterého se v praxi ovšem ne vždy podaří k často narychlo uspořádané případové konferenci zajistit. Facilitaci je ovšem dobré vnímat jako podmínku a záruku pro zdárné uskutečnění případové konference. Role facilitátora by měla být nestranná a problém související s konfrontací odlišných názorů by měl zvládnout podchytit. Při střetnutí odborníků a klienta také může dojít k narušení vzájemného respektu, zlehčování názoru dítěte apod. Všechny tyto důvody nám mohou posloužit jako argumentace k tomu, proč je důležité facilitátora na případové konferenci zajistit.

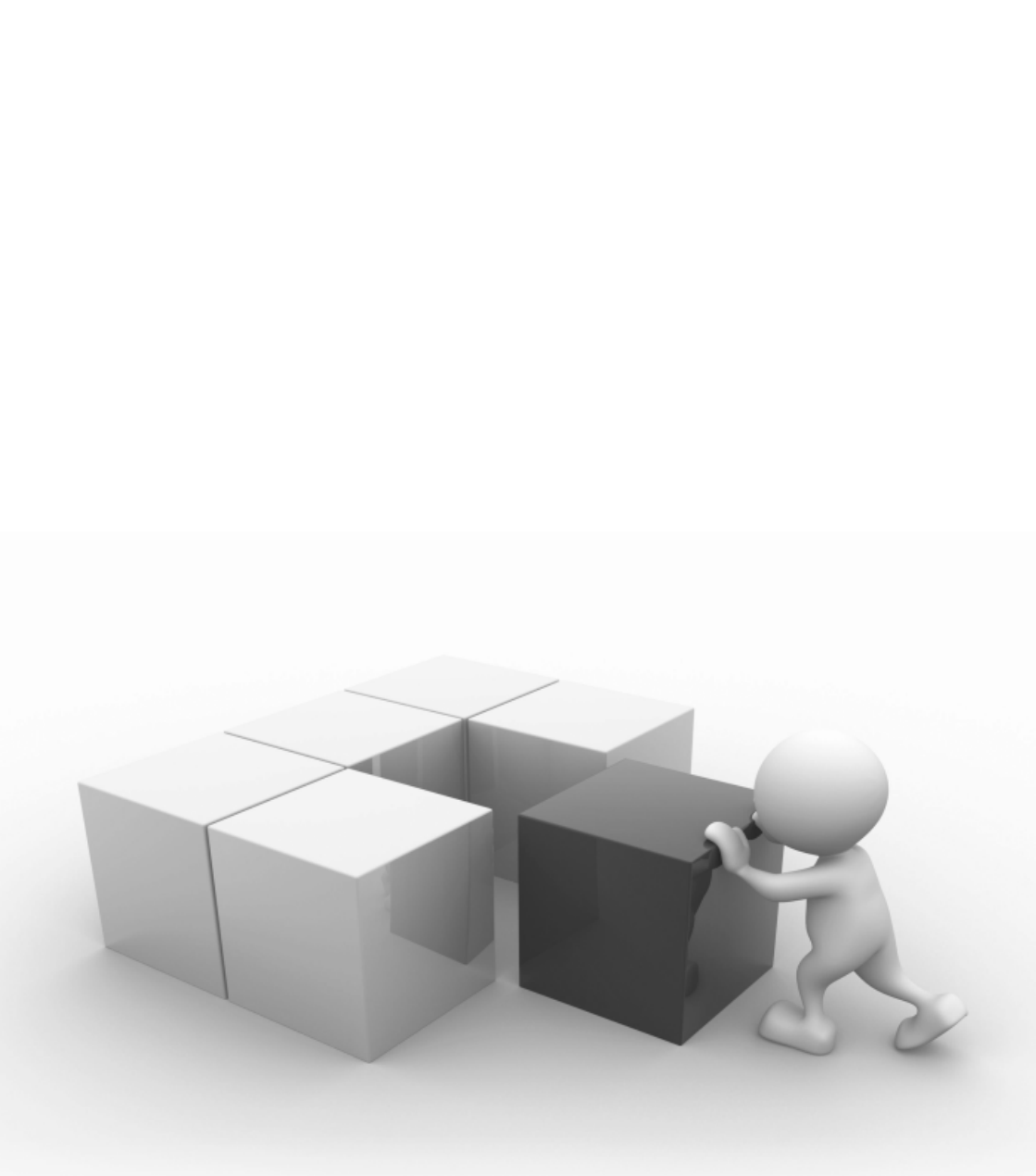
Ukončení spolupráce

Po ukončení intervence, tedy dosažení plynulých kontaktů sourozenců v pěstounské rodině, se všichni účastníci případové konference znovu sešli, aby zhodnotili dosažené výsledky. Přestože celková spolupráce sociálního pracovníka s rodinou ještě zdaleka není u konce, účastníci případové konference se shodli, že bylo dosaženo jednoho dílčího cíle. Sociální pracovník na osobní schůzce s rodinou následně reflektoval ušlou cestu a ocenil obě děti (v jejich přítomnosti) za značný podíl na řešení problému.

Přestože v případě doprovázení po ukončení jednotlivé intervence nekončí celá spolupráce, absolvovaný proces je vhodné reflektovat. Naplnění určité potřeby nemusí představovat její naplnění do konce celé spolupráce. Reflexe jednotlivých intervencí s rodinou slouží mimo jiné k vyjasnění postupů a jednání sociálního pracovníka. Pokud by tak nečinil, může při pokusu o další intervenci narazit na určitý odpor ze strany klienta. Pokud by například případová konference nedopadla podle představ pěstounky a dětí, mohla by rodina ztratit důvěru v navrhovaná řešení a postupy ze strany sociálního pracovníka. Hranice vztahu nemusejí být totiž ohrožovány pouze přemírou náklonosti, ale jsou vystaveny také riziku přílišného odstupu a absence vztahu. Proto by měl sociální pracovník jednat co nejvíce transparentně a hovořit o tom, proč k určitým řešením daných situací došlo. Legitimita jedné dílčí intervence nepodmiňuje legitimitu intervence druhé. Vztah při výkonu praxe doprovázení představuje dlouhodobou práci a lineární proces, který je mnohdy náročnější než uskutečnění samotné intervence a zároveň tvoří její nedílnou součást.

Komentář na závěr

Uvedený příklad dobré praxe nepředstavuje převládající většinu průběhu a závěru všech intervencí. Naopak se jedná o méně typický příklad úspěšné spolupráce. Sociální práce v sobě zahrnuje obrovské množství faktorů, které ovlivňují její průběh a výsledek. Řada těchto skutečností je natolik obtížně podchytitelná a ovlivnitelná, že při sebevětším úsilí sociálního pracovníka není výsledný efekt takový, jaký bychom si představovali. Právě z tohoto důvodu je třeba se opírat o zkušenosti dobré praxe, která má velký význam a měla by sloužit jako motiv a hnací motor naší další práce. Současně by úspěšné případy měly být inspirující a odrážet se v budoucí praxi. Tak jako v životě ne vždy s každým vyjdeme nejlépe, tak také v pomáhajících profesích nastanou chvíle, kdy jsme v tomto směru do jisté míry bezradní, a naše práce se zdá být neefektivní. Emoce, partnerství, lidský vztah, spolupráce a další podobné pojmy související se sociální prací nejsou v této profesi samozřejmostí, ale spíše ideálem, kterému bychom se při výkonu praxe měli blížit. Koneckonců, pokud by tyto oblasti tvořící součást i běžného lidského života bylo natolik jednoduché zvládat, dost možná by sociální práce nemusela býti, jelikož by nebylo ani situací, které si vyžadují její intervenci.



MALÁ DOPORUČENÍ PRO KVALITNÍ PRAXI

Pavel Navrátil

Klíčovým prvkem případové sociální práce se dnes stává partnerství klienta a sociálního pracovníka. V případové práci se osvědčuje vycházet z teze, že i malý úspěch je důležitý a že i lidé v nouzi mají zdroje k tomu, aby změnili svůj život k lepšímu. Sociální pracovník by měl být schopen poskytnout klientovi pomoc zvládat co nejefektivněji každodenní problémy tak, aby byl klient do budoucna schopen řešit problémy, které nastanou v jeho životě, sám. Klient se nesmí stát pasivním příjemcem pomoci a sociální pracovník nemá být „expertem" na život klientů. Sociální pracovník má maximálně podpořit klienty, aby aktivně participovali na řešení své situace. Metoda případové práce se realizuje v šesti krocích, které směřují k dosažení klientových cílů. Jde o přípravu spolupráce, posouzení životní situace, dohodu o cílech, formulaci úkolů, jejich uskutečňování a zakončení spolupráce [Navrátilová, 2014]:

Příprava spolupráce

Fáze přípravy představuje vstupní bránu, která otevírá spolupráci mezi klientem a sociálním pracovníkem, popřípadě dalšími aktéry, kteří jsou součástí řešení klientovy situace. Ačkoliv se v praxi setkáváme s tendencí ji přeskočit či alespoň uspěchat, její význam je pro úspěšnou spolupráci mimořádný [Špiláčková & Nedomová, 2014].

Mezi klíčové úkoly této fáze patří **vyjasnění rolí** jednotlivých aktérů, porozumění **vzájemným očekáváním** a **ověření legitimity intervence**. Tyto úkoly přípravné fáze se pochopitelně dějí v kontextu utvářejícího se pomáhajícího vztahu, jehož kvalita se do úspěchu spolupráce zcela jistě promítne. Výsledkem dobře zrealizované přípravné fáze má být:

- ✓ *souhlas klienta se spoluprací se sociálním pracovníkem (legitimita intervence), navázání kontaktu a spolupracujícího vztahu klienta se sociálním pracovníkem,*
- ✓ *ujasnění, kdo všechno a v jaké roli se bude na spolupráci podílet (vyjasnění rolí),*
- ✓ *objasnění očekávání, rámců a hranic vzájemné spolupráce,*
- ✓ *objasnění povahy úkolově orientovaného přístupu i zvážení jeho vhodnosti.*

1/ Legitimita intervence

Důležitým a neopominutelným tématem přípravy spolupráce je ověřování mandátu, **legitimity intervence sociálního pracovníka**. Osvědčuje se, pokud je legitimita stvrzena přímou žádostí klienta o pomoc či angažování sociálního pracovníka. Jeho alternativou je u tzv. nedobrovolných klientů například rozhodnutí soudu. Ale i v těchto případech je potřebné, aby sociální pracovník spolu s klientem našli autentický (vnitřní) důvod ke spolupráci. Tento důraz na legitimitu vychází z předpokladu, že její jasné ustavení dává všem příležitost rozumět cíli spolupráce a samozřejmě zvyšuje šanci na úspěch.

2/ Vyjasnění rolí

Úkolově orientovaný přístup násobí svoji účinnost, pokud klient rozumí povaze a logice spolupráce, proto se sociální pracovník musí snažit o transparenci v každém z kroků spolupráce. Významnou částí spolupráce je **objasnění role sociálního pracovníka**, k čemuž náleží také představení služeb a organizace, s níž má klient navázat spolupracující vztah.

3/ Objasnění vzájemných očekávání a nastavení hranic spolupráce

Na objasnění role sociálního pracovníka navazuje i vzájemné **porozumění v oblasti očekávání, reálných možností a hranic spolupráce**. Sociální pracovník musí v této fázi pravdivě reagovat na nadměrná očekávání některých klientů, stejně jako zřetelně objasnit svá očekávání, pravidla či podmínky spolupráce.

4/ Představení přístupu a zvážení vhodnosti jeho aplikace

V této fázi je také potřeba také klientům **představit filozofii a metodu případové práce a současně se také ujistit, zda je úkolově orientovaný přístup v konkrétním případě indikovaným modelem** práce s klientem. Jednoduchou pomůckou může být využití následujícího souboru témat vymezujícího problémové okruhy, pro které je úkolově orientovaný přístup testovaným nástrojem pomoci. Klientovy obtíže mohou spadat do jednoho či více okruhů.

Obrázek 1 Indikační tabulka vhodnosti ÚOP

Problémový okruh	Charakteristika
Vztahové problémy a konflikty	Klient má obtíže v interakci s druhými, které mají povahu konfliktu. Klienti často situaci popisují: „Nevycházíme spolu". Velmi často se jedná o konflikty v rodině. Může se odehrávat mezi manželi, mezi rodiči a jejich dětmi. Tato kategorie ovšem zahrnuje také konflikty s lidmi mimo rodinu. *Cílem intervence zde často bývá podpora konstruktivní komunikace.*
Nedostatečné sociální dovednosti	Klient se cítí nespokojený ve vztazích, ačkoliv se v nich nejedná o konflikty. Problém má obecnější povahu a je spíše lokalizován uvnitř jednotlivce, než mezi klientem a jinou osobou. Klient často cítí určité nedostatky ve svých interakcích s jinými osobami. Například se necítí dostatečně asertivní, je příliš stydlivý, nebo naopak agresivní. *Cílem spolupráce zde bývá snaha rozvoj nových dovedností.*
Problémy s organizacemi	Jedná se o problémy, které klient neřeší ve vztahu k jiným osobám jako jednotlivcům, nýbrž jako k osobám, které zastupují určitou organizaci. Například jde o situace, kdy organizace klientovi neposkytuje služby, na něž má nárok (dávky, bydlení). Podobně se může jednat o konflikt mezi rodiči a školou, kteří se například nemohou shodnout na stejném názoru o způsobu trestání dětí. Lze si také představit konflikt ohledně léčby mezi příbuznými a nemocnicí atd. *Cílem spolupráce je zde typicky podpora klienta v prosazení jeho oprávněných nároků.*
Potíže v naplňování rolí	Jedná se o obtíže, které klient prožívá v určité sociální roli. Většina problémů tohoto typu se týká rolí v rodině, obvykle rolí manželů nebo rodičů, ale může jít také o role studenta, zaměstnance i pacienta. Termín role je zde vázán spíše na role získané a nikoliv připsané na základě biologických charakteristik (pohlaví, věk). Klienti typicky vnímají rozdíl v aktuálním výkonu svých rolí a tím, jak by si svůj výkon představovali. Matka má pocit, že je příliš kritická vůči svým dětem; otec vnímá, že se velmi málo angažuje ve výchově; student má dojem, že není schopen věnovat dostatek času svému studiu atd. *Cílem je zde pomoci klientovi, aby si osvojil potřebné znalosti, dovednosti a postoje, které jsou potřebné pro výkon role či jejich souboru.*

Potíže při sociálních změnách/při rozhodování	Je to oblast problémů, které vznikají, pokud osoba vstupuje do nové sociální role nebo pokud dochází k výrazným změnám životní situace. Může se jednat o rozmanité životní situace, jako například propuštění z nemocnice, stěhování do jiného města, narození dítěte, rozvod, ztráta zaměstnání. *Sociální pracovník se obvykle soustředí na podporu rozhodování (zda uvažovanou změnu uskutečnit) a jednak napomáhá v adaptaci na změnu.*
Reaktivní úzkosti	Přestože většinu problémů doprovází úzkosti různého typu, v případě reaktivních emočních obtíží převažuje u klienta snaha zvládnout emoční stavy nad vyřešením problémové situace. Taková situace může nastat například v těch situacích, kdy problémy mají takovou povahu, že jsou mimo klientovu kontrolu. Aby je bylo možno začlenit do této kategorie, je nezbytné, aby se jednalo o emoční stav, který vznikl v reakci na nějakou vnější situaci. Do této kategorie mohou patřit některé deprese a úzkosti. *Sociální pracovník se při řešení těchto typů obtíží obvykle snaží nejenom o emocionální podporu, ale také s klientem usiluje o řešení situace, která ke vzniku/. úzkosti či deprese vedla.*
Nedostatek zdrojů	Do této kategorie spadají problémy s nedostatkem různých zdrojů. Typicky do této kategorie spadají například nedostatek peněz, nedostupnost bydlení, jídla, zaměstnání atp. *Při akutním nedostatku zdrojů je úkolem sociálního pracovníka pomoci klientovi zajistit prostředky nezbytné pro přežití, při dlouhodobé spolupráci napomáhá v zajištění zákonných nároků, podporuje klienta v aktivním překonání finančních či jiných prostředků.*
Potíže s chováním a jiné problémy	V osmé kategorii se nalézají problémy nezahrnuté do předchozích kategorií, např. problémy spojené s návykovým chováním. V této kategorii se může objevit například zneužívání drog, kriminalita, gamblerství. *Cílem spolupráce s klientem v této oblasti je podpora klienta při překonání těch forem chování klienta, které způsobují jemu či jeho okolí obtíže.*

Posouzení situace

Předpokladem kvalitního posouzení životní situace je **navázání dlouhodobého dialogu** o zkušenostech, které klient prožívá. Pokud se podaří s klientem navázat dialogický vztah, je pravděpodobné, že klient bude motivován pokračovat ve spolupráci a ve sdílení svých starostí [Navrátil, 2014]. Aby mohl vzniknout dialogický vztah, musí sociální pracovník ke spolupráci přistupovat s upřímným zájmem o partnerství. Životní situace klientů jsou často velmi komplikované a neumožňují snadnou orientaci ani pro klienta, ani pro sociálního pracovníka. Případová sociální práce nabízí v principu jednoduchou strukturu, která přispívá k porozumění, o co v životní situaci klienta jde. Proces posouzení je zde zaměřen na **určení problémových témat**, jejich **popis** a **uspořádání**. Výsledkem této fáze bude:

✓ *seznam oblastí nepříznivé životní situace, které by klient chtěl řešit,*
✓ *důkladný popis jednotlivých oblastí nepříznivé životní situace,*
✓ *zúžený seznam tří oblastí spolupráce.*

1/ Základní témata nepříznivé sociální situace

Při identifikaci nepříznivé sociální situace jde o odpověď na základní otázku: „Jaké má klient starosti a obtíže a v čem očekává podporu/pomoc?" Sociální pracovník má v této části pomáhajícího procesu za úkol zejména vytvořit přátelskou atmosféru, aktivně naslouchat, povzbuzovat klienta, aby vyjádřil svoji situaci a problémy, popsal potřeby

a také pocity. V této fázi může být rizikem, pokud sociální pracovník dostatečně nevnímá emoce, které klient prožívá. Emoce často signalizují subjektivní váhu tématu, které se jinak pozorovateli nemusí jevit jako příliš závažné. Hlavními dovednostmi sociálního pracovníka jsou **aktivní naslouchání, povzbuzování, sumarizace řečeného**. Sociální pracovník ovšem může odhalit téma, které klient přímo nezmínil. Podstatnou součástí metody je otevřenost vůči klientovi a v tomto případě to znamená, že sociální pracovník může takové téma otevřít. Protože model klade současně důraz na partnerství, ponechá ovšem sociální pracovník na klientovi, jak se k novému tématu postaví. Praktickým výstupem této fáze bude širší seznam oblastí, ve kterých klient očekává podporu či pomoc. Seznam může vznikat zápisem na papír, ale výhodou může být například i jeho vizualizace na flip chartu.

2/ Detailní popis a analýza oblastí nepříznivé situace

Pro vytvoření základního přehledu oblastí očekávané podpory je o jednotlivých oblastech potřeba získat podrobnější informace. Je vhodné, když sociální pracovník na nový krok procesu explicitně klienta upozorní. Jednak to napomůže klientovi i sociálnímu pracovníkovi zaměřit pozornost na novou úlohu, ale je to právě také součást specifické kultury transparentnosti tohoto přístupu. Klíčovou dovedností tohoto kroku je v této části spolupráce **sběr informací**. Sociální pracovník se snaží zjistit informace, které situaci objasňují a usazují do kontextu. Podněcuje klienta, aby o svých potížích mluvil konkrétně a definoval je ve **specifických, behaviorálních termínech** (co nejkonkrétněji). Není přitom v povaze přístupu pátrat po hlubinných příčinách obtíží v daleké minulosti. Přístup se při mapování situace soustředí spíše na přítomnost či nedávnou minulost. Při analýze se přístup spíše zaměřuje na vyhodnocení překážek, které klientovy brání dosáhnout uspokojivého vztahu. Podle Milnerové a O'Byrna [1998] existují čtyři typy překážek, které to mohou způsobovat, jsou to: sociální systémy, konstrukty o světě, emoce a nevydařené pokusy o řešení.

Sociální systémy zahrnují například rodinu, komunitu, formální a neformální sítě, ale i společnost jako celek. Vnější systémy mohou způsobovat klientovy obtíže, respektive mohou bránit v jejich odstranění. *Konstrukty* jsou představy o světě, životě, sobě samém a také o problému. Při práci s klientem mohou být konstrukty předmětem debaty a jejich přesnost, racionálnost mohou být diskutovány. *Emoce* jsou chápány jako manifestace postoje k vlastním potřebám. Například přesvědčení, že to, co chci, je ztraceno nebo nedosažitelné, může vést k depresi. Podobně víra v to, že to, co chci, je špatné, může ústit v pocity viny. Překlad pocitů do formulací o postojích napomáhá k jejich uchopení na kognitivní úrovni, kde s nimi lze snadněji pracovat. Přesvědčení, která jsou spojena s tíživými emocemi, mohou být podrobena společné analýze a zpochybněna. *Nevydařené pokusy o řešení* jsou jednání, která v minulosti vedla ke zhoršení situace. Existují tři typy nezdařených řešení, které se mohou stát překážkou. První souvisí se snahou navrhovat či držet se utopického cíle, který je v dané situaci nepřiměřený nebo nerealistický. Příkladem takového pokusu o řešení je snaha přimět dítě, které není nadané na matematiku, aby ma-

tematiku milovalo a nosilo jen samé jedničky. Dalším typem pokusu o řešení může být křečovitá snaha o to, co může proběhnout spíše spontánně. Typickým příkladem může být úsilí o usnutí. Posledním typem pokusů o řešení je snaha měnit přístupy druhých, v případech, kde by bylo výhodnější se s nimi smířit, nebo je ignorovat. Příkladem může být manželčina snaha přesvědčit svého muže, který sice každou neděli umývá nádobí, ale vždy s jistou rezervovaností, aby tak činil s jásavým nadšením. Snaha o reformu postoje v takových případech spíše prohlubuje problém, zatímco jeho ignorace by mohla vést k uspokojivému výsledku. Mezi možné překážky, které brání klientovi, aby zvládl svoji situaci, lze zařadit také *nedostatek dovedností* [Payne, 2014]. Jejich deficit může být definován jako jeden z problémů a jejich osvojení může být součástí plánované pomoci. Je-li klientem například rodina, je možné využít další postupy a nástroje, které umožní porozumět specifickým bariérám, které mohou způsobovat obtíže v sociálním fungování a při překování obtíží v sociálním fungování [Mydlíková, 2017; Navrátilová, 2014].

Výsledkem této fáze by měla být jasná představa o každé z diskutovaných oblastí budoucí spolupráce. Sociální pracovník si o zjišťovaných skutečnostech provádí záznam, který opět může být například na flip chartu.

3/ Uspořádání oblastí spolupráce

To, že klient a sociální pracovník probrali oblasti vyžadující intervenci sociálního pracovníka a pokusili se je detailně rozebrat, by mělo usnadnit jejich rozčlenění podle priorit jejich řešení. Volba oblastí spolupráce by neměla být náhodná a v diskusi s klientem lze například zvažovat:

- *Které problémy by v případě jejich neřešení měly pro klienta nejtěžší důsledky?*
- *Které problémy by v případě jejich vyřešení měly pro klienta nejpříznivější důsledky?*
- *Které problémy mají pro klienta největší emocionální význam?*
- *Které problémy lze řešit s menším nasazením energie, zdrojů?*
- *Které problémy jsou v podstatě neřešitelné, respektive nejsou řešitelné aktuálně dostupnými nástroji?*

Váha problému ovšem podléhá subjektivnímu hodnocení a může se stát, že klient upřednostňuje problém, který sociální pracovník považuje za méně významný. Ve většině případů by měl sociální pracovník respektovat klientovu volbu, ale neznamená to, že s ním nebude své stanovisko diskutovat [Tolson et al., 2003]. Navrátil [2014] doporučuje, aby sociální pracovník upřímně vyjadřoval, co si o závažnosti jednotlivých problémů myslí a proč. To považuje za cestu k partnerství, která je hodnotovým základem tohoto modelu. Na základě uvážení problémů v jejich kontextu se nakonec sociální pracovník s klientem shodnou na maximálně **třech prioritních oblastech spolupráce**. Větší počet témat se neosvědčuje, neboť situaci znepřehledňuje.

Dohoda o cílech

Předpokladem dohody o cílech spolupráce je základní shoda sociálního pracovníka s klientem na směru změny. Zatímco pro dosavadní práci s klientem byla charakteristická otázka: „V čem tkví klientovy potíže, jaká je jeho nepříznivá sociální situace?", nyní se budeme soustředit na otázku „Čeho chce klient dosáhnout?" Cíle by se měly vztahovat k zajištěným potřebám, ale tento vztah může být i nepřímý. Výsledkem této fáze bude:

✓ *ujasnění cílů a*
✓ *dohoda o konkrétních cílech spolupráce.*

1/ Ujasnění cílů
Cíle jsou vždy východiskem spolupráce. Po rozpoznání a analýze oblastí spolupráce má být vždy vydefinováno, k jaké nápravě má dojít, čeho má být na základě spolupráce dosaženo. Je dobré, aby formulace neobsahovala zidealizované cíle (nikdy se už nepohádáme), neboť je riziko, že jich nebude dosaženo, což může negativně ovlivnit motivaci klientů pokračovat v jejich naplnění. Existence cíle k dosažení je lepší než sebelepší popis či analýza problému. V tomto případě se vychází spíše z perspektivy silných stránek, v rámci níž je pomoc realizována v kontextu cíle než v kontextu problému [Saleebey, 2013].

Problémová oblast může být formulována například následovně: *„Cítím se osamělý a izolovaný ve svém domě. Za posledních čtrnáct dnů za mnou nikdo nepřišel."* Cíl pak může vypadat takto: *„Rád bych našel způsob, jak být v kontaktu s lidmi v mém věku."* Lze ovšem doporučit formulace cíle, které jsou ještě konkrétnější, např.: „Chci trávit alespoň dvě hodiny týdně v kontaktu se svými vrstevníky". Čím konkrétněji je formulován cíl spolupráce, tím lépe se budou hledat způsoby jejich dosažení a výsledek spolupráce se bude lépe hodnotit.

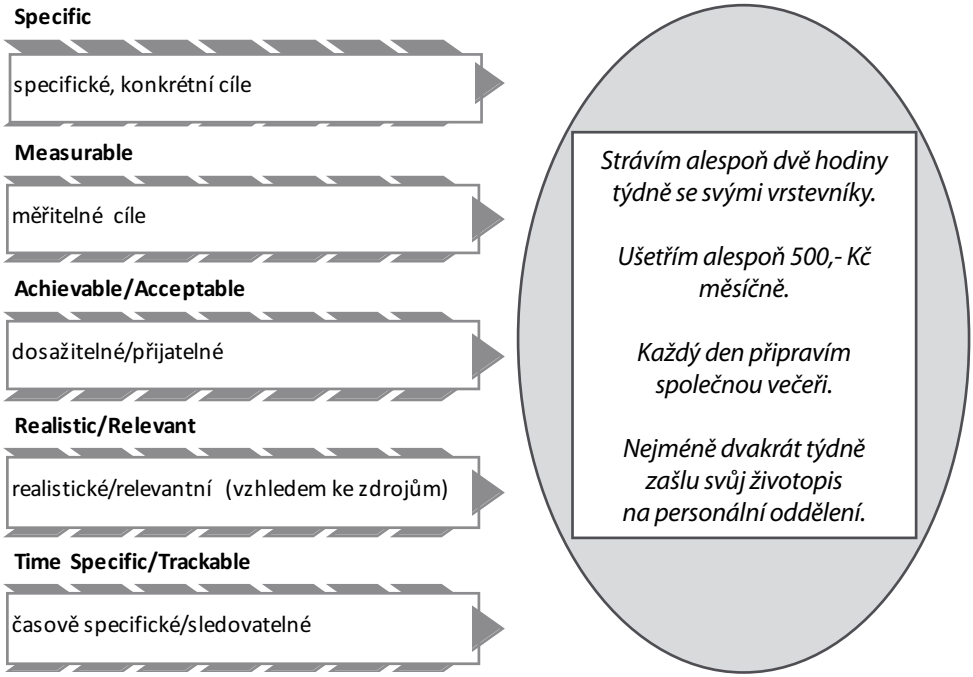
Milnerová a O'Byrne [1998] doporučují při formulaci vhodných cílů prodiskutovat a společně vyhodnotit (1) potenciální užitek každého cíle; (2) množství práce, která by musela být vykonána, aby cíle bylo dosaženo; (3) překážky, které mohou naplnění cíle komplikovat; (4) postupy, nácviky nebo specifické služby, které budou potřeba; (5) celkový plán pro uskutečnění cílů a (6) jak a kdy bude hodnocen vývoj.

Podle Navrátila [2001] existují nejméně tři důležité faktory, které by měl mít sociální pracovník na paměti v této fázi.

- **Vnitřní motivace:** Nejlepší cíl je takový, který si klient zvolil sám. Lidé se cítí méně motivováni, pokud musí plnit cíle, které jim někdo určil zvenčí.
- **Realističnost cíle:** Které překážky musí klient překonat, aby splnil cíl? Nemá smysl si klást např. takové cíle, které znamenají změnu chování někoho druhého.
- **Vhodnost cíle:** Je zvolený cíl opravdu žádoucí? Pokud by dosažení cíle mohlo klienta nebo kohokoliv jiného poškodit, sociální pracovník tento cíl nemůže akceptovat.

Pro stanovení cílů lze ovšem využít i model **S-M-A-R-T**, který svými počátečními písmeny anglických názvů jejich atributů vyjadřuje podstatné vlastnosti dobrého cíle. [Egan, 2002]. Cíle vhodné pro spolupráci by měly být:

Obrázek 2 Charakteristiky cílů (SMART)



2/ Dohoda o konkrétních cílech spolupráce

Po formulaci cílů intervence následuje podle Navrátila [2001] rozvážení časového harmonogramu, který by měl být utvořen na základě úsudku klienta a sociálního pracovníka. Jde o to, za jak dlouho je možno dosáhnout požadovaného cíle či cílů. Podobně je třeba rozvážit frekvenci kontaktů i jejich délku. Dohodnuté cíle, délka spolupráce a její frekvence se často uvedou do psané smlouvy[3]. Dohoda o spolupráci v rámci úkolově orientovaného přístupu typicky obsahuje stanovené cíle, povinnosti stran dohody, podmínky plnění dohody, harmonogram a nejzazší termín naplnění cíle. Z hlediska vlastní práce s klientem je důležité do smlouvy zakomponovat i jasné vymezení podmínek, za nichž je možné ve spolupráci pokračovat i po vypršení platnosti dohody.

[3] Zatímco Reid [1978] preferuje ústní kontrakty, Doel a Marsh [2002] považují za výhodnější psané dohody, které podle nich vyjadřují závazky jasněji. Z vlastní zkušenosti preferujeme uzavírání písemných dohod.

Formulace a provádění úkolů

Úkoly jsou prostředky, které mají odstranit či alespoň zmírnit obtíže. Původně byly úkoly definovány jako aktivity, které jsou realizovány výhradně klientem, a to mimo kanceláře sociálního pracovníka. V současnosti se považuje za výhodnější, pokud se realizují některé úkoly mimo kancelář a některé aktivity v kanceláři. Je možné, že některé aktivity plní klient, jiné sociální pracovník. Úkoly během sezení se obvykle vykonávají, pokud je klientem rodina, skupina. Často jde o nácvik nových dovedností (např. nové komunikační techniky). Výstupem této fáze bude:

✓ *tvorba seznamu úkolů,*
✓ *plán jejich provádění a*
✓ *reflektované provádění úkolů.*

1/ Tvorba seznamu úkolů
Existuje řada způsobů, jak lze úkoly stanovovat. Velmi účinnou metodou generování úkolů je brainstorming s klientem. Např. *„Zkusme se zamyslet nad aktivitami, které by mohly vést k tomu, že získáte novou práci.“* Důležité je přitom vygenerovat dostatek variant, nikoliv hodnotit jejich přínos. Sociální pracovník může navrhovat úkoly také. Pokud nemůžeme najít možnosti, jak stanovených cílů dosáhnout, často pomůže znovu prozkoumat situaci klienta, studium literatury, supervize apod. Následující obrázek ukazuje typy úkolů, které můžeme s klientem realizovat:

Obrázek 3 Typy úkolů

Obecné a operační úkoly	Obecné úkoly vymezují principy pomáhajícího procesu a operační úkoly definují, co má klient dělat.
Prosté a komplexní úkoly	Prosté úkoly vyžadují jednu akci, zatímco komplexní spočívají v množství různých vzájemně provázaných činností. Reid [1978] v rámci metodiky úkolově orientovaného přístupu považuje plnění jednoduchých úkolů za výhodnější, neboť lépe vede ke zkušenosti zvládání.
Individuální a skupinové úkoly	Některé úkoly se plní *individuálně* a jiné vyžadují spoluúčast *dalších* osob.
Reciproční a sdílené úkoly	Úkoly mohou mít *reciproční* charakter, případně mohou být *sdílené*. Reciprocita znamená, že osoba A provede určité činnosti, pokud osoba B vykoná jiné úkony. Při sdílených úkolech obě osoby spolupracují na zvládnutí společného úkolu.
Průzkumné úkoly	Průzkumné úkoly se týkají dalšího zkoumání problému a mohou vést nejenom k získání dalších informací, ale třeba také ke zpochybnění určitých předpokladů či stereotypů. Například rodiče, kteří tvrdí, že jejich syn je vždy neposlušný, obdrží úkol spočítat v průběhu týdne situace, kdy bude syn poslušný a kdy neposlušný.
Intervenční úkoly	Intervenční úkoly jsou přímočaré činnosti, které se používají, aby bylo dosaženo potřebné změny. Jejich aplikací je vyřešen problém nebo saturována významná potřeba, která s problémem souvisí. V případě, že manželé mají pocit, že jsou osamělí, obdrží úkol, aby spolu alespoň jednou týdně vyšli do společnosti.

Postupné úkoly	Postupné úkoly začínají malými kroky a postupně, jak vzrůstá sebedůvěra a dovednosti klienta, stupňuje se jejich obtížnost.
Imaginární úkoly	Imaginární úkoly lze považovat za zvláštní druh mentálních úkolů. Může jít například o představování, že se změnila určitá stránka problému, že například vymizela deprese, která klienta trápila. Klient si v rámci takového úkolu všímá, zda se mění jeho chování a zda se mění chování druhých.
Obrácené úkoly	Mají podobu konání opaku toho, co uživatel služby doposud dělal, aby vyřešil problém. Doporučuje se zejména v případech, kdy byl klient paralyzován zkušeností „neúspěšných řešení".
Paradoxní úkoly	Mohou být uváženy v případech, kdy přímočaré úkoly nevedly k řešení. Paradoxní úkoly vedou uživatele služby k tomu, aby problém neměnil, či naopak jej učinil horším. Na rozdíl od předchozích typů úkolů, které jsou dojednány s klientem, tento typ úkolů dojednaný není.

Upraveno dle [Milner & O´Byrne, 1998; Payne, 2014; Tolson et al., 2003]

2/ Plán provádění úkolů

Máme-li dostatečný soubor možných úkolů, je potřeba rozhodnout, které z nich uskutečníme. Výběr může sociální pracovník uvést jednoduchou otázkou: *„S čím začneme?"* Klienti mívají jasné preference. Je ovšem možno diskutovat alternativy, ale klient má poslední slovo. Počet zvolených úkolů je závislý na náročnosti problému a kapacitě klienta. Plnění úkolů často vyžaduje od klienta nové dovednosti a klient může potřebovat čas, aby si je osvojil. Při nejistotě ohledně počtu úkolů je vhodné se zeptat: *„Nejsem si jistý, jestli po vás nepožaduji v tomto týdnu příliš mnoho?"* Důležitým krokem této sekvence je načasování spolupráce. Časový harmonogram by měl být utvořen na základě společné rozvahy klienta a sociálního pracovníka. Jde o to, za jak dlouho je možno dosáhnout požadovaného cíle, respektive naplnit stanovené kroky.

3/ Reflektované provádění úkolů

V průběhu plnění úkolů se pracovník soustřeďuje na podporu motivace klienta. Motivaci podporuje mj. uvědomění, jak jednotlivé úkoly souvisí s cílem. Velmi užitečná může být také diskuse o možných překážkách. Na každé schůzce klient s pracovníkem provádí reflexi provádění všech úkolů, které byly odsouhlaseny na předchozích schůzkách. Základní otázkou samozřejmě zůstává, zda bylo splněno to, co bylo dohodnuto, a jak úspěšně. Úspěchy při provádění úkolů je vhodné ocenit. Je možné přemýšlet o tom, co klientovi zvládnutí kroku přineslo, jak ho přiblížilo k dosažení celkového cíle spolupráce. V případě, že úkol nebyl klientem vykonán, navrhují Milnerová a O'Byrne [1998: 138-139] zvážit následující reflexivní otázky:

- → *Porozuměl klient úkolu a jeho významu?*
- → *Nemá klient k úkolu negativní postoj? Nedomnívá se, že úkol má malý význam? Neobává se ho? Má klient dostatečnou sebedůvěru, aby úkol zvládl?*
- → *Má klient nezbytné dovednosti, aby mohl úkol vykonat? V případě, že ne, jak je může získat?*
- → *Má klient dostatečné další zdroje, aby úkol zvládl? Mohou to být například peníze, ubytování nebo podpora přátel.*

→ *Je potřeba klienta nějak posílit, aby úkoly mohl úspěšně zvládnout? Kdo může takovou posilu poskytnout?*
→ *Neovlivňují (negativní) postoje sociálního pracovníka výkon klienta?*

Takové hodnocení má sloužit především ke společnému hledání vhodných strategií zvládnutí všech potřebných kroků.

Zakončení spolupráce

Zakončení pomáhajícího vztahu je vhodné zakomponovat do intervence již od samého počátku, neboť dotváří rámec celkového ohraničení dojednané spolupráce. V jejím průběhu se testuje, zda a jak bylo úsilí sociálního pracovníka (klienta, jiných pracovníků pomáhajících profesí) úspěšné. V přístupu orientovaném na úkoly se o termínu zakončení spolupráce rozhoduje již při sepisování smlouvy. To ale nemusí znamenat, že kontakt mezi klientem a sociálním pracovníkem skončí dnem uvedeným ve smlouvě. Zakončení ve smlouvě se vztahuje k naplnění odsouhlaseného cíle. Na sezeních, která připravují zakončení, by měl proběhnout rozhovor o:

- efektu zakončení kontaktů se sociálním pracovníkem,
- způsobech zvládání strachu z nových situací,
- dosavadním pozitivním vývoji (povzbuzení),
- dalších možných oblastech klientova rozvoje.

Prodlužovat dohodnutý časový rámec spolupráce je vhodné jen tehdy, pokud klient potřebuje na dosažení cíle více času, přičemž prokázal, že k řešení své životní situace přistupuje se zřetelnou motivací a úsilím. Rozšíření spolupráce je také pochopitelně možné, pokud se objeví nový smysluplný cíl. Pak je možný takový cíl zakomponovat do stávající smlouvy, případně lze vypracovat smlouvu novou. Rozloučení by mělo proběhnout citlivě. Působí povzbudivě, pokud klient a sociální pracovník projdou spolupráci a zhodnotí její přínosy. Je také přínosné s klientem reflektovat jeho budoucí cíle.

Různými otázkami je možné zakončení spolupráce průběžně anticipovat. Např. *„Co myslíte, jak se vám povede po zakončení naší společné práce?“* Zvláště je důležité téma ukončení spolupráce otevřít, pokud klient naznačuje určité obavy, nejistotu. Pokud existují podmínky pro opětovné navázání kontaktu se sociálním pracovníkem, je vhodné je zmínit. Navazování neformálních kontaktů s klientem mimo pomáhající vztah je nežádoucí a problematické [Overgaard, 2015].

Pakliže byla spolupráce s klientem intenzivní, je možné očekávat, že ukončení spolupráce bude doznívat i v emocích sociálního pracovníka. V těchto případech doporučujeme osobní situaci sociálního pracovníka reflektovat v bezpečném prostoru supervizního

vztahu [Doel et al., 2010]. Dovoluji si vyslovit tezi, že podpůrná supervize není luxus, nýbrž rutinní součást výkonu pomáhající profese.

Závěr

Úkolem našeho sešitu bylo předložit příklady dobré praxe a formulovat metodická doporučení, která inspirují a mohou pomoci v situaci, kdy sociální pracovníci budou hledat zkušenost, která by se dala využít pro vlastní práci s klientem. Naše příklady úspěšné sociální práce už znáte. V žádném případě ale nechceme vzbuzovat dojem, že se nám (nebo snad někomu jinému) daří vše a stále. To bychom byli naivní, nebo zaslepení. Sociální práce je náročná a komplexní profese, v níž se pochopitelně nemůže odehrávat vše jen podle ideálních metodických představ. Dobře víme, že k profesionální aktivitě patří i nejistota a nepředvídané. Sociální práce je kreativní činnost, k níž patří hledání cest, a tedy i nevydařené pokusy o pomoc. Vydařené i nevydařené aktivity si však každopádně zasluhují reflexi a pečlivé zkoumání [Schön, 1983], abychom se z našich zkušeností mohli učit.

Úsilí autorů tohoto „Sešitu" je motivováno představou, že v sociální práci máme řadu pozoruhodných příkladů dobré praxe, a že se tedy můžeme vzájemně obohacovat nejenom zkušenostmi typu „co se nepovedlo", ale také právě naopak a možná povzbudivěji, zkušenostmi příkladů, které „fungovaly" a přinesly prospěch klientům a radost sociálním pracovníkům. V teorii sociální práce se přitom už řadu let úspěšně prosazují důrazy na zdroje, potenciál a silné stránky klientů [Balogová, Kvašňáková & Pížová, 2015], ale pohled sociálních pracovníků na sebe sama je někdy až sžíravě nekompromisní a kritický, v některých formulacích pak dotažený až k závěru, že sociální práce vlastně nemá smysl. Rádi bychom se tedy přihlásili k tzv. reflexivní praxi, která se již stala nárokem dobré praxe [Navrátil, 2014]. Současně bychom chtěli uvést do praxe myšlenku, že reflexe není jen negativně orientované zpytování svědomí, ale také poohlédnutí za tím, co bylo dobré a přineslo užitek [Healy, 2017].

Reflexe praktikovaná sociálními pracovníky je také užitečnou cestou kontroly předpokladů a okolností, s nimiž sociální pracovník operuje v rámci své práce s klienty. Je příslovečnou zpětnou vazbou, kterou sociální pracovník využívá pro prohloubení kvality své práce s klienty. Reflexivitu v tomto směru vnímáme jako lepší a smysluplnější způsob regulace praxe sociálních pracovníků, než obavou z rizika motivovanou tendenci byrokratizovat provádění sociální práce. Reflexe a reflektivní praxe je také lepší a pro profesi sociální práce příhodnější model řízení praxe než proceduralizace jejích postupů, byrokratizace či jiné omezování profesionálního výkonu manažery.

Kopřiva [1997] ve své klíčové práci formuloval ještě jeden podstatný důvod pro reflexi. Ukazuje, že pomáhající profesionál je (také) člověk, který sice mentálně může chtít akceptovat rozmanitá metodická, manažerská či etická pravidla, ale přesto se mu to

prostě nemusí dařit. Kopřiva [1997: 91] proto navrhuje jako alegorický bod pro imaginární etický kodex sociální práce: *„Pomáhající je připraven kdykoliv vnímat a akceptovat svou nedokonalost, slabost a zranitelnost, kterou pomáhání vyjevuje, a pomocí sebereflexe a supervize napomáhat vývoji k lepšímu stavu.*"

Reflexivita je také filozoficky a eticky blíže k participativním přístupům, které chápou klienta jako rovnocenného partnera sociálního pracovníka. V povaze reflexivity je snaha o sdílení a kontrolu interpretací sociálního pracovníka se všemi zúčastněnými (ať už jsou to kolegové, supervizor, klienti, jiní profesionálové). Cílem reflexivní participace přitom nemá být odhalování objektivní pravdy o selháních klienta, nýbrž mnohem spíše otevírání prostoru pro zohlednění různých pravd, s nimiž a v nichž všichni účastníci a především klienti žijí. Jen díku tomu je skutečná spolupráce mezi klienty a sociálními pracovníky vůbec možná.

Aby ale sociální pracovníci mohli reflexivně pojímanou sociální práci vykonávat, je potřeba, aby zaměstnavatelé sociálním pracovníkům utvářeli odpovídající pracovní podmínky. Zaměstnavatelé sociálních pracovníků respektující reflexivitu jako základní východisko kvalitní pomáhající praxe pak pochopitelně utvoří sociálním pracovníkům prostor pro tvůrčí sebe (reflexi) a budou ji od sociálních pracovníků také dokonce vyžadovat.

Seznam použitých zdrojů

Balogová, B., Kvašňáková, L., & Pížová, L. (2015). Inšpirácie pre klinickú sociálnu prácu na Slovensku – prítomnosť a budúcnosť v 21. storočí. Czech and Slovak Social Work, 15(4), 16-29.

Bowers, S. (1949). The nature and definition of social casework (1st ed.). New York: Family service association of America.

De Shazer, S. (2011). Zázračná otázka: krátká terapie zaměřená na řešení: Portál.

Doel, M., Allmark, P., Conway, P., Cowburn, M., Flynn, M., Nelson, P., & Tod, A. (2010). Professional Boundaries: Crossing a Line or Entering the Shadows?, 1866.

Doel, M., & Marsh, P. (2002). Task-centred Social Work. In M. Davies (Ed.), The Blackwell Companion to Social Work (2nd ed., pp. 106-113). Oxford: Blackwell.

Doel, M. & Marsh, P. (2016). Task-Centred Social Work. London: Routledge.

Egan, G. (2002). The skilled helper: a problem-management and opportunity-development approach to helping: Pacific Grove : Brooks/Cole Publishing Company, 2002.

Gojová, A. (Ed.) (2016). Particpativní prístupy v sociální práci. Ostrava: Ostravská univerzita.

Healy, K. (2017). Becoming a Trustworthy Profession: Doing Better Than Doing Good. Australian Social Work, 70, 7-16. doi:10.1080/0312407X.2014.973550.

Kopřiva, K. (1997). Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál.

Krakeš, J., Krakešová-Došková, Marie (1934). Sociální případ. Praha: Organisace sociálních pracovnic.

Krakešová-Došková, M. (1946). Psychogenese sociálních případů. O vzniku sociální úchylnosti. Praha: Nová Osvěta.

Milner, J. & O´Byrne. (1998). Assessment in Social Work (1 ed.). New York: PALGRAVE.

Musil, L. (2004). „Ráda bych Vám pomohla, ale“: dilemata práce s klienty v organizacích (1 ed.). Brno: Marek Zeman.

Musil, L. (2013). Identita oboru/profese sociální práce. In: O. Matoušek (Ed.). Encyklopedie sociální práce (1 ed., pp. 512-514). Praha: Portál.

Mydlíková, E. (2017). Vybrané modely rodinnej terapie v kontexte posudzovania sociálneho rizika rodiny. Sociální práce/ Sociálna práca, 17(5), 12.

Navrátil, P. (2014). Reflexivní posouzení v sociální práci s rodinami: Brno: Masarykova univerzita, 2014.

Navrátil, P. & Matoušek, O. (2013). Psychosociální přístup. In: O. Matoušek, A. Křišťan,

L. Musil & M. Smutek (Eds.), Encyklopedie sociální práce (pp. 66-69). Praha: Portál.

Navrátilová, J. (2014). Malými krůčky rychle k cíli. In: P. Navrátil (Ed.). Reflexivní posouzení v sociální práci s rodinami (1 ed., pp. 297-329). Brno: Muni Press.

Overgaard, C. (2015). The boundaries of care work: A comparative study of professionals and volunteers in Denmark and Australia. Health and Social Care in the Community, 23(4), 380-388. doi:10.1111/hsc.12154

Parton, N. & O´Byrne, P. (2000). Constructive Social Work (1st ed.). London: Macmillan Press.

Payne, M. (2014). Modern social work theory: Basingstoke : Palgrave Macmillan, 2014.

Reamer, F. G. (1983). The Concept of Paternalism in Social Work. Social Service Review, 57(2), 254-271. doi:10.1086/644516.

Reid, W. J. & Epstein, L. (1972). Task-centred casework (1 ed.). New York: Columbia University Press.

Richmond, M. E. (1930). The long view: papers and addresses. New York: Russell Sage Foundation.

Richmond, M. L. (1917). Social diagnosis. New York: Russell Sage Foundation.

Saleebey, D. (2013). The strengths perspective in social work practice / Dennis Saleebey: Boston : Pearson, 2013.

Schön, D. A. (1983). The reflective practitioner: how professionals think in action. New York: Basic Books.

Tolson, E. R., Reid, W. J. & Garvin, C. D. (2003). Generalist Practice: A Task Centered Approach: Columbia University Press.

Úlehla, I. (2005). Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe (2 ed.). Praha: Sociologické nakladatelství.

Špiláčková, M. & Nedomová, E. (2014). Úkolově orientovaný přístup v sociální práci. Praha: Portál.

Sešit sociální práce
2. číslo, 2017
Pojetí případové sociální práce (casework a casemanagement)

Odborný garant a editor vydání:
doc. PhDr. Pavel Navrátil, Ph.D.

Autoři kazuistik:
Mgr. Jan Kaňák
Mgr. Zuzana Klápšťová
Mgr. Jitka Navrátilová, Ph.D.
Mgr. Ladislav Ptáček
Mgr. Karel Řezáč

Recenzent:
Mgr. Andrea Faltysová, DiS., MBA

Odborný metodik MPSV:
Mgr. Katarína Sedlárová, Ph.D.

Fotografie:
archiv autorů/fotobanka

Vydává:
Ministerstvo práce a sociálních věcí
Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
Tel.: +420 221 921 111
www.mpsv.cz

Grafické zpracování a tisk:
GRAFEX-AGENCY s. r. o.

ISBN 978-80-7421-137-9
www.budmeprofi.cz

Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce II

Sešit sociální práce byl vydán v rámci projektu MPSV – „Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce II", reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0003751, financováno z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost a státního rozpočtu České republiky.