

Rodinná skupinová konference

- rodina rozhoduje o tom, jakou pomoc potřebuje -

Příručka pro koordinátory
rodinné skupinové konference

Hannie van de Horst
Lineke Joanknecht
Rob van Paqee

Obsah

Úvodem	4
Poděkování.....	5
Představení.....	7
Úvod do rodinných skupinových konferencí.....	9
Rozšiřme kruh.....	12
Charakteristika rodinné skupinové konference	14
Definice a funkce	16
Návrh.....	19
Zodpovědnosti navrhovatele / pracovníka sociální péče.....	21
Zodpovědnosti v průběhu návrhu.....	22
Příprava konference	24
Konference	35
Úvodem	35
Sdílení informací.....	37
Soukromý čas	39
Představení / přijetí plánu.....	40
Po konferenci	43
Registrace	46
Práce koordinátora.....	49
Výběr koordinátorů.....	49
Vedení koordinátorů regionálními manažery	50
Práce koordinátora.....	53
Pracovní list 1: RSK – přihlašovací formulář	58
Pracovní list 2: Rozhovor s navrhovatelem	59
Pracovní list 3: Příprava s rodinou.....	60

Pracovní list 4: Příprava s dítětem.....	62
Pracovní list 5: Dítě nebo dospívající jako poradce.....	63
Pracovní list 6: Představení konference.....	65
Pracovní list 7: První fáze: vzájemná výměna informací.....	67
Pracovní list 8: Druhá část: soukromé setkání.....	69
Pracovní list 9: Třetí část: přijetí plánu.....	70
Pracovní list 10: plán RSK.....	71
Pracovní list 11: Práce s otevřenými otázkami.....	72
Pracovní list 12: Profil koordinátora.....	74
Před začátkem konference.....	76
První část.....	77
Uzavřená část setkání.....	79
Třetí část setkání.....	80
Je rodinná skupinová konference efektivní?!.....	82

Úvodem

Rozvoj pořádání rodinných skupinových konferencí (dále jen „RSK“) v Nizozemsku byl inspirován zajímavými změnami péče o mladistvé na Novém Zélandu, kde byl v roce 1989 definován v „Zákoně o dětech, mladistvých a jejich rodině“ právní problém, týkající se dětí, a jeho řešení. Prioritou tohoto zákona je, že by občané měli mít hlavní kontrolu, měli by činit veškerá rozhodnutí a měli by přicházet v průběhu rodinné skupinové konference s vlastním plánem. Tento přístup vychází zejména z odkazu Maorů, původních obyvatel Nového Zélandu. V jejich kultuře je samozřejmostí, že občané jsou zodpovědní za své rodiny a širší rodina a kamarádi nabízejí dle svých možností pomoc.

Když byla v 80. letech minulého století péče o mladistvé na Novém Zélandu v krizi, obrátila se vláda na maorskou menšinu. Vláda změnila svůj několik století starý model řešení konfliktů na model rodinných skupinových konferencí. V roce 1989 byl tento model zformulován ve výše uvedeném zákoně. Tato metoda způsobila revoluci v péči o mladistvé a její pozitivní výsledky přilákaly pozornost celého světa včetně Nizozemska, které učinilo první kroky k zavedení tohoto modelu v roce 1998.

Tato příručka je určena pro *koordinátory* rodinných skupinových konferencí a slouží pro školení, a dále jako reference při přípravě a organizování konferencí.

Kapitola 1 až 10 řeší veškeré aspekty práce koordinátora: proces návrhu, přípravy, samotnou konferenci, její ukončení a registraci.

Kapitola 11 pojednává o koordinátorech: o procesech výběru, pracovních školeních a rad ohledně postojů k práci. Jak zůstat nezávislý? Je přijatelné říct něco o povaze problémů?

Při školení se používají pracovní listy, jejichž skutečný efekt se však projeví teprve při použití v reálném případě.

Na začátku konference se zasílá „kontrolní seznam“, který má zajistit kontrolu všech položek před konferencí a v jejím průběhu.

Koordinátor by neměl být zatěžován nadbytečnou administrativou; proto tato příručka obsahuje kompletní sadu všech dokumentů potřebných k práci.

Poděkování

Příručka pro rodinné skupinové konference se zakládá na zkušenostech s těmito konferencemi v Nizozemsku. Původně jsme používali školicí materiály, které zpracovala Skupina pro lidská práva ve Velké Británii, a práci Joana Pennella a Galeho Gurforda z New Foundland University.

Dále k této příručce přispívají znalosti, které jsme získali restorativním přístupem k obětem a pachatelům a jejich rodinám. Tady bychom rádi poděkovali Tedovi Wachtelovi z Mezinárodního ústavu pro restorativní metody v USA. Když jsme začínali se školením koordinátorů RSK, měli jsme podporu od kolegů z Velké Británie – velmi tímto děkujeme Paulovi Nixonovi.

Dále bychom chtěli poděkovat Mikovi Doolanovi z Nového Zélandu, který při své návštěvě Nizozemska přispěl velkou mírou ke správné interpretaci přístupu k RSK.

Využíváním metod, které jsme se naučili v terénu u více než tisíců případů RSK v Nizozemsku, získala tato příručka svoji současnou podobu. Velmi děkujeme všem rodinám, které jsme měli možnost poznat a zjistit, jak tento přístup uvést do praxe, a dále všem zúčastněným koordinátorům a všem lidem, kteří vlastním způsobem přispěli k rozvoji této práce.

Tato příručka bude podléhat pravidelným revizím a bude aktualizována s tím, jak budeme získávat další zkušenosti z terénu. Příručka nepředstavuje žádné dogma v přístupu k RSK, ale slouží jako opora a nabízí strukturu.

Stejně tak, jak je unikátní každá rodina, je unikátní i každá RSK. Koordinátoři budou dělat svoji práci na základě znalostí získaných při školení a z vlastních zkušeností. Práce bude probíhat v koordinaci s regionálním manažerem, kolegy a centrálou RSK se zohledněním skutečnosti, že samotná rodina je často tím nejlepším zdrojem informací. Když nakonec rodina cítí, že to byla jejich konference a že se bude realizovat jejich plán, byla konference úspěšná.

Jsme vděční za všechny podněty a příspěvky od lidí pracujících s tímto modelem a vyzýváme všechny uživatele a čtenáře, aby nám zasílali své připomínky a nápady.

Rob van Paqee
Centrála Eigen Kracht

1

Představení rodinné skupinové konference v Nizozemsku

Představení

Od okamžiku uznání „dobrého nápadu“ a jeho představení uplynuly dva roky. V této době byly shromažďovány znalosti o RSK a diskutovány s klíčovými osobnostmi, především z oboru péče o mladistvé. Brzy se tento „dobrý nápad“ začal považovat za myšlenku hodnou zavedení do praxe a byl zpracován plán na zahájení několika pilotních projektů. Obrátili jsme se na několik zemí, které již v tomto oboru měly zkušenosti: Velká Británie, USA a později samotný Nový Zéland.

Existovaly čtyři organizace, které stály o účast a poskytly lidské zdroje i prostředky. Tyto organizace umožnily první konference. Ovšem rozjet první konference nebylo vůbec snadné. I když organizace byla připravená již od 1. ledna 2001, konala se první konference teprve v květnu téhož roku. I když většina odborníků měla na tento přístup kladný názor, domnívali se, že pro většinu rodin účast na konferenci nepřicházela v úvahu. Na školení těchto odborníků bylo vynaloženo velké úsilí.

Jakmile se konference rozběhly, byla v roce 2002 založena nizozemská centrála Eigen Kracht. Centrála usiluje o to, aby lidé měli co největší pravomoci, a staví základ pro vládu, občany a hnutí. Centrála je aktivní v oboru individuální péče, zajištění sociální péče a vzdělávání.

Brzy jsme ze zkušeností, které jsme nabyli v průběhu pořádání konferencí, zjistili, že občané jsou spolu s okruhem rodinných příslušníků a přátel schopni nést zodpovědnost za vlastní problémy a naplánovat další správný postup. To se týká nejen problémů, ale také konfliktů. Souběžně se zavedením rodinných skupinových konferencí vynakládá centrála nemalé úsilí, aby dále rozvíjela a zaváděla tzv. restorativní konference. Jedná se o způsob řešení, ve kterém sedí pachatelé a oběti, včetně svých rodin a všech osob dotčených daným prohřeškem, v kruhu a řeší, co se stalo, jak byly jednotlivé osoby dotčeny a co by se nyní mělo udělat. Tento přístup má překvapivé výsledky, na základě kterých se má vyřešit problém a obnovit vztahy. Konference se postupně začaly považovat za správný postup a jejich pořádání vedlo k zavedení konferencí Alle-Hens a Leercirkels. Iniciativa zavádění RSK v Nizozemsku brzy pronikla do dalších oborů mimo péči o mladistvé. Konference se začaly pořádat v celé řadě oborů jako např. sociální péči, vzdělávání a zdravotní péči. Metodu lze uplatnit, kdykoliv je třeba učinit rozhodnutí, která mají dopad na rodiny a jejich okolí.

Aby se tato vize mohla dále rozvíjet a poslání šířit, vyvinula centrála Eigen Kracht infrastrukturu umožňující pořádání konferencí. K úkolům centrály patří nábor a školení koordinátorů. Prosazování této pracovní metody a způsobu myšlení rovněž napomáhá registrace získaných údajů k dalšímu výzkumu. Pro styk s veřejností byly vyrobeny DVD, brožury, letáky a publikace. Přeměnu vize na realitu dále doplnily prezentace, školení a spolupráce na poli vzdělávání.

Tato inovace iniciovaná rodinnými skupinovými konferencemi představuje významný krok v rozvoji péče a posiluje pozici občanů. Jejím cílem je zakotvit právo upřednostňování „vlastního plánu“ v politice organizací i vlád. Z účastníků v pozici klienta se stávají samostatní občané schopní činit vlastní rozhodnutí o tom, které služby potřebují. Tímto způsobem si dokážou udržet zodpovědnost za své problémy a jejich řešení.

2

Úvod do rodinných skupinových konferencí

Úvod do rodinných skupinových konferencí

Rodinná skupinová konference (dále jen „RSK“) je setkání rodinných příslušníků v širokém slova smyslu: lépe ji definují kmenové a sousedské vztahy než vztahy rodinné. V Nizozemsku se používá termín „konference Eigen Kracht“. Eigen Kracht se překládá buď jako „vlastní moc“, nebo jako „vlastní síla“ a vyjadřuje přání posílit péči rodičů o své děti. Zdůrazňuje zodpovědnost rodiny při řešení svých problémů a její schopnost řešit problémy.

Zaměřeno na vlastní zodpovědnost

Rodinné skupinové konference jsou založeny spíše na pevných kulturních zásadách než na vědecké teorii, i když tento model byl teoreticky popsán. Týkají se teorií o rozvoji osobnosti a identity dětí a dospívajících, věrnosti vztahů a dívají se na domácnost jako na sociální systém.

Tyto teoretické koncepty odpovídají představě o sociální péči profitující z přístupu, který je stimulující, aktivující a orientovaný na řešení problému. Pracovní metoda RSK je úzce spjata s etickým principem, který říká, že člověk je zodpovědný za svoje vlastní činy, a vyjadřuje respekt k osobnímu názoru na to, jak řešit existující a diagnostikované problémy.

Posun ve způsobu myšlení

V sociální péči představuje model RSK posun ve způsobu myšlení o klientech. Klienty již nevidíme jako lidi, kterým je potřeba pomoci, ale jako občany, kteří mohou potřebovat služby, jež organizace poskytující sociální péči mohou nabídnout. V souvislosti s pracovní metodou vyvinutou za poslední roky je velmi důležité školit pracovníky sociální péče, aby poté dle svých nejlepších možností a schopností dokázali pomoci klientům zformulovat péči, kterou klienti potřebují. Tímto však není nijak vyloučena nerovnováha mezi klientem a pracovníkem sociální péče. Pocit rovnocennosti je téměř vyloučen, když jste v pozici žadatele o pomoc.

Na základě nabídky

Potřeba sociální péče o děti a rodinu v dnešní době plyne ze způsobu života naší společnosti a negativních jevů, např. zneužívání dětí. Vzniklé problémy pak řeší jen malá část rodiny, což je velká škoda, protože takto zůstávají opomíjeny cenné zdroje v rámci rodiny a sociální sítě. Důsledkem rozhodnutí o umístění mimo domácnost je často odcizení rodinných příslušníků.

O sociální péči rozhoduje samotná rodina

V jádru metody RSK stojí postup, kdy dotčení rodinní příslušníci a pracovníci sociální péče v jednom okamžiku jmenují nezávislého koordinátora, který dá v rámci RSK dohromady všechny lidi a zdroje tohoto systému a kolem něj. Účastníci diskutují za nepřítomnosti odborníků a koordinátora o vhodném plánu, a využívají k tomu jen vlastní zdroje.

Díky tomu je rozhodovací proces nezávislý na kapacitě pracovníka sociální péče, takže rodina může nést zodpovědnost za vlastní problémy a řešení.

Výsledek

Výzkum prokazuje, že občané dokážou velmi dobře zformulovat vlastní obavy a vypracovat vhodný plán. Na základě něj může pracovník sociální péče zajistit potřebnou péči. Kupodivu, u 20 % plánů nebyly žádány vůbec žádné služby sociální

péče – rodina si vystačila s vlastními zdroji. (Lupton a Stevens 1998). Sociální péče je tedy spíše služba – dobré vztahy se zákazníkem jsou mimořádně důležité. Splnění požadavků občanů tím, že jim umožníme zformulovat vlastní potřebu péče a nezbytné pomoci, posílí jejich účast a tím pádem šanci, že pomoc bude úspěšná.

Model založený na rozhodnutí

Pokud chceme na občany nahlížet jako na nositele svých vlastních problémů a žádat od nich, aby našli vhodnou strategii vedoucí k řešení, je jim třeba poskytnout model, který jim toto umožní a dá jim možnost zformulovat, jakou péči vlastně potřebují a jaká existují řešení. RSK splňuje tyto požadavky. Nabízí možnost a právo udržet si zodpovědnost za problémy a nalézt řešení v rámci rodiny a přátel. RSK je pracovní metoda, která při vzniku problémů spojuje rodinnou síť s vlastní sítí. Rodina, včetně dětí, tedy zůstává zodpovědná za drastická řešení. Může si tak vypracovat vlastní plán, použít vlastní zdroje a vyžádat si od ostatních dodatečnou pomoc nebo podporu.

Cizí zdroje a vlastní zdroj

I když se tento přístup inspiroval kulturou Maorů na Novém Zélandu, kde byly RSK uzákoněny v roce 1989 jako rodinné právo, je tento model tak starý jako samotná lidská existence. Také v Nizozemsku ve starověku, tedy v době přeplnění měst v důsledku nepřetržité imigrace ze zbytku Evropy, existovaly neformální sousedské organizace s hodnostáři vybranými z daného sousedství, kteří se zabývali praktickými záležitostmi jejich sousedství.

Jednalo se o samoregulační systém sociální kontroly, pomocí kterého se občané učili dávat a brát. (Mijnhardt 2000)

V tomto ohledu přispívá zavedení modelu RSK k posílení sociální struktury v komunitě aktivováním schopností jednotlivců činit vlastní rozhodnutí.

3

Vize

Rozšiřme kruh

Cílem rodinných skupinových konferencí je rozvinout vnitřní sílu jednotlivců vzhledem k jejich nejbližšímu okolí. RSK jsou založeny na demokratické myšlence, že každý jednatel má právo na vlastní nezávislost a že tato nezávislost s sebou nese zodpovědnost za vlastní problémy. Lidé si tak při hledání řešení a jejich realizaci zachovávají rozhodovací pravomoci.

Každý jednatel je součástí větší entity, ve které lidé nejsou zodpovědní jen sami za sebe, ale také jeden za druhého. Všechny vztahy a všechny větší entity mají vnitřní moc. Vztahy existují mezi rodinnými příslušníky, přáteli, spolužáky, sousedy a kolegy – nikdo není automaticky vyloučen.

Vnitřní moc vztahů v nejširším slova smyslu roste s jejich počtem. Kombinované kreativní myšlení a výkonná síla je větší, než součet jednotlivých článků.

Když se vyskytnou problémy, je důležité, aby se všichni dotčení mohli účastnit a přispět k řešení. Zcela nepostradatelné je vyjádření pocitů a myšlenek o tom, co se stalo, protože takto lze snížit negativní účast a připravit prostor pro nápravu.

4

Charakteristika

Charakteristika rodinné skupinové konference

Cílem RSK je dát lidem právo na konferenci ještě předtím, než rozhodnutí učiní externí subjekt. Při přípravě je důležité zajistit, aby byl okruh účastníků co nejširší. Čím více lidí, tím více porozumění a příležitostí přijít s nápadem a možnou pomocí. Všichni účastníci by měli být schopni bezpečné účasti a koordinátor pro to učiní vše – samozřejmě ve shodě se zúčastněnými.

Rodinnou skupinovou konferenci lze charakterizovat takto:

1. Jedná se o model založený na rozhodnutí.
2. Konference začíná otevřenou otázkou, která je jasně zformulovaná, bez jakéhokoliv náznaku řešení.
3. Vlastníkem konference je rodina a její síť (její členové, kultura a zvyky, lokalita, čas, jídlo, pití a její plán).
4. Koordinátor jako nezávislá a nezaujatá strana zajistí plán, ze kterého nijak neprofituje.
5. Rodina má právo na informaci, soukromý čas a bezpodmínečný souhlas s bezpečným a legálním plánem.

Koordinátoři RSK mohou použít tuto charakteristiku k objasnění povahy své práce rodině, její síti a odborníkům, pro které je tento přístup nový.

5

Definice a funkce

Definice a funkce

Tato příručka pracuje s celou řadou definic a popisuje některé funkce.

Rodina a její síť

Když zmiňujeme rodinu ve vztahu k RSK, myslíme tím rodinu v nejširším slova smyslu: rodinné příslušníky první, druhé a třetí kategorie. Za členy sítě se považují všichni, kteří jsou pro rodinu důležití, jako např. sousedé, přátelé a kolegové. V této příručce používáme termín „její síť“.

Dítě a dospívající

V případě zájmu se mohou konference účastnit i děti a dospívající. Jedinou podmínkou je, aby tam nebyli „sami od sebe“. Musí je podporovat rodinný příslušník nebo rodinná síť, která o to byla výslovně požádána. Děti většinou samy nejlépe vědí, na co se chtějí zeptat.

Nezávislý koordinátor

Koordinátor RSK je nezávislý a nezaměstnává jej žádná instituce s rozhodujícími pravomocemi nebo poskytující péči. Pokud možno hovoří jazykem rodiny a zná jejich kulturu, zázemí a životní prostředí. Koordinátoři nejsou pracovníky sociální péče, nedávají rady, nesdělují názory, neposkytují řešení a nejsou to soudci v žádné záležitosti řešené na konferenci. Vědí, jak naslouchat, mají organizační talent, jsou kreativní, flexibilní, vytrvalí a věří v možnosti a sílu rodiny. Koordinátoři jsou zcela nezávislí. Práce koordinátora končí s ukončením konference.

Zodpovědnosti koordinátora

Koordinátor organizuje a zajišťuje konference. Informuje rodinu, její síť a odborníky o výhodách a nevýhodách RSK. Ve shodě s rodinou rozhoduje o tom, kdo se může a smí účastnit. Snaží se zajistit účast co nejširšího okruhu a propaguje konferenci u rodiny a její sítě. Otázky, co rodina může a chce učinit, přenechává rodině. Příprava účastníků je však zodpovědností koordinátora.

Regionální manažer

Regionální manažer je zaměstnanec, který pomáhá se zaváděním RSK v daném regionu. Navrhovatelé se ve chvíli, kdy zvažují RSK, spojí s regionálním manažerem. Regionální manažer jim může pomoci rozhodnout, zda je tento prostředek vhodný v dané situaci, a jak formulovat otázku. Zjišťuje, zda jsou zúčastnění pracovníci sociální péče, a ví, jak zajistit financování.

Regionální manažer vyzývá koordinátora, aby připravil konferenci, a poskytuje mu přímou podporu.

Regionální manažer je v kontaktu s koordinátory v regionu a postupuje ve shodě s národní kanceláří, které se v Nizozemsku říká Centrála Eigen Kracht.

Navrhovatel / pracovník sociální péče

Navrhovatel / pracovník sociální péče je osoba, která – většinou jménem instituce poskytující péči – dokáže nabídnout rodině možnost uspořádat RSK.

Zodpovědnosti navrhovatele / pracovníka sociální péče

Navrhovatel / pracovník sociální péče má zodpovědnost sdílet informace s rodinou a její sítí. To probíhá poprvé ve chvíli, kdy pracovník sociální péče navrhne uspořádat RSK, a později po dobu první fáze konference. Pokud je péče poskytnuta z donucení, pracovník sociální péče bezpodmínečně akceptuje na konci konference plán rodiny s výjimkou případu, kdy by to bylo nebezpečné nebo ilegální.

Odborníci/informátoři

Při přípravách se koordinátor zeptá rodiny a její sítě, jaké informace vyžadují o formách péče. Pracovník sociální péče, který podal návrh, může v daném případě poskytnout tyto informace, popř. to může učinit někdo jiný, kdo do rodiny nepatří.

Často jsou vyžadovány specifické informace (např. o nemoci nebo některé terapii). V koordinaci s navrhovatelem / pracovníkem sociální péče a regionálním manažerem koordinátor poskytne příslušné informátory. Protože informátor nezná rodinu popř. její problémy a síť, není vhodné, aby byl přítomen po celou první část konference. Problémy jsou řešeny v soukromí.

Koordinátor odhadne, kdy (po prodiskutování problémů) lze informace podat a po jejich podání informátor odchází z konference.

Centrála Eigen Kracht

Centrála Eigen Kracht zajišťuje vztahy s veřejností na celostátní úrovni a podporuje zavádění RSK všude, kde je to možné. Centrála, jak se jí v Nizozemsku většinou říká, zajišťuje ve spolupráci s regiony nábor, výběr a školení koordinátorů a zřídila pro koordinátory poradenské místo. Toto poradenské místo uzavírá s koordinátory RSK smlouvu po dobu trvání konference. Centrála zasílá plat koordinátorovi, poskytuje mu telefon, kancelářské potřeby a vizitky a řeší technické a finanční otázky konferencí.

6

Návrh

Návrh

Rodinnou skupinovou konferenci může uspořádat každá rodina. A mnoho rodin tak vlastně činí. Dosavadní zkušenosti ukazují, že tento přístup je pro rodiny atraktivní více, než bychom si mohli myslet. Iniciativa ze strany rodin ohledně pořádání konference na základě myšlenky „tohle je něco, co můžeme dělat také sami“ neustále roste.

Doslechli jsme se o existenci RSK. „Můžete pro nás jednu zorganizovat?“, zněl dotaz po telefonu. „Moje žena a já jsme rozvedení a bojujeme o děti. Musíme se dohodnout ohledně předávání dětí a s ženou jsem si prošel strašným marastem – nedokážeme se dohodnout. Je nedůvěryhodná. Věřím ale jejím sestrám a jejímu otci, kteří navíc děti znají a mají určitě ten nejlepší zájem. Můžete pro nás, spolu s mojí rodinou, zorganizovat konferenci?“

Návrh

Osoba (rodinný příslušník, kamarád) nebo instituce (sociální péče, škola), která navrhuje RSK, podají na základě souhlasu dotčených osob návrh. Pro účastníky konference je nezbytné, aby jim daná situace byla srozumitelná. A musí dojít k závěru, že ke zlepšení situace je nutné mít plán. Častým jevem je odkládání zapojení rodiny a sítě, a to také v případě, kdy byly prodiskutovány možnosti a postupy RSK – lidé prostě mají obavy přijmout tuto nabídku. Jakmile je konference dohodnuta, spojí se navrhovatel s regionálním manažerem, aby dal konferenci na seznam.

Regionální manažer

- ✓ Regionální manažer pomáhá zjistit, zda je konference vhodným prostředkem. Je důležité znát důvody návrhu a očekávání dotčených osob. Musí být jasné, že příprava plánu a učinění rozhodnutí na jeho základě leží na rodině.
- ✓ Regionální manažer nalezne koordinátora RSK, který dokáže řešit konkrétní přání osoby nebo rodiny, pro kterou se konference organizuje (žena, muž, jazyk, kultura).
- ✓ Regionální manažer pomáhá koordinátorovi s přípravou a realizací konference.

Koordinátor *Eigen Kracht*

- ✓ Koordinátor zváží, zda může situaci akceptovat. Je důležité, aby koordinátor prověřil, že neexistují žádné překážky. Zná rodinu, žije blízko, je s nimi nějakým způsobem spojen?
- ✓ Koordinátor sdělí, zda má dostatek času.
- ✓ Poté si koordinátor domluví s osobou nebo rodinou, která podala návrh, schůzky o spolupráci a o tom, jak zůstat v kontaktu během příprav.

Obvykle není důvod spěchat. Jakmile je konference oficiálně na seznamu, mohou účastníci očekávat, že se bude konat další den. RSK ovšem není žádný nouzový zásah, ale proces, který je třeba dobře připravit a který potřebuje čas. Spěch může vést k nesprávné přípravě rodinných příslušníků, nejistotě a k tomu, že se rodinní příslušníci nedostaví. Na druhé straně by se přípravy neměly zbytečně prodlužovat. Řiďte se tempem, které udává rodina! Obvykle nastane okamžik, kdy je akutní zájem situaci řešit, a záleží jen na koordinátorovi, zda toho využije.

Shrnutí

Návrh přispívá ke kvalitě konference Eigen Kracht. V této fázi je mimořádně důležitá transparentnost. Navrhovatel, regionální manažer a koordinátor udělají vše pro to, aby objasnili důvody, účel a očekávání od RSK. Velmi důležité je spolupracovat a jasně definovat zodpovědnosti.

Dotčená osoba, rodina nebo někdo ze sítě jako navrhovatel

Když má smysl uspořádat konferenci a rodina nedostává sociální péči, existují dva možné scénáře:

- ✓ Osoba nebo rodina požádá o konferenci a uvede, co konferenci ospravedlňuje.
- ✓ Někdo ze sítě (příbuzný, kamarád nebo známý) navrhne konferenci.

Kontaktují regionálního manažera (přímo nebo prostřednictvím webových stránek). Regionální manažer zejména prověří, zda je v dané situaci možné vypracovat plán nebo učinit rozhodnutí. Pokud to možné je, může koordinátor začít s přípravami.

Návrh

Existuje řada možností.

- ✓ Osoba nebo rodina popíše situaci, která si žádá konferenci. Tato osoba nebo rodina vyplní registrační formulář, se kterým na žádost rodiny může pomoci koordinátor.
- ✓ Pokud je navrhovatel někdo ze sítě, pokusí se formulář vyplnit spolu s rodinou tento navrhovatel ještě předtím, než se s nimi spojí koordinátor.
- ✓ Další možností je sjednání si schůzky s dotčenými osobami.

Navrhovatel ze sítě obvykle ví, jaký postup by byl nejlepší.

Přípravy

Na začátku je důležité, aby někdo vysvětlil případ a důvod konference. To je obvykle osoba, která iniciovala konferenci. Koordinátor této osobě pomůže zformulovat vysvětlení důvodu.

Informátoři

Když rodina a síť vyžadují informace, může koordinátor po konzultaci s regionálním manažerem přizvat odborníky, kteří informace poskytnou.

Konference

Pokud někdo z rodiny nebo ze sítě poskytne v průběhu první části informace o důvodu konference, měl by si být koordinátor vědom toho, že tato osoba je rovněž přítomna v soukromém čase – situaci tedy stačí nastítnit. Jinak existuje riziko, že soukromý čas začne spontánně již v průběhu první části. Na to je důležité myslet: je možné klást otázky k objasnění, ale připomeňte účastníkům, že diskuze ohledně řešení by se měla konat právě v soukromém čase. Dále mohou poskytnout informace odborníci a je také možné přečíst texty od nepřítomných osob (texty čte ideálně rodina, nikoliv koordinátor). Jakmile nikdo nemá žádné další dotazy, může začít soukromý čas.

O druhé části konference: představení plánu. Jakmile rodina vypracovala plán, požádá koordinátora, aby se přidal. Pokud má plán realizovat samotná rodina bez pomoci odborných pečovatелů, ukončí koordinátor konferenci a pochválí rodinu za to, že dokázala vymyslet plán, s příslibem, že se plán sepíše a rozešle účastníkům.

Koordinátor se dále zeptá, co bude učiněno k posouzení nebo úpravě plánu: kdo má být osloven, kteří lidé se setkají, kdy a kde? Koordinátor přidá tyto dohody do plánu.

Zodpovědnosti navrhovatele / pracovníka sociální péče

Před konferencí

- ✓ diskutujte možnost RSK s rodinou;
- ✓ diskutujte problém, který je třeba vyřešit, s dotčenou osobou nebo rodinou a kde to bude vhodné, podpořte rodinu tím, že vyplníte „Formulář pro rodinu“.
- ✓ pokud pomoc není povinná, vyplňte „Formulář pro pracovníka sociální péče“ a diskutujte s rodinou o informacích uvedených na tomto formuláři.

V průběhu konference

V průběhu první fáze

- ✓ sepište spolu s rodinou stručné, relevantní informace o problému tak, aby je každý chápal; bude-li to nutné, proberte tyto informace s dalšími odborníky (např. učitelem);
 - ✓ pokud to bude nutné, vysvětlíte právní zodpovědnosti;
- pokud to bude nutné, zformulujte minimální požadavky na plán – ukažte, jakou péči by bylo možné nabídnout, aniž byste však ovlivnili rodinu při přípravě plánu

V průběhu druhé fáze

- ✓ odejděte z konference
- ✓ pokud to bude požadováno, buďte k dispozici (telefonicky) pro další informace; jaké formy péče lze poskytnout?

V průběhu třetí fáze

- ✓ akceptujte plán (v případě nedobrovolné péče);
- ✓ akceptujte plán s výjimkou případů, kdy by nenabízel dostatečné záruky bezpečnosti dítěte a nesplňoval minimální požadavky na plán, popř. by byl ilegální.

Po konferenci

- ✓ žádné další zodpovědnosti v případě, že plán realizuje rodina; neplatí žádná oficiální opatření;
- ✓ dohlédněte na žádost rodiny na realizaci plánu;
- ✓ v opačném případě zajistěte, aby byla poskytnuta sjednaná péče;
- ✓ pokud požadovaná péče jako taková neexistuje, zajistěte, aby byla zorganizována.

Zodpovědnosti v průběhu návrhu

Pro navrhovatele:

- udělejte si dobrý obrázek o situaci;
- konstatujte, že je žádán plán;
- jasně zformulujte, jakou změnu je třeba iniciovat (tohle by měl provést pracovník sociální péče, který podává návrh);
- buďte obeznámeni se způsobem fungování RSK;
- prodiskutujte možnosti RSK s rodinou;
- zaregistrujte konferenci spolu s regionálním manažerem.

Pro regionálního manažera:

- zvažte, zda je RSK v dané situaci vhodná;
- jasně zformulujte důvod konference;
- ověřte, zda navrhovatel zná svoje úkoly a zodpovědnosti při RSK;
- zkontrolujte, zda je zaručeno financování;
- najděte vhodného koordinátora;
- zaregistrujte konferenci na centrále Eigen Kracht.

Pro koordinátora:

- zvažte, zda je pro něj tato RSK vhodná;
- ujistěte se, že je dostatečně informován;
- ověřte, zda má dostatek času a možností;
- ověřte, zda neexistují výhrady (ve čtvrti, známí);
- spolupracujte s rodinou, regionálním manažerem a odborníky.

Pro centrálu Eigen Kracht:

- sepište s koordinátorem smlouvu;
- poskytněte koordinátorovi telefon, kancelářské potřeby, vizitky, letáky;
- zašlete registrační formuláře;
- uhradte zálohu;
- zajišťujte funkci poradenského místa.

7

Příprava rodinné skupinové konference

Příprava konference

Aby rodinná skupinová konference byla úspěšná, vyžaduje pozornou přípravu. Koordinátor je v podstatě ředitelem nadcházející konference. Musí učinit vše pro to, aby RSK byla úspěšná, a zajistit, aby konference a plán patřily rodině a její síti. Je třeba vynaložit úsilí, aby okruh účastníků konference byl co nejširší. V tomto ohledu jsou výsledky povzbudivé: v průměru se účastní 13 osob, které jsou požádány o účast při hledání pomoci dítěti nebo rodině, na které jim záleží.

„Ne ne, se sestrou již nechci mít nic společného, tu kapitolu jsem uzavřela před mnoha lety. Stále mi dluží peníze.“ Opravdu, tato sestra na konferenci nepřišla, na rozdíl od jejího manžela a syna. Po půl hodině její manžel opustil konferenci a vrátil se k ženě, která na něj čekala venku v autě. „Přijďte se k nám, prosím, jde o našeho synovce.“

Přístup a zodpovědnost koordinátora

Koordinátor je hluboce přesvědčen o možnostech rodin nést vlastní zodpovědnost. Koordinátor nemá nic společného se sociální péčí, ta nikdy nepatří do popisu jeho práce. Jeho zodpovědností je organizovat, zajišťovat a umožňovat konference a povzbudit dotčené, aby přišli s kreativním řešením problémů, díky kterému by bylo možné konferenci předejít. Koordinátor je nezávislý a nemá nic společného s rozhodováním nebo institucí sociální péče. Nezávislost také znamená: nestrannost, neposkytování rad, nesdělování názoru, žádné posuzování nebo řešení, nepředávání informací jedné strany straně druhé bez předchozího souhlasu a nezaujímání stanoviska.

Pořadí oslovování účastníků

Když se z návrhu stane skutečnost, začne koordinátor pracovat na přípravách. Na základě informací o situaci a účastnících koordinátor a regionální manažer nejprve určí pořadí, ve kterém budou kontaktovat účastníky. První oslovenou osobou je obvykle ten, kdo konferenci zaregistroval. Dále jsou v případě rodiny na řadě rodiče a dítě, a poté další osoby v pořadí důležitosti pro danou rodinu. Ujistěte se, že se osoby, nebo rodiny zeptáte, jaké pořadí považují za správné. Prodiskutujte, kdo by měl učinit prvotní kontakt (první hovor si obvykle přeje dělat rodina) a avizovat, že se brzy ohlásí koordinátor.

Cíl příprav

Cílem příprav je informovat účastníky o důvodech, účelu a postupu RSK a motivovat je k účasti. Při těchto jednáních byste měli řešit tato témata:

- ✓ důvody konference;
- ✓ kdo podal návrh;
- ✓ zodpovědnost koordinátora;

- ✓ důležitost účasti;
- ✓ postupy při RSK včetně charakteristiky RSK:
 - jedná se o model založený na rozhodnutí;
 - otázka pro konferenci je otevřená;
 - konference patří rodině a síti (její lidé, lokalita, čas, jídlo, pití a plán);
 - koordinátor je nezávislý a nestranný;
 - rodina má právo na informaci, soukromý čas a bezpodmínečný souhlas s bezpečným a legálním plánem.

Koordinátor dále věnuje pozornost:

- ✓ otázkám, pocitům a myšlenkám účastníků o jejich účasti;
- ✓ potřebě zapojit informátory;
- ✓ praktickým věcem (místo, datum, jídlo a pití).

Příprava účastníků na konferenci

Za přípravu účastníků na konferenci je zodpovědný koordinátor. Koordinátor tedy ještě před konferencí hovoří se všemi zúčastněnými příslušníky rodiny a její sítě. Osobní kontakt zvyšuje šanci na úspěch. Uspadňuje totiž účast a eliminuje veškerá nedorozumění ohledně účelu konference. Při těchto jednáních se koordinátor představí, objasní proces a možnosti RSK a vysvětlí, proč je jejich příspěvek důležitý.

Pocity a myšlenky

Někdy toho rodina a její síť ví o aktuálních problémech málo nebo neví vůbec nic. K tomu, aby se mohl vytvořit funkční plán, jsou informace o důvodech konference nepostradatelné. Vždy se jako první ptejte na to, zda si osoba nebo rodina přejí informovat zbytek rodiny a síť. Pokud si to nepřejí, požádejte jako koordinátor o souhlas.

Je důležité, aby si všichni dotčení uvědomovali problémy a mohli tak přemýšlet o řešeních. Když si problémy připustí, lépe se jim hovoří o svých pocitech. Koordinátor jim dává tuto příležitost a prokazuje respekt. Účastníci mohou například cítit zlost nebo se stydět za to, co se stalo. Koordinátor jim vysvětlí, že cílem konference je nalézt řešení a nikoliv vznášet obvinění. Nasměrujte pozornost na budoucnost: Chcete přispět k plánu, který dítěti zajistí lepší budoucnost?

Praktické otázky

Před ukončením přípravných jednání zodpoví koordinátor všechny zbývající otázky. Řeší možná data, lokality a kdo zařídí pozvánky. Nakonec předá vizitku a své telefonní číslo, aby ho účastníci mohli kontaktovat.

Jak čelit odporu

Je dost možné, že zvaný účastník bude klást odpor a nebude se chtít setkat s celou rodinou a její sítí. Někteří rodinní příslušníci chtějí, aby se účastnila konkrétní osoba, nebo jsou naopak proti účasti některé osoby. Koordinátor by měl mít na paměti, že úspěch konference závisí na co největším možném počtu účastníků. Berte tento odpor vážně a uznejte, že účastnit se a řešit problém není snadné: „Co udělat pro to, abyste se zúčastnil?“ Zdůrazněte, že vše začíná možnostmi, které má rodina a její síť. Zkušenosti nás naučily, že lidé stojící mimo samotný problém mohou učinit rychlá, ale nesprávná rozhodnutí o okolí. Rodina a její síť ví téměř vždy mnohem lépe, co je dobré a důležité pro účastníky, pro které se konference organizuje.

„Jestli přijde, tak já rozhodně ne!“

Mezi rodinnými příslušníky nebo lidmi z jejich sítě často existuje napětí. Úkolem koordinátora není ukončit starý spor, ale i přes všechny rozdíly přimět zúčastněné k vypracování plánu a učinění rozhodnutí. Tohle je obvykle jednou z nejobtížnějších částí

přípravných prací koordinátora. Koordinátor musí vynakládat velké úsilí, aby zůstal vůči různým zájmům rodiny nestranný. Jediným úkolem koordinátora je připravit RSK – v žádném případě není zprostředkovatelem rodinných sporů. Koordinátor se pokusí zajistit, aby byl pozvaný každý. To často vyžaduje trpělivost. Nevzdávejte to hned, ptejte se: „Co by se mohlo stát, kdyby se ta či ona osoba dostavila?“; „Napadá vás něco, čím by se tomu dalo zabránit?“; „Co potřebujete, abyste se nerozčílili?“; „Znáte někoho, kdo by vám s tím mohl pomoci?“ K vyloučení někoho konkrétního musí být opravdu velmi závažný důvod. Právě tato osoba může v ostatních probudit vnímání situace z nového úhlu pohledu nebo přijít s řešením. Ujistěte se, že uděláte vše pro, aby se tato osoba zúčastnila. Lidé ze sítě jsou často ochotni a schopni pomoci. Toho lze dosáhnout při osobním pohovoru vysvětlením, jak je to důležité a že to za důležité považuje více lidí a že se daná osobě konference nezúčastní. Stalo se, že konflikt byl vyřešen již v době příprav konference, protože v průběhu konference by nemělo existovat žádné napětí. Lidé často říkají: „Pro dobro těch, kteří nás nyní potřebují pro přípravu plánu, se zvládneme zúčastnit bez boje.“

Co nejširší okruh lidí

Aby byl okruh lidí co nejširší, musí koordinátor vědět, kdo je kdo v rodině a její síti. Zkuste to zjistit tak, že budete klást otevřené otázky. Ptejte se přátel, sousedů i pečovatelek nebo chův – tyto osoby vás mohou silně podpořit. Při dalších otázkách vychází najevo, kdo je pro rodinu důležitý: „Koho zvete na své narozeniny?“; „Koho kontaktujete, když je vám smutno nebo máte vztek?“ Vodítkem mohou být otázky: „Kdo přišel na svatbu?“

Zjišťování, kdo jsou všichni ti lidé kolem rodiny, vyžaduje vytrvalost. Každý, kdo hovoří s koordinátorem, může poskytnout chybějící díl skládky. Tímto způsobem se koordinátor seznámí s lidmi kolem rodiny.

Je důležité, aby koordinátor byl vytrvalý, a o to víc ve chvíli, kdy lidé tvrdí, že nikoho nemají nebo nechťejí, aby se ten či onen zúčastnil. RSK vyžaduje co nejširší možný okruh lidí. Čím více lidí, tím větší šance na pochopení, podporu a řešení.

Praktická rada

Napište si co nejdříve adresy a telefonní čísla rodiny a její sítě.

Příprava dětí

Jestliže se konference týká dětí nebo dospívajících, je jejich účast samozřejmostí. Jde přece o ně. Velmi důležitý je jejich věk a problémy, s nimiž se potýkají. Děti se účasti na konferenci mohou zdráhat. Nejprve uznejte toto zdráhání a zajistěte, aby děti věděly, co je to RSK. Použijte leták vypracovaný výhradně pro děti. Zkuste společně zjistit, v čem spočívá potíže a jak ji překonat. V každém případě musí koordinátor nalézt dospělého důvěrníka a možná také kamarády, se kterými si dítě hraje. Děti obvykle vědí nejlépe, koho se chtějí zeptat. I když se dětem účast zdá být snadná, je jmenován dospělý důvěrník, který může rovněž pomoci s přípravou dítěte na konferenci.

Další způsoby účasti

Když se dítě nechce za žádných okolností účastnit, nebo když si dospělý myslí, že účast by byla velmi nezodpovědná, hledá koordinátor další způsoby, jak dítě nechat během konference vyslyšet. Může tak učinit formou dopisu popř. audia/videoa. Koordinátor se zeptá, kdo může přečíst dopis nebo přehrát nahrávku. Koordinátor by neměl nic iniciovat, ale řídit se nápadem dítěte: „Co tedy vlastně chceš?“, „Jak to udělat, aby tě vyslyšeli?“, „S kým si nejlépe rozumíš?“, „Dokážeš říct, co je podle tebe důležité?“ „Chceš, aby ti někdo pomohl?“

Bude-li to možné, zorganizuje koordinátor s dítětem osobní setkání. U prvního setkání je však obvykle přítomen jeden nebo oba rodiče. Výzkum neprokázal, že by RSK děti nadměrně zatěžovaly. Děti většinou velmi dobře vědí, co se děje, a jsou na tento typ diskuzí zvyklé, aniž by je někdo podporoval. Je to přece jejich rodina.

Účastníci z větší dálky

Přestože se o naší společnosti často říká, že je individualizovaná, má většina lidí síť rodiny, přátel a známých. Ti však vždy nemusí být blízko. Vzdálenost není nic, čím by se koordinátor měl nechat odradit. Pokud rodina žije v opačné části státu, požádejte je, aby si udělali výlet. Pokud by pro ně náklady na cestu byly problém, je třeba nalézt způsob jejich kompenzace v rámci rozpočtu konference. Někteří potenciální účastníci žijí v zahraničí. V některých kulturách je mimořádně důležité, aby s každým plánem týkajícím se rodinného příslušníka souhlasili např. prarodiče.

V tomto případě koordinátor zjistí, zda je možné nechat tuto osobu zúčastnit se konference např. po telefonu.

Zranitelní účastníci

Někteří účastníci jsou při konferenci zranitelnější než ostatní. Koordinátor by toto měl mít na paměti. Když se lidé bojí a neumí se strachu zbavit, konference se nezúčastní, je třeba se obejít bez jejich pomoci. Pokud se nedostaví, neprojdou ani příslušným procesem a nebudou se účastnit na řešení. Koordinátoři bedlivě sledují náznaky zneužívání, násilí, vydírání a moci nad někým jiným. Zranitelný partner je (v manželství) ten, komu je nebo bylo vyhrožováno. Strach může mít také zneužívající partner, který se obává názoru a zlosti ostatních účastníků, kteří se dozví, co se všechno dělo. Důvodem strachu účastníka z konference může také být skutečnost, že se účastník stydí – za něco, co se stalo nebo co se dozví ostatní. Koordinátoři umí tyto okolnosti velmi dobře vycítit a naleznou spolu se zranitelnými účastníky řešení. Dospělé účastníky může doprovázet důvěrník. Nepředkládejte řešení. Nejprve se ptejte a nic nenavrhuje, dokud se vám to nebude zdát nutné: „Rodinný příslušník nebo dobrý kamarád je běžně žádán, aby poskytl pomoc navíc. Zvládnete to?“

Prosazujte bezpečnost

Způsob přistupování k problému lidí, kteří se bojí dostavit, závisí na dané situaci. Koordinátoři se obecně snaží nalézt způsob, jak konferenci učinit pro účastníky bezpečnou: „Co je nezbytné k tomu, abyste přišli na konferenci? Co by vám to ulehčilo?“

Doporučujeme nalézt někoho, kdo vás bude podporovat: „Bude tam někdo, komu můžete věřit? Požádal byste tuto osobu o pomoc?“

Nevlastní otec se obával přijít na konferenci, protože měl strach, že zejména dědeček a bratr matky by mu začali vyhrožovat, jakmile by se dozvěděli, že zneužíval děti. Koordinátor ale stejně chtěl, aby se nevlastní otec zúčastnil. Chtěla ho tam i matka. Nevlastní otec pak přišel s nápadem, že by se cítil bezpečněji, kdyby přišel také jeho starší bratr. Tak se také stalo a starší bratr mluvil a zmínil také pozitivní věci o nevlastním otci. Tímto způsobem by bylo možné vypracovat plán, ve kterém by hrál roli také nevlastní otec.

Vnější podpora

Pokud by ve výše uvedeném případě nevlastní otec opravdu nemohl přijít, mohl by ho zastupovat např. kamarád prostřednictvím sdělení. Vyloučení osoby je snadné, ale její zapojení nikoliv. Důvodem, proč koordinátoři musí v tomto smyslu vynakládat takové úsilí, je skutečnost, že lidé téměř vždy zůstávají součástí rodiny a její sítě a mají na plán vliv. Proto bude lepší, aby se tyto osoby účastnily konference. Koordinátor se nejprve pokusí nalézt pomoc a podporu pro zranitelné účastníky v rámci rodiny a její sítě.

Pokud to bude opravdu nutné, může svojí účastí vypomocet také někdo, koho se problém netýká. Tuto roli může sehrát terapeut nebo jiný pracovník sociální péče. Tato osoba nebude k dispozici v soukromém čase, protože bude pro ostatní účastníky přímo nezúčastněnou osobou, která by jim v soukromém čase jen bránila ve sdělování jejich skutečného názoru. V soukromém čase může být tato osoba k dispozici pro konzultaci nebo podporu ve vedlejší místnosti. Koordinátor připraví tuto osobu na její úkol.

Počet účastníků

Je důležité, aby se konference zúčastnilo co nejvíce lidí. Kvalita plánu stoupá s rostoucím počtem osobností. Snižuje se tím riziko, že konferenci bude dominovat jeden člověk popř. skupinka lidí. Větší skupiny jsou vyváženější a dominantnější osobnosti se více drží zkrátka. Najděte řešení, jejichž uplatněním neumožníte nikomu dominovat. Když například říkají během příprav věci jako: „Řeknu jim nahlas a jasně, co si o celé situaci myslím“ nebo „Já jim ukážu, jestli se mnou nebudou souhlasit“. Zeptejte se jich: „Co myslíte, že se potom stane?“ „Jak dokážete předcházet tomu, abyste někomu neřekli jasně a přímo, co si myslíte?“ Tito lidé si často najdou osobu, kterou respektují a která jim pomůže zůstat v klidu. Čím širší okruh účastníků, tím vyšší šance na úspěšný plán. Řešení na konferencích opakovaně přicházejí od lidí, kteří se na celou situaci dokážou dívat z jisté vzdálenosti. Patří sem např. starší rodinný příslušník, bratr jednoho z prarodičů, sestra nebo neteř popř. příbuzný z manželovy nebo manželčiny strany.

Účel

V době příprav je velmi důležité mít jasnou představu o účelu konference – směřovat uvažování účastníků na budoucnost a nenechávat vyřešené i nevyřešené záležitosti, aby se vzájemně rušily. Tyto záležitosti se budou samozřejmě pravidelně dostávat na povrch. Koordinátor může pomoci tím, že dané osobě, rodině nebo dětem ukáže souvislosti a narýsuje současnou situaci: „Máte zájem o účast? Můžeme počítat s tím, že přispějete pozitivně?“

Dvě sestry (teta A a teta B) se od chvíle, kdy měly zásadní konflikt, již roky neviděly. Když je koordinátor oslovil, protože se pro jejich neteře organizovala konference, účast na konferenci razantně odmítly. „Opravdu s ní nebudu sedět v jedné místnosti, stalo se toho příliš mnoho.“ Když koordinátor hovořil s dětmi, zmínily právě tyto svoje tety, které jim mají s konferencí pomoci. Jedna z dívek si žádala tetu A, druhá naopak tetu B. Když s tímto koordinátor konfrontoval tety, bylo na druhém konci vedení ticho. Ani jedna z tet se neozývala. Zhruba o týden později koordinátorovi jedna z tet zavolala. „Volala jsem sestře a nebylo to vůbec snadné. Domluvily jsme se ale, že by nebylo dobré zůstat stranou, když nás ty děti potřebují. Stále máme konflikt, ale dohodly jsme se, že na konferenci nebudeme bojovat. Děvčata jsou teď na prvním místě. Přijdeme.“

Vyloučení účastníků

Vyloučit účastníka z konference lze opravdu jen výjimečně. Musí pro to být závažný důvod. Pro vylučování nebo začleňování lidí neexistují přesná pravidla. Tuto otázku řeší koordinátor spolu s regionálním manažerem. Koordinátor je zodpovědný za bezpečnost dětí a dospělých účastníků a může to považovat za důvod vyloučení. Může se tak stát v případě vážného podezření na agresivní chování a v situaci, kdy není dostatek záruk, že se takové chování podaří zvládnout.

Vyloučení osoby je rozhodnutím koordinátora, který to vysvětlí při osobním pohovoru. Vyčleněná osoba však bude pobídána, aby vyjádřila svůj názor na konferenci buď formou dopisu, nebo prostřednictvím audio/video nahrávky.

Po důkladném zvážení může být lepší stáhnout z konference spíše dítě než osobu, která představuje riziko. Může se ukázat, že přítomnost této osoby bude mimořádně důležitá při hledání řešení. Jak již bylo řečeno: zůstaňte při tomto rozhodování zaměřeni na účel konference. Rozhodnutí této povahy bude předem řešit koordinátor a regionální manažer.

Spolupráce s odborníky

Aby byla konference úspěšná, je třeba jasně vysvětlit postupy RSK a zodpovědnosti odborníků. Ke konferenci může přispět více než jeden odborník.

Na jedné z prvních RSK v Nizozemsku počet účastníků jen těsně převýšil počet pracovníků sociální péče. Účastnili se otec, matka, čtyři děti, dvě tety, strýc a bratranec. Dále se účastnili všeobecný lékař, sestra z oboru sociologie a psychiatrie, jeden z učitelů dětí, další sociální pracovník dítěte, náhradní rodič a pracovník sociální péče z jiného ústavu pro náhradní rodiče.

Odborníci mohou mít více zodpovědností.

- ✓ *Odborníci, kteří znají rodinu*
- ✓ Již nějakou dobu znají rodinu. Mohou poskytovat informace o existujících problémech, nebo o doposud poskytnuté pomoci (všeobecný lékař a pracovník sociální péče).
- ✓ *Odborníci, kteří neznají rodinu*
- ✓ Představitelé, kteří mohou poskytnout informace o své organizaci, jako např. vyrovnání dluhů nebo rehabilitace.

Je pravděpodobné, že ne všichni odborníci budou znát RSK a budou vědět, co se od nich očekává. Přestože je cílem informovat účastníky na informačních a školicích schůzkách, měl by se koordinátor ujistit, že účastníci jsou v obraze – některým lidem nemusí tento způsob práce vyhovovat. Použijte letáky a další informace.

Abyste poskytli informace o postupu, lze použít charakteristiku RSK.

Koordinátor dále diskutuje o tom, co se od odborníků očekává.

Když se pracovník sociální péče, který zná osobu nebo rodinu, účastní konference, aby informoval účastníky o důvodu konference, je důležité zmínit nejen věci, které se nepodařily. Jakmile bude koordinátor cítit, že budou podány jen negativní informace, požádá rodinu, aby zmínila také několik pozitivních bodů. Informace by pro rodinu neměly být nové, protože jsou uvedeny na registračním formuláři a rodina z příprav ví, jaké otázky vyžádají plán. V praxi lidé začnou přemýšlet o možných řešeních a vzájemně se kontaktují, aby věci probrali. Požádejte pracovníka sociální péče, aby s danou osobou nebo rodinou prodiskutoval, jak informace zformulovat. Pro osobu nebo

rodinu nebude snadné slyšet, jak se jejich problémy řeší nahlas v jistém okruhu lidí. Pomůže, když člověk ví, co se řekne a jak. Je to jednodušší i pro pracovníka sociální péče – má povolení říkat věci nahlas. Informace se často prezentují společně (rodině a pracovníkovi sociální péče).

Koordinátor řeší s informátory, jaké informace by rodina a jejich síť ráda dostala. Jsou požádáni, aby poskytli veškeré informace nezbytné k učinění rozhodnutí. Je samozřejmě důležité, jak toto vše probíhá. Informace by měly být nejen stručné a věcné, ale také srozumitelné pro všechny přítomné. Diskuse by se ani neměla ubírat směrem k určité formě péče. Proto není přípustné říct: „Rád bych vám poradil využít tohoto.“ Informace se nabízí bez jakékoliv angažovanosti a rodina a její síť se rozhodne, zda toho využije či nikoliv.

Praktická rada

Zdůrazněte odborníkům, že může být užitečný flipchart.

Základní požadavky

Když se konference pořádá v situaci, která zahrnuje velké riziko pro bezpečnost dítěte, může být nutné zformulovat tzv. minimální základní požadavky na plán, který má rodina vymyslet. Pracovník sociální péče by měl zformulovat základní požadavky. Například v případě zneužívání ze strany nevlastního otce bylo základním požadavkem, aby dítě nebylo se svým nevlastním otcem samotné. Pracovník sociální péče v návrhu konstatuje, jaká situace by byla nepřijatelná. Koordinátor zajistí, aby s tímto základním požadavkem byli seznámeni všichni účastníci. Zkušenosti z Velké Británie ukazují, že jak víra pracovníků sociální péče v (bezpečné) plány rodiny stále roste, platí základní požadavek jen v 7 % konferencí. Regionální manažer spolu s pracovníkem sociální péče zváží, zda se má základní požadavek stanovit či nikoliv. Když byla rodina informována o riziku, je dost možné, že tento požadavek zformuluje samotná rodina.

Výběr času a místa

Koordinátor (nebo rodina) nalezne místo, se kterým bude rodina souhlasit. Toto místo by mělo být snadno dostupné a dostatečně velké pro všechny zúčastněné. Myslete též na hygienickou stránku věci. Soukromí je důležité a místo konference by mělo ležet mimo dosah cizích lidí.

Pokud se na místě nachází telefon, měl by zůstat vypnutý, dokud jej nebude třeba použít ke spojení. Zajistěte, aby byla k dispozici druhá místnost, ve které se účastníci mohou radit v menší skupině. Pro děti může být obtížné vydržet celý soukromý čas – ve vedlejší místnost jim tak mohou být k dispozici hry a další možnosti odreagování, včetně například sladkostí. Tyto požadavky lze splnit například v kulturním středisku, kostele nebo škole. RSK by se neměla konat doma u žádného účastníka ani v kanceláři, ve které se poskytuje jedna ze sociálních služeb. Je důležité nalézt něco jako neutrální půdu. Naplánování data konference může být obtížné, a to zejména v případě účasti mnoha osob. Pro koordinátory může být velmi těžké nalézt takové datum, které by bylo přijatelné pro všechny. Rozhodnutí by mělo padnout pro datum, na kterém se může rodina nejlépe dohodnout.

Jídlo a pití

Konference bude trvat několik hodin, někdy celý den. Proto je důležité zajistit občerstvení. Koordinátor se zeptá rodiny, jaké občerstvení by si přáli. Nenabízejte automaticky zajištění cateringu, protože se často stává, že rodina přinese vlastní jídlo a

pití. Všechno, co rodina může udělat a udělá, má velkou cenu. Občerstvení lze proplatit. Dohodněte se předem na částce. Náklady budou pravděpodobně vyšší, avšak koordinátor má zodpovědnost za dodržení rozpočtu. Občas může zaznít dotaz, zda se bude podávat alkohol. Zkuste od alkoholu odrazovat. Zakázat jej ale nemůžete. Některé rodiny si k jídlu rády dají sklenici vína. V případě rizika zneužití je situace samozřejmě odlišná. Dohodněte se, že po dobu konference se nebude pít alkohol. V případě rodiny, u které je důvodem konference závislost, tento dotaz nikdy nepokládejte. Rodina si automaticky myslí, že alkohol na konferenci nebude: „Aby člověk mohl správně přemýšlet, potřebuje čistou hlavu“ – toto je výrok rodinného příslušníka v době příprav.

Náklady na cestu

Náklady rodinných příslušníků na cestu by neměly představovat překážku. Zpravidla nenabízíme jejich kompenzaci, avšak v případě nutnosti nalezneme způsob, jak náklady proplatit. Koordinátor od každého účastníka zjistí, zda zná místo konání konference a ví, jak se tam dostat. Mimořádné náklady na cestu jako např. letenka je nutné sjednat předem s regionálním manažerem, který může v jisté situaci zvážit jejich nezbytnost.

Pozvání

Je důležité nalézt vhodný způsob, jak rodinu pozvat. Jak má vypadat vhodné pozvání a jak je formulovat? Při přípravách by měl koordinátor položit tyto otázky:

- ✓ „Jak obvykle zvete hosty: dopisem, pohlednicí, telefonicky, nebo možná e-mailem?“
- ✓ „Mohou se rodinní příslušníci pozvat vzájemně? Je v rodině někdo, kdo to může zařídit?“

Nehledě na to, pro co se rodina rozhodne, koordinátor před konferencí vždy kontaktuje účastníky. Upřednostňuje se osobní kontakt. Telefonické pozvání je až na druhém místě a písemné pozvání bez předchozího kontaktu je nejméně vítanou možností. Nedorozumění ohledně konference mohou velmi bolet. Proto musí koordinátor zajistit, aby všichni účastníci dostali pozvánku, na které je uvedeno datum, čas a místo. Pokud se mají zúčastnit děti, je třeba na pozvánce uvést i jejich jména. Na pozvánce byste měli zmínit důvod konference.

Konference patří rodině

Přestože o konferenci často žádá pracovník sociální péče a většinou ji hradí instituce poskytující péči, patří konference stále účastníkům. Účastníci mohou mít se sociální péčí předchozí zkušenosti, na základě kterých se domnívají, že sociální péče má poslední slovo. Přesvědčit účastníky o tom, že tohle nebude na konferenci ten případ, bude trvat dlouho. Přístup koordinátora v době příprav bude mít velký vliv. Ve svém přístupu musí projevit respekt a důvěru ve schopnost rodiny rozhodovat. Pokud však všechna rozhodnutí ohledně konference učiní koordinátor, těžko si tak mezi účastníky vybuduje důvěru. Níže uvedené otázky mohou sloužit k vybudování partnerského vztahu hned od začátku a ukázat rodině, že konference patří jí.

- ✓ Na jakém místě byste chtěli konferenci uspořádat?
- ✓ Kdy chcete, aby se konference konala?
- ✓ Co potřebujete během příprav?
- ✓ Co potřebujete k tomu, abyste se zúčastnili?
- ✓ Jakou podporu můžete zajistit?
- ✓ Chcete se setkat s konkrétním účastníkem ještě před konferencí?
- ✓ Jakým způsobem má podle vás pracovník sociální péče podávat informace o okolnostech zúčastněné osoby nebo rodiny?
- ✓ Co chcete při rodinné skupinové konferenci říct a jak?

- ✓ Přejete si, aby se po dobu konference stalo něco konkrétního?
- ✓ Jaké informace považujete za důležité?
- ✓ Chcete zahájit konferenci určitým způsobem (modlitba, zpěv)?
- ✓ Jaký druh občerstvení chcete na konferenci mít?
- ✓ Na kolik hodin si chcete rezervovat prostory?
- ✓ Chcete zajistit něco speciálního?

Takových otázek může být mnohem více. Zlatým pravidlem pro koordinátora je: zeptejte se rodiny, jak to chce zařídit.

Otázky moci a bezpečnosti

Při rozhodování, zda přistoupit k RSK, je třeba zvážit moc a bezpečnost. Rodina a její síť včetně odborníků si může být nejistá a mít pochybnosti:

Jeden rodinný příslušník je vždy velmi dominantní (verbálně silnější) a bude se chtít prosazovat.

Pokud se v rámci rodiny někdo necítí příliš silný, je nutné mu zajistit někoho, kdo ho bude podporovat. Tento člověk by měl být téměř vždy k dispozici. Všichni rodinní příslušníci by měli být ochotni pracovat na řešení, přičemž je důležité orientovat se na budoucnost. V době příprav se může stát, že osoba nebo rodina nebude schopna zapomenout na staré věci nebo bude chtít vyjádřit svůj vztek a zklamání. Koordinátor se zeptá, zda dokáže přispět také pozitivně. Pokud se bude jevit, že nikoliv, může koordinátor (ve shodě s regionálním manažerem) z konference někoho vyloučit. Takto vyloučená osoba dostane příležitost vyjádřit se jinak: dopisem, prostřednictvím audia/video nebo přes třetí osobu.

Rodinní příslušníci mají konflikty (již dlouhou dobu) – co se stane na konferenci?

Rodinní příslušníci budou směřováni k tomu, aby hledali řešení a dále nevyhrocovali stávající konflikty. Ukazuje se, že o udržení míru usilují rodiny, neboť právě ony chtějí zlepšení situace pro lidi, jimž je tato konference určena. Proto je důležité, aby byl okruh účastníků co nejširší. Ptejte se opakovaně, co je nezbytné a kdo se má účastnit, abychom měli jistotu, že diskuze se budou týkat naší situace.

Je konference vhodná v případě stalkingu?

Od konference, na které by hlavním problémem byl stalking, se odrazuje. Problém je příliš složitý: pronásledující osoba nebude držet učiněné dohody a nelze s ní rozumně argumentovat.

Je však možné uspořádat konferenci o budoucnosti dětí nebo o kontaktu dětí s pronásledujícím rodičem. Je důležité dodržovat dříve uložená omezení (např. soudem: omezující příkaz nebo dohoda o navštěvování). Tedy žádná konference v oblasti omezení pro stalkera, žádná konference v době zakázaného kontaktu. Konference se musí konat v rámci dohodnutých omezení. Kde konference vyžaduje kontakt s druhým rodičem, může být úspěšná, především pokud je rodina stalkera ochotná zúčastnit se konference (například nabídnutím možnosti kontaktu, zabezpečením dětí, vystupováním jako zprostředkovatel mezi dítětem a druhým rodičem).

Může se konference účastnit oběť i pachatel?

Účast oběti a pachatele na konferenci je nejen možná, ale dokonce důležitá.

Otázka pro oba by měla znít takto: „Jaké podmínky je třeba splnit, abyste se konference zúčastnili?“ Je důležité nalézt v rodinném systému rovnováhu a mít pro oba k dispozici podporující osobu. Výchozím bodem je vždy tvrzení, že pachatel je zodpovědný za svoji agresi a činy a oběť je zodpovědná za svoji bezpečnost. Je třeba vynaložit maximální úsilí, aby počet rodinných příslušníků účastnících se konference byl co nejvyšší.

Konference po rozvodu

O konference je často žádáno po rozvodu. Dohody o navštěvování pak často provází napětí. Obvykle dochází ke střetu zájmů a každá rodina drží se svou „stranou“. Koordinátor tak musí při hledání „zprostředkovatelů“ vynaložit velké úsilí.

Zajistěte, aby okruh byl v rovnováze, aby bylo dodrženo dostatečné a poměrné zastoupení pro oba rodiče. Pokoušejte se zajistit, aby všichni sledovali společný cíl: lepší situaci dětí a konec bojů.

Níže uvedené tipy vychází ze zkušeností regionálních manažerů a koordinátorů s touto problematikou.

- ✓ Na konferenci musí být alespoň jeden člověk, kterého obě strany respektují a kdo dokáže spojovat lidi. Naleznete takovou osobu.
- ✓ Při prvním setkání definujte hlavní téma (nebo témata) konference.
- ✓ Obě strany budou možná chtít vyplnit registrační formulář. Vyhovte jim oběma.
- ✓ Starší děti si budou chtít vyplnit vlastní formulář tak, aby si nemusely vybírat z formulářů vyplňovaných jejich rodiči. Zeptejte, zda je to tak.
- ✓ Zkuste navodit pozitivní pocity ohledně plánu, nikdo by neměl neustále opakovat negativní poznámky („není nic jiného než grázl...“).
- ✓ Zdůrazněte možný přínos pro účastníky, např. řekněte: „Plán nemůžete vymyslet sami, potřebujete k tomu ostatní.“
- ✓ Citujte vlastní slova účastníků.
- ✓ Postupujte pomalu a opatrně. Raději „Zjišťujeme, jestli...“ nebo „Možná bychom mohli zorganizovat konferenci...“, než „Jsem tady, abychom uspořádali konferenci.“
- ✓ Účastníci, kteří vás podporují, jsou krajně důležití.
- ✓ Projevte zájem o cíl, kterého strany chtějí dosáhnout.
- ✓ Zjistěte, komu se dříve věřilo.
- ✓ Začněte pozvolna, jen s jednou osobou: „Kdo má vliv, kdo by vám pomohl dosáhnout cíle?“
- ✓ Děti mají velkou moc. Profitují z udržování stran pohromadě. Zeptejte se dětí, co by mohly dělat a co chtějí udělat (např. napsat něco pro konferenci).
- ✓ Dbejte, abyste v procesu nevynechali žádný krok. Na konferenci nespěchejte, vezměte si dostatek času na zajištění co nejširšího okruhu lidí.
- ✓ Před zahájením konference ještě jednou s každým účastníkem prověřte, zda bude na konferenci schopen říct svůj názor.
- ✓ Zasedací pořádek na těchto konferencích může být ještě důležitější než na jiných konferencích.
- ✓ Zvláštní pozornost je také třeba věnovat „pořadí vystupování“.
- ✓ A nakonec, jak tomu bývá u příprav a konferencí: zůstaňte nestranní, nezávislí, nepřiklánějte se na ničí stranu, nesudte.

8

Konference

Konference

Úvodem

RSK se koná ve třech fázích:

1. Sdílení informací
2. Soukromý čas
3. Představení / přijetí plánu.

Tyto tři fáze spolu úzce souvisí a jsou stejně důležité.

Koordinátor je předsedou konference. Zajišťuje, aby byly splněny všechny podmínky a konference tak probíhala podle plánu. To neznámá, že koordinátor řeší úplně všechno, ale naopak. V průběhu konference se koordinátor neustále ptá rodiny a její sítě, co chtějí dělat. Čím více úkolů a zodpovědnosti padne na rodinu, tím pravděpodobnější bude, že budou konferenci považovat za vlastní.

Uvítání

Před zahájením první fáze konference byste měli věnovat nějaký čas uvítání účastníků. Koordinátor (pokud možno s dalšími lidmi ze sítě) připravil místnost tak, aby se v ní účastníci cítili vítáni a aby měli své pohodlí. Přivítání vnese do účastníků jistý klid. Na přivítání a představení si vezměte dostatek času, protože ne všichni účastníci se znají (rodina a odborníci) a rodinní příslušníci se možná dlouhou dobu neviděli. Koordinátor, který v tuto chvíli již hovořil se všemi, se pokusí navodit příjemnou atmosféru, ve které budou lidé cítit co nejmenší napětí.

Praktická rada

Koordinátor se zeptal rodiny, jak chtějí konferenci zahájit: možná jídlem, zvláštním slovem na úvod, nebo modlitbou. Zahajte konferenci podle přání rodiny.

Úvodem

Až přijde čas začít, požádá koordinátor všechny, aby se shromáždili a začali řešit tyto body:

- *Uvítání.*

Koordinátor uvítá všechny účastníky a vyjádří potěšení, že se na toto důležité setkání všichni dostavili. Další možností je, že účastníky uvítá někdo z účastníků. Na tomto je nutné dohodnout se předem.

- *Představení.*
Koordinátor se představí jménem, stručně a jasně uvede svoji funkci a roli na konferenci a udá tak tón pro zbytek účastníků.
- *Představení účastníků.*
Jako další krok koordinátor požádá účastníky, aby se představili. Jestliže se konference týká dítěte, uveďte jejich vztah k dítěti. Děti obvykle uzavírají představení nebo si během něj řeknou o slovo.
- *Zaměření na dítě.*
Pokud se konference týká dětí, zdůrazní koordinátor na konci představování důležitost jejich přítomnosti.
- *Napětí.*
Když si koordinátor všimne napětí mezi rodinnými příslušníky, může pomoci sdělení jako např.: „Pro některé z vás je přítomnost tady těžší než pro jiné.“ „Velmi si cením toho, že jste přišli, je to opravdu hodně důležité pro rodinu/dítě.“
- *Osoba podporující děti.*
Koordinátor představí osobu, která má podporovat dítě, a vysvětlí její funkci. Buď koordinátor, nebo podporující osoba vysvětlí, že má funkci někoho podporovat, protože dítě by tady nemělo být „jen tak samo za sebe“ – musí tady být někdo, kdo dítěti pomoci formulovat, co má být řečeno.
- *Osoba podporující dospělé.*
Dospělí možná budou chtít požádat, aby je také někdo podporoval. Dopřejte jim tuto možnost.
- *Tři části.*
Koordinátor objasní, že začínající konference zahrnuje tři části: sdílení informací, soukromý čas rodiny a představení / přijetí plánu. Poté stručně vysvětlí, co se v každé části bude dít, přičemž k tomu může využít předem připravený flipchart.
- *Dohody.*
Koordinátor vysvětlí pravidla RSK. Je vhodné napsat tyto dohody na flipchart a umístit stránku před zraky účastníků.
 - **Důvěrnost.** Řekněte něco jako: Informace, které si na konferenci vyměníme, se týkají osob, pro které se tato konference pořádá. Je velmi důležité, aby každý účastník mohl svobodně mluvit. Proto se musíme dohodnout na tom, že tyto informace jsou důvěrné. Souhlasíte?
 - **Vzájemné respektování názorů.** Koordinátor může říct: „Je velmi pravděpodobné, že se lidé na vymyšleném plánu neshodnou. To je přijatelné. Tyto rozdíly v názorech a náhledu na věc bychom měli akceptovat. Dohodnuto?“
 - **Každý má právo mluvit.** Koordinátor může říct například: „Pro to, abychom vymysleli dobrý plán, je důležité, aby každý vyjádřil své pocity a myšlenky.“

Tedy všichni přítomní mají právo promluvit. To samozřejmě platí i pro děti. Souhlasíte?"

- **Zodpovědnost koordinátora**
Koordinátor stručně vysvětlí svoji roli během konference a zdůrazní, že je nezávislý.
- **Koordinátor je k dispozici.**
Koordinátor zmíní, že konference patří rodině a je koncipována tak, aby rodina mohla připravit plán. Rodinu je třeba požádat, aby koordinátorovi sdělila své potřeby.
- **Dotazy?**
Nakonec se koordinátor zeptá, zda má někdo z účastníků před zahájením informační části konference konkrétní dotazy.

Sdílení informací

Po ukončení uvítací části a představení koordinátor vyhlásí, že konference začala.

Kdo má začít?

To již bylo rozhodnuto předem. Obvykle hovoří jako první rodinný příslušník nebo člen sítě. Přiblíží situaci a důvod konference. Koordinátor se stará o to, aby se nezačalo diskutovat o možných řešeních. Taková diskuze má probíhat v soukromém čase.

Odborník

Na konferencích, které byly navrženy jak rodinou, tak i odborníkem, si často rodina přeje, aby odborník promluvil jako první. S osobami, pro které je konference určena, prodiskutuje, co má být řečeno a jak. Vysvětlí, proč se konference pořádá a co je důvodem obav. Připomene tak na začátku konference důvod a účel konference. Odborník sdělí rodině, o co jde, proč je rodina dotčena a jaké změny by se měly uskutečnit. Tohle je v podstatě otázka, která se má zodpovědět v průběhu konference – proto musí být jasná a jednoznačná. Účastníky tyto informace nepřekvapí, protože je řešili již během příprav. Je důležité, aby odborník zmínil i to, co se daří.

Praktická rada

Napište zformulovanou otázku na flipchart. Flipchart tak může posloužit ve chvíli, kdy rodinný příslušník nebo odborník podává vysvětlení. Během konference by měl tento text zůstat na očích, aby se na něj nezapomnělo. Zajistěte, aby tento text nebyl vyvěšen dříve.

Základní požadavek

V této chvíli je vhodná doba k formulování základního požadavku (minima). Odborník zmíní, co by bylo nepřijatelné, např.: Dětem není dovoleno, aby byly samy s přítelem matky, o kterém víme, že děti zneužíval.

Odborníci musí věnovat dostatečnou pozornost tomuto základnímu požadavku a musí jej umět zdůvodnit. Je důležité, aby účastníci tento požadavek znali již v době příprav.

Informace o možnostech

Odborníci mohou zmínit možnosti, které jsou schopni nabídnout oni nebo jejich organizace. Odborníci by neměli předkládat žádné návrhy možných řešení. I když by

jejich řešení mohlo být více než vhodné, je velmi důležité, aby rodina měla vlastní diskuzi a činila vlastní rozhodnutí.

Praktická rada

Úkolem koordinátorů je zajistit, aby tato část byla informativní a řešení prozatím zůstala stranou. I když se rodina ptala na služby, které mohou nabídnout instituce, požádá koordinátor, aby se tyto informace řešily až v soukromém čase.

Informátoři

V dalším kroku se mohou odborníci podělit o své informace s účastníky. Mělo by se tak stát otevřeně, srozumitelně, upřímně a s respektem. Rodina by se měla dozvědět a naopak sdělit všechny relevantní informace. Například by se mělo pohovořit o tom, že pomoc, o které se poskytují informace, nebude okamžitá, že na ni existuje pořadník. V těchto případech se rodina často zaváže k dalším krokům, dokud nebude pomoc k dispozici.

Praktická rada

Zajistěte, aby rodina mohla klást dotazy o tom, co bylo vyřčené.

Zodpovědnost

Někdy se stává, že se odborník nemůže informativní části zúčastnit. V tomto případě se informace poskytují písemně. Jestliže se nepodaří zajistit náhradník za odborníka, který by přečetl informace a zodpověděl otázky, vysvětlí koordinátor účastníkům, že on nebo ona toto rovněž nesmí udělat. Před konferencí prověří koordinátor a regionální manažer, zda jsou informace jasné a nevyvolávají otázky, které by nešlo na místě zodpovědět. Je-li to nutné, odborník je požádán, aby informace objasnil.

Dotazy

Nejdůležitější je, aby rodina chápala, o čem se hovoří, a koordinátor to v této fázi musí zaručit. Lze tak učinit výslovným dotazem na rodinu poté, co byly poskytnuty všechny informace. „*Máte nějaké dotazy? Je něco, co bychom měli vysvětlit? Rozumí všichni tomu, co bylo řečeno?*“

Ukončení informativní části

Na konci této fáze koordinátor zajistí, aby:

- ✓ rodina chápala, co bylo řečeno;
- ✓ v případě potřeby byl sdělen základní požadavek;
- ✓ odborníci měli možnost poskytnout všechny požadované informace;
- ✓ rodina měla jasnou představu o tom, jakou péči lze nabídnout.

Koordinátor poděkuje informátorům za jejich účast a jasně podané informace.

Soukromý čas

Koordinátor prohlásí, že konference nyní vstupuje do druhé části – tzv. soukromého času rodiny, ve kterém rodina probere, co se dozvěděla a vypracuje plán řešení.

Koordinátor povzbudí rodinu a sdělí účastníkům, že si mají nechat dostatek času. Požádá ji:

- ✓ aby vypracovala plán, který bude pro všechny přijatelný;
- ✓ přemýšlela o způsobu možné realizace plánu;
- ✓ popsala, kdo má udělat co a kdy;
- ✓ přemýšlela o dohodách ohledně kontroly, zda plán funguje a je realizován: kdo provede kontrolu, kdy a jak;
- ✓ stanovila, co se má udělat v případě nutnosti upravit plán.

Je důležité, aby se rodina v soukromém čase radila, protože:

- ✓ tímto padá zodpovědnost za problém a řešení na rodinu;
- ✓ to znamená, že rodina může odborníkům navrhnout témata a aspekty, které nechtějí řešit.

Koordinátor vysvětlí rodině, že:

- ✓ si může nechat tolik času, kolik bude potřebovat;
- ✓ je k dispozici občerstvení, pokud by měli jiné přání, necht' ho sdělí koordinátorovi;
- ✓ pokud budou potřebovat další informace od odborníků, mají je zkontaktovat přímo (pokud bude odborník k dispozici ve vedlejší místnosti) nebo telefonicky;
- ✓ když dospěli k dohodě, mohou přivolat koordinátora, který jim na list flipchartu pomůže sepsat plán;
- ✓ pokud to bude nutné, pomůže plán více specifikovat pomocí otázek „kdo, kde a kdy“.

Na závěr koordinátor a odborníci popřejí rodině a její síti mnoho úspěchů při následné poradě.

Praktická rada

Jestliže je péče nedobrovolná a je třeba přijmout plán, mohl by pracovník sociální péče být k dispozici pro zodpovězení dotazů mimo místnost, ve které se rodina radí. Někdy se stává, že v tuto chvíli pracovník sociální péče konferenci opustí. Dotazy lze položit telefonicky, a jakmile je plán hotový, přijde pracovník zpět, aby plán odsouhlasil. Koordinátor je k dispozici, aby mohl zodpovědět dotazy. Nikdy nevstupuje do místnosti s konferencí z vlastního popudu, ale vždy vyčká na pozvání.

Neočekávané okolnosti

Mohou nastat věci, které by nikdo neočekával a které účastníky překvapí. Jestliže se vyskytne problém, neřeší jej koordinátor ihned. Nechejte si dostatek času, vyjasněte problém a vraťte jej rodině: „Co myslíte, že bychom měli udělat?“

Praktická rada

Na jedné z prvních konferencí v Nizozemsku se ukázalo, že čas určený na poradu byl příliš krátký. V pozdních hodinách se koordinátor zeptal rodiny: „Co myslíte, že bychom měli nyní udělat?“ Rodina se rozhodla pokračovat v konferenci za dva dny.

Když rodina přivolá koordinátora ve chvíli, kdy ještě nemá hotový plán, může být důvodem to, že se diskuze zadrhla: „Už jsme vyčerpaní a nedokážeme se dohodnout!“ Platí zlaté pravidlo: Zeptejte se rodiny! Neradte ani nenabízejte názory na plán, protože za tohle není koordinátor zodpovědný.

Položte tyto otázky: „Co myslíte, že bychom měli nyní udělat? Co potřebujete, aby se vám podařilo vypracovat plán?“ Někdy rodina žádá o nové setkání, jakmile si odpočine (požádejte ji, aby se hned dohodla na novém termínu). Někdy se plán vymyslet nepodaří vůbec (v roce 2006 se podařilo přijít s plánem na konferenci v 94 % případů).

Představení / přijetí plánu

V této části rodina představí výsledek porady. Je důležité, aby koordinátor věnoval dostatek času a pozornosti třetí části, i když ta předchozí trvala dlouho a účastníci jsou unavení. Předmětem této části je co nejpřesněji zformulovat plán.

Obsah plánu

- Jestliže tak rodina ještě neučinila, napíše koordinátor plán na list flipchartu tak, aby jej rodina mohla přečíst.
- Nepoužívejte vlastní slova, ale ta, která jsou bližší rodině.
- Prověřte, zda si za plánem napsaným na flipchartu stojí celá rodina. Pokud jsou přítomny děti, zeptejte se také jich.

Praktická rada

Zajistěte, aby se plán napsal na flipchart za přítomnosti všech účastníků. Později nesmí vzniknout pochybnosti o tom, jaký plán vlastně byl. I když si to již rodina napsala, je vždy dobré napsat plán na flipchart, aby jej všichni viděli.

Pokud se plán psal na počítači, zeptejte se, zda jej lze přečíst nahlas a ihned začněte klást otázky typu „kdo, co a kde“. Tyto doplňující informace si zapište, aby nedošlo k nedorozumění. Plán se obvykle zasílá koordinátorovi, který jej zahrne do oficiálního dokumentu. Stanovte datum zaslání plánu, aby všichni přítomní věděli, kdy jej obdrží.

Přijetí plánu

V případě nedobrovolné péče je do místnosti konference pozván pracovník sociální péče a požádán, aby plán okomentoval. Může sice žádat o objasnění, ale na plán nemá žádný vliv. Pracovník sociální péče nezačne řešit ani žádnou část plánu. Musí bezpodmínečně přijmout plán rodiny, pokud se však neprokáže, že plán představuje riziko pro děti, odporuje zákonům nebo nespĺňuje minimální požadavek formulovaný na začátku konference.

V případě dobrovolné péče se již pracovník sociální péče nebude účastnit dalšího dění. Předem bylo dohodnuto, že plán bude respektován. Na důkaz a zdůraznění toho, že s plánem všichni souhlasí, požádá koordinátor o podpis na příslušný list. Obrázek tohoto listu lze přiložit k dokumentu plánu, který bude rozeslán účastníkům. Může se stát, že osoba nebo osoby, pro které se konference koná, si budou chtít listy, které koordinátor dokončil, ponechat. Zeptejte, zda by toto ocenili.

Zhodnocení

Po přijetí plánu zajistí koordinátor další průběh:

- ✓ Zeptejte se, jak proběhne kontrola realizace plánu a kdo ji provede.
- ✓ Zeptejte se, kdy bude zhodnocení provedeno, kdo se bude účastnit a kdo zorganizuje setkání.
- ✓ Vysvětlete, že se hodnocení nebudete účastnit. Informujte účastníky, že se s nimi za účely národního výzkumu spojíte za tři měsíce poté, co se dozvíte o úspěchu plánu.
- ✓ Sdělte účastníkům, že plán sepíšete a že každý, kdo se konference účastnil (včetně pracovníků sociální péče přítomných v první fázi), dostane kopii do dvou pracovních dnů.

Registrace

Koordinátor vysvětlí, že organizace RSK si velmi cení informací o tom, jak účastníci konferenci prožili. Tato zpětná vazba je užitečná při zlepšování RSK: Koordinátor rozdává formulář (s obálkou). Účastníci jej v ideálním případě vyplní hned a předají zpět v uzavřené obálce. Mohou si jej také vzít domů a zaslat poštou. Poštovné hradí příjemce. Formulář existuje také pro děti. Děti jeho vyplňování většinou baví, přičemž někdy musí požádat o pomoc důvěrníka. Odborník, který podával s rodinou návrh, má formulář také vyplnit. Pokud z konference odejde dříve, zajistěte, aby formulář včas dostal. Koordinátor poděkuje účastníkům za spolupráci.

Ukončení

Nakonec poděkujte všem účastníkům za jejich aktivní účast a popřejte jim šťastnou cestu domů.

9

Po konferenci

Po konferenci

Koordinátor po skončení konference má na starosti ještě řadu věcí.

Plán

Zajistěte zapracování plánu do dokumentu „Plán“, který si můžete stáhnout z webových stránek (v sekci „pro koordinátory“). Na konci této knihy je uveden příklad.

Zašlete svoji verzi „Plánu“ nejprve regionálnímu manažerovi. Poté, co plán okomentuje (opoznámkuje), zašlete kopii všem účastníkům, rodinným příslušníkům i odborníkům, které rodina uvedla. Nezapomínejte na dítě či děti!

Dokončení a rozeslání plánu je nutné provést **do dvou pracovních dnů**; plán obvykle nabývá účinnosti hned po konferenci.

Registrace

Vyplňte registrační formulář. Zašlete jej spolu s kopií plánu (která je anonymní) a seznamem výdajů centrálnímu výboru RSK. Formuláře účastníků se zasílají výzkumnému výboru.

Po třech měsících zajistí koordinátor návaznou registraci. Zapište si datum do kalendáře.

Výdaje

Výdaje můžete evidovat na obdrženém formuláři. Přiložte příslušné účty a vraťte formulář centrálnímu výboru RSK. Výbor výdaje uhradí a odečte zálohy včetně (po první konferenci) nákladů na školení. Koordinátor si také ponechává zapůjčený telefon po dobu, kdy musí být k dispozici pro RSK.

Po třech měsících

Za tři měsíce po skončení konference se spojte s rodinou (nezapomeňte na děti) a dle daného případu také s odborníkem, který rodinu navrhl. Využijte otázek uvedených na registračním formuláři „Po konferenci“. Mějte k dispozici kopii formuláře k referenci.

Hlavní otázky jsou:

- ✓ Realizuje se plán / byl realizován?
- ✓ Jak se účastníci dívají zpět na konferenci?
- ✓ Jak účastníci hodnotí konferenci?

Vyplňte formulář Po konferenci a zašlete jej výzkumnému výboru. Zašlete také kopii regionálnímu manažerovi.

Problémy

Jestliže na základě tohoto kontaktu zjistíte, že se plán nerealizuje nebo budete mít jiné obavy, můžete se na plán odvolat: kdo se dohodl na setkání ke zhodnocení plánu nebo jeho úpravě?

Zmiňte tyto problémy také před regionálním manažerem.

<i>Úkolem koordinátora není nic dělat.</i>
--

Úkol je splněn

Práce koordinátora je hotová. O realizaci plánu a jeho hodnocení se stará rodina, jen příležitostně za pomoci odborníků.

Žádné složky

Po dokončení úkolu a odeslání registračního formuláře centrálnímu výboru RSK by si koordinátor z důvodu zachování soukromí neměl nechávat žádné dokumenty o rodině.

Další účast

Může se stát, že rodinní příslušníci po skončení konference kontaktují koordinátora. Koordinátor by měl reagovat přátelsky, ale měl by odkázat rodinu na plán a příslušné organizace sociální péče. Mějte prosím na paměti, že jakmile konference skončí, není koordinátor oprávněn s rodinou dále pracovat, i když dle vašeho názoru sociální péče selhala. Informujte regionálního manažera, že vás rodina kontaktovala. Možná se mu podaří vykonat příslušné kroky.

10

Registrace

Registrace

Aby bylo možné získat náhled do zavádění RSK, je zapotřebí registrace mnoha osob. Úkolem koordinátora je zajistit vyplnění registračních formulářů. Údaje jsou zaslány výzkumnému výboru, který zařídí jejich zpracování.

Takto získané informace jsou nezbytné ke zlepšování zavádění modelu a zjišťování, ve kterých situacích jsou RSK vhodné. Dále se tímto způsobem zjišťuje, jaký mají RSK dopad.

Je garantováno soukromí rodinných příslušníků. Na rozdíl od hodnotářů, jako koordinátor RSK a odborníci, se od nich nežadá, aby na formuláři uváděli své jméno.

Na konci knihy naleznete čtyři registrační formuláře.

1. Spokojenost účastníků rodinné skupinové konference

Po skončení konference rozdá koordinátor účastníkům tento formulář (včetně dětí). Jeho okamžitým vyplněním zvýšíte šanci získat zpětnou vazbu. Řekněte účastníkům, že vám formulář mohou vrátit v zalepené obálce. Díky tomu by se neměli ostýchat zodpovědět jakékoli dotazy, a to i dotazy týkající se koordinátora. Je také možné, že účastníci budou unaveni nebo budou potřebovat čas na rozmyšlenou – přineste s sebou proto několik obálek adresovaných na centrální výzkumný výbor, kde poštovné hradí příjemce.

Tento formulář se dotazuje na spokojenost účastníků s:

- ✓ Rodinnou skupinovou konferencí;
- ✓ koordinátorem rodinné skupinové konference;
- ✓ plánem vypracovaným rodinou;
- ✓ přípravami na konferenci.

2. Spokojenost odborníka, který podal návrh

Po konferenci nebo v případě, že se konference nekoná, vyplní po skončení příprav odborník, který učinil návrh, spolu s rodinou tento formulář. Formulář se dotazuje na spokojenost odborníka s:

- ✓ Rodinnou skupinovou konferencí;
- ✓ koordinátorem rodinné skupinové konference;
- ✓ plánem vypracovaným rodinou;
- ✓ přípravami na konferenci.

3. Registrace RSK

Registraci provádí koordinátor po dokončení úkolu. Formulář se dotazuje na tato témata:

- ✓ návrh;
- ✓ co by se stalo, pokud by se RSK nekonala;
- ✓ Rodinná skupinová konference;
- ✓ spolupráce s navrhovatelem, regionální kontaktní osobou a národní organizací;
- ✓ vynaložené náklady.

Doloží se (anonymizovaný) plán.

Platby a náhrady nákladů koordinátora jsou uvedeny na příslušném formuláři, který se zasílá centrále.

4. Registrace RSK: po konferenci

Tento formulář vyplňuje koordinátor RSK tři měsíce po konání RSK. K vyplnění formuláře je nutné spojit se s hlavními osobami v rodině a podle potřeby také s odborníky. Formulář se dotazuje na tato témata:

- ✓ názor na RSK;
- ✓ stav realizace plánu;
- ✓ dodržování dohod uzavřených v plánu.

Formulář se zasílá výzkumnému výboru a jedna kopie regionálnímu manažerovi.

11

Práce koordinátora

Práce koordinátora

Tato část je věnovaná koordinátorovi. Nejprve je popsán proces výběru. Poté je popsána podpora poskytovaná během školení. Na konci se uvádějí nejdůležitější práce koordinátora.

Výběr koordinátorů

První kroky

Regionální manažer a manažer lidských zdrojů na centrále prověří dopis a životopis zájemce o funkci koordinátora. Pokud zájemce pracuje v organizaci poskytující péči nebo v instituci oprávněné rozhodovat o péči, popř. má vlastní výbor poskytující péči, informuje ho personální oddělení, že neodpovídá požadovanému profilu.

Regionální manažer informuje co nejdříve personální oddělení (do týdne od data přijetí) o tom, zda zájemce splňuje profil a zda mu lze zaslat pozvání na informační setkání. Personální oddělení poté kontaktuje zájemce a pozve jej na pohovor. Případné nejasnosti v životopisu nebo práci zájemce řeší regionální manažer a personální oddělení, které se se zájemcem spojí a nejasnosti prodiskutují. Je důležité zabránit tomu, aby v této fázi nedošlo k předběžnému výběru. Nyní je důležitá pouze otázka, zda zájemce pracuje pro instituci poskytující péči nebo má takovou instituci vlastní. Vhodnost zájemce vyjde najevo při školení (interakce mezi zájemcem na koordinátora a školiteli) a při organizování první konference.

Informační jednání

Účelem informačního jednání je nechat zájemce na koordinátora rozhodnout o účasti na školení. Je zde objasněna RSK, úloha koordinátora a proces výběru.

Zájemci, kteří doposud nezaslali e-mailem žádost a životopis podle výše uvedeného postupu, tak mají učinit.

Školení

V průběhu školení jsou účastníci vedeni k tomu, aby přemýšleli o svých možnostech, bodech, na které je potřeba se zaměřit, a o nástrahách. Na konci školení proběhne vyhodnocení. Po skončení školení účastníci sepíší zprávu podle profilu koordinátora, o svých možnostech a bodech, na které je potřeba se zaměřit. Po obdržení všech odpovídajících a zákonem požadovaných dokumentů se zpráva a reakce školitele (školitelů) na tuto zprávu zašle regionálnímu manažerovi.

Vzájemné poznání

Do týdne od obdržení dokumentů regionální manažer dohodne se zájemcem setkání, na kterém zjistí, zda se ze zájemce může stát koordinátor. Diskutuje se o zprávě a případných doporučeních plynoucích ze školení, včetně dalších kroků v procesu výběru.

Účelem setkání je:

- ✓ seznámit se,
- ✓ prodiskutovat praktické možnosti,
- ✓ prodiskutovat silné stránky / body, na které je třeba se zaměřit, včetně doporučení školitelů,
- ✓ probrat další kroky v procesu výběru,
- ✓ poskytnout informace o regionálních jednáních a národních studijních konferencích,
- ✓ rozeslání seznamu adres koordinátorů v regionu.

První konference

První konference je součástí procesu výběru. Pokud se seznamovací setkání konalo před delší dobou, zopakuje regionální manažer možnosti a body, na které je třeba se zaměřit, při prvním návrhu. Po konferenci koordinátor napíše zprávu o své účasti: co se mu podařilo, co měl udělat jinak. Následně se jeho účast zhodnotí. V případě souhlasu obou stran regionální manažer písemně potvrdí, že koordinátor získá na regionálním nebo vnitrostátním setkání osvědčení. Kopie dopisu (k informaci pro personální oddělení a školitele) se zašle do kanceláře. Pokud se další spolupráce nepovažuje za perspektivní, zaznamená se tato skutečnost písemně a zároveň oznámí kanceláři.

Platnost osvědčení

Pro to, aby bylo osvědčení koordinátora stále v platnosti, je třeba konferenci pořádat nejméně jednou za rok. Kromě toho se dvakrát za rok musí konat studijní konference a pracovní setkání koordinátorů. Regionální manažer prověří, zda jsou tyto požadavky plněny.

Vedení koordinátorů regionálními manažery

Vedení koordinátorů je nezbytnou součástí RSK. Cílem je zajistit, aby koordinátoři nepracovali sami a aby za RSK měli společnou zodpovědnost. Koordinátoři jsou vedeni na všech konferencích. V závislosti na zkušenostech koordinátora se míra vedení může lišit. Společná zodpovědnost je však vždy nutná.

Přístup regionálního manažera/školitele

Každý koordinátor se nejdříve musí zúčastnit školení. V praxi mohou mít koordinátoři potíže s nestranností a nezávislostí. Školení představuje pro koordinátory možnost učit se (popř. si prohloubit znalosti). Školitel je otevřený a upřímný ve smyslu toho, co se daří dělat dobře, ale také toho, co by se mělo dělat jinak. Spojit se se školitelem nebo jeho náhradou musí být snadné.

Přístup školitele ke koordinátorovi je motivující: „Jak máme podle vás zahájit diskusi, kterou osobu byste oslovili jako první a jak nejlépe řešit tuto záležitost?“ Vždy se stávají očekávané i neočekávané věci: „Jaký má názor rodina? Jak zajistíte, aby rodina zůstala vlastníkem konference?“

Vedení od návrhu až po následné kroky

Na začátku návrhu

Regionální manažer nejprve prověří, zda koordinátor nemá k povaze problémů, které se mají na konferenci řešit, žádné výhrady. Výhrady byly uvedeny v závěrečné zprávě nebo byly řešeny na úvodním setkání. Výhrady je třeba respektovat, ale nepřít se o ně. Jestliže jeden z koordinátorů má takové výhrady, nebude osloven k účasti na této

konferenci – o účast bude požádán jiný koordinátor. Pokud by se jednalo o první konferenci, diskutuje se opět o závěrečné zprávě a dohodne se, jak často má probíhat kontakt.

Prvotní kontakt lze navázat třemi způsoby:

- ✓ osoba/rodina žádá další informace, než se rozhodne pro účast;
- ✓ koordinátor je požádán o pomoc s vyplněním přihlašovacího formuláře;
- ✓ byl vyplněn přihlašovací formulář osoby/rodiny (a někdy pracovníka sociální péče).

Ve všech třech situacích je důležité klást otevřené otázky a motivovat. Zeptejte se předem, jak bude koordinátor vést diskuzi a jaké otázky vnímá jako důležité.

Informativní pohovor

Prvním krokem, je osoba/rodina nejprve projevit zájem o informativní pohovor s koordinátorem. Informace o povaze případné konference nemusí být koordinátorovi v této fázi známy. Tento pohovor je věnována postupům RSK. K tomu může pomoci i DVD o RSK. Jestliže ze schůzky vyplyne žádost o konferenci, měl by následnou konferenci pořádat stejný koordinátor. Osoba/rodina jinak může přemýšlet, v jakém případě by se měl zvolit jiný koordinátor.

Pomoc s přihláškou

Přihlašovací formulář se vyplňuje s pomocí koordinátora. „Jak byste to chtěli udělat – na papíře nebo na počítači? Kdo bude zapisovat?“

Veškeré znalosti, které má koordinátor o situaci, by se měly řešit otevřeně: „Bylo mi řečeno, že chcete zorganizovat konferenci, protože existuje riziko přeložení na jiné pracoviště...“

Koordinátoři by neměli dostávat žádné informace, které nepoužijí: „Pracovník sociální péče má podezření na nadměrné požívání alkoholu, ale není si jistý tím, zda to rodina zmíní“. Tyto informace by mohly vnést koordinátora do role vyšetřovatele: „Je tohle opravdu všechno, o čem máme mluvit?“

Začínáme přihlašovacími formuláři

Regionální manažer nejprve zmíní jména dotčených osob, aby se ujistil, že je koordinátor nezná. O situaci se dále diskutuje, aby koordinátor neměl žádné výhrady.

Poté se odešlou přihlašovací formuláře (dle daného případu také s formulářem pracovníka sociální péče) a stanoví se termín setkání, na kterém se bude řešit, jak začít. Je jasný důvod konference a jsou otázky otevřené? Jsou zúčastnění pracovníci sociální péče a znají obsah přihlašovacího formuláře? Je k dispozici formulář připravený pracovníkem sociální péče a jsou informace uvedené na tomto formuláři známé osobě/rodině?

Nyní se dohodne způsob zahájení. Kdo má začít jako první a kdo po něm? Pokud to bude nutné, regionální manažer se potká na první konferenci (i když se jí navrhovatel zúčastní) s navrhovatelem. Koordinátor a regionální manažer se kontaktují alespoň jednou za dva týdny. I když se věci nikam neposunuly, spojí se alespoň krátce.

V průběhu příprav

Při přípravách všech účastníků na konferenci jsou stanoveny cíle diskuze. Doporučujeme mít po ruce příručku.

Bude se probírat, jak čelit odporu a hněvu.

Pokud je přítomno více stran, měla by existovat jistá rovnováha. Velkou pozornost je třeba věnovat přípravě dětí. Provádí se práce efektivně? (Dejte dohromady co nejvíce lidí, lidi zvenčí lze příležitostně připravit telefonicky). Informátoři jsou vyhledáni na žádost rodiny, nikoliv na popud odborníků.

Informátory lze hledat prostřednictvím pracovníka sociální péče, který se stará o rodinu, popř. prostřednictvím regionálního manažera.

Jak dlouho bude schůzka trvat? Kdo se postará o pozvánky? V případě potřeby hlídání dětí nebo dalších služeb v době konference (především u větších konferencí) se školitel nejprve zeptá, jaké existují možnosti v rámci rodiny a její sítě. Zajistěte, aby koordinátoři nevhodně nevstupovali do procesu tím, že by se pokoušeli rodinu směřovat určitou cestou: „Vždycky si беру svačinu“ nebo „Konferenci mám vždy na tomto místě“.

Kolik hodin trávíte přípravou: Pokud zjistíte, že budete potřebovat víc než stanovené maximum 35 hodin, uveďte tuto okolnost včas. Zvládáte? Proč ne? Co potřebujete navíc? Proč?

Jsou zde děti/dospívající/dospělí ochotni spolupracovat při pohovorech, diskuzích nebo při přehrávání filmu?

Týden před konferencí

Proveďte, zda je k dispozici konferenční místnost, je znám čas ukončení, je zajištěno občerstvení a jsou připraveny podklady (s programem, dohodami, otázkou nebo otázkami, které budou položeny). Postupovali jste podle kontrolního seznamu? Bylo dohodnuto, kde zůstane rozhodce / pracovníci sociální péče po skončení první části? Opět si pečlivě prostudujeme dokument „Plán“, abychom byli schopni klást správné otázky a vypracovali konkrétní plán ještě před příchodem pracovníka sociální péče. Bylo dohodnuto, že dokument se zasílá poštou nejprve regionálnímu manažerovi a teprve poté všem účastníkům. Máme dostatek dotazníků o spokojenosti včetně obálek? Pokuste se je vyplnit hned a vrátit v uzavřené obálce. Máte obálky, kde poštovní hradí příjemce? Máte leták „Něco pro vás“? V této fázi mohou být přítomni lidé, kteří se chtějí stát koordinátorem.

Školitel zdůrazní, že koordinátory lze v době konference kontaktovat (telefonicky).

Dále je nutné vzít v úvahu hlavní otázku: je zajištěno, aby se každý v průběhu nadcházející konference mohl svobodně a bez obav projevit?

Budeme vděčni za poskytnutí informací o výsledcích po skončení konference.

Regionální manažer požádá, aby co nejdříve po konferenci byl vypracován plán, protože s jeho realizací se obvykle začíná bezprostředně po konferenci. Plán se má zaslat poštou do dvou pracovních dnů po skončení konference.

Věnujte pozornost vzorovému plánu v příručce!

Po konferenci

Projděte si „Plán“ – obsahuje konečná opatření? Stručné poznámky můžete přeformulovat do souvislých vět. Ale pozor, neopravujte stylistiku, pouze gramatiku. Dbejte na to, abyste plán zaslali do dvou pracovních dnů od ukončení konference. Nezapomeňte zaslat plán dítěti, pro které byl vytvořen!

Vyplňte přihlašovací formulář. Přidejte formulář o výdajích a nezapomeňte uvést identifikační číslo konference.

V tomto čase se hodnotí způsob práce školitele a spolupráce. Po první konferenci se vždy vypracuje zpráva o vyzrálosti koordinátora. Co se mu podařilo a čemu by se příště měla věnovat větší pozornost? Kopie výkazu hodin a nákladů se zasílá regionálnímu manažerovi/školiteli.

Teprve poté si lze domluvit novou schůzku. Školitel požádá, abyste si zapsali termín návazných činností.

Návazné činnosti

Návazným činností se rovněž říká „informace pro výzkum“. Tímto zdůrazníte, že se nejedná o hodnocení konference jako takové. Obsahuje telefonické kontakty na řadu

účastníků, ideálně na několik rodinných příslušníků a jejich síť, a pokud možno na dítě nebo dospívajícího, pro něhož se konference organizovala. Jestliže pracovník sociální péče, který se účastnil konference, pokračuje v práci i po jejím skončení, měl by být přítomen i on.

Osobní návštěva se nedoporučuje, neboť existuje riziko, že koordinátor bude považován za osobně zainteresovanou osobu. Pokud bude rodina trvat na osobním setkání, školitel musí zdůraznit, že koordinátor bude pasivní, že si jen bude dělat poznámky. Pokud by byl koordinátor požádán o zásah v případě nedodržování dohod, bude se řídit podle plánu: osoba uvedená pod nadpisem: „Kdo se sejde v případě nutnosti upravit plán?“

Pokud se má naplňovat sociální péče a vyplývají z ní závazky, které se nedodrží, požádá školitel o zpětnou vazbu tak, aby regionální manažer mohl učinit příslušné kroky.

Školitel požádá o kopii formuláře.

Práce koordinátora

Při práci musí koordinátor dbát na správný přístup

Ten lze shrnout takto:

- ✓ nezávislost a nestrannost;
- ✓ šetrné nakládání s informacemi;
- ✓ motivování účastníků;
- ✓ spolupráce.

Nezávislost a nestrannost

Nezávislost znamená oproštěnost od organizace nabízející pomoc nebo činící rozhodnutí. Koordinátor nijak neprofituje z výsledku plánu. Koordinátor nikdy nerozhoduje o tom, jak by měl plán vypadat, a proto se zdržuje jakýchkoliv komentářů a rad.

Jako koordinátor můžete mít ze své činnosti nebo z vlastního života zkušenosti s problémy, kvůli kterým se konference organizuje. A můžete také znát možná řešení. Kvůli tomu nemusí být snadné zůstat v nezávislé roli, když víte, co může v dané situaci pomoci, když to již pomohlo jiným lidem, které znáte. V tomto případě ale nejde o váš názor ani o vaše řešení. Držte se svého úkolu!

Neříkejte: „Víte, co by v této situaci opravdu pomohlo?“ Místo toho zvolte formulaci: „Jaké informace potřebujete, abyste vypracovali plán?“

Nestrannost znamená, že nesoudíte dění a neříkáte, čím je to chyba. Váš přístup ke všem zúčastněným je otevřený a nabízíte jim stejnou příležitost účasti na konferenci a možnost vyjádření názoru. Nepřiklánějte se na ničí stranu!

Když se někdo zeptá: „Co si myslíte o otci, který bije své dítě?“ nebo „o ženě, která má tolik dluhů, že ji musí soudně vystěhovat?“

Neříkejte: „Ano, je opravdu nemorální, že to někdo nechá dojít tak daleko.“

Místo toho řekněte: „Můj názor není relevantní. Jsem tu od toho, abych vám pomohl zorganizovat konferenci a abyste dokázali přijít s plánem.“

Nestrannost také znamená, že nepoužíváte argumenty, které by naváděly k úsudku, když například někdo nechce přijít nebo se bojí:

Neříkejte: „Když je někdo v nesnázích, je normální mu pomoci.“
Místo toho řekněte: „Co by mohlo pomoci, co by vám umožnilo zúčastnit se?“

Nakládejte s informacemi důvěrným způsobem

Účastníci by měli znát problémy, které jsou důvodem konference. Nelze přemýšlet o řešení, když nevíme, co se děje. Osoba nebo rodina, pro kterou se konference organizuje, si to bude uvědomovat. Tahle záležitost se již obvykle řešila s pracovníkem sociální péče nebo regionálním manažerem. V případě, kdy s vyplňováním přihlašovacího formuláře pomáhá koordinátor, bude tohle řešit koordinátor. Je zakázáno přidávat nové položky.

Neříkejte: „Myslím, že by bylo dobré na konferenci mluvit o péči o dům. Mám totiž pocit, že ji příliš nezvládáte.“

Místo toho řekněte: „Existují jiné otázky, které jsou pro vás těžké a o kterých si chcete promluvit?“

Koordinátor dále ověří, zda všichni, kdo se konference zúčastní, znají všechny problémy.

To lze učinit jen se souhlasem osoby nebo rodiny, pro kterou se konference organizuje. Osoba nebo rodina často raději poskytne informace o problémech a konferenci osobně.

Jak se koordinátor staví k charakteru obsahu?

Diskuze o charakteru problémů je součástí vaší práce: „Osoba, pro niž je tato konference svolaná, souhlasí s tím, že já vám řeknu o daných problémech, a vy tak budete moci přemýšlet o řešení.“

I tady koordinátor nesdělí svůj názor, úsudek ani nenavrhne řešení. Pokud jsou při jednání s dalšími rodinnými příslušníky poskytnuty informace o síti nebo odbornících, považují se za důvěrné. Nikdy neříkejte nikomu něco, co vám řekl někdo jiný, pokud vám k tomu nedá svolení! Jinak se začínáte problému účastnit a ztrácíte svoji nestrannost.

Nové informace o charakteru problémů

Může se stát, že někdo z účastníků sdělí informace o problémech jako např.: „Není to uvedeno ve formuláři, ale také se topí v dlužích.“

Neříkejte: „Děkuji za informaci, zeptám se jich na to.“

Místo toho řekněte: „S těmito informacemi naložím důvěrně a nebudu činit žádné kroky. Co myslíte, že bychom s tím měli udělat?“

Jako koordinátor se dané osoby zeptáte, jestli toto bude řešit s osobou nebo rodinou, pro kterou se konference organizuje. Protože: pokud nebudou známy všechny informace, nebude plán kompletní.

V případě, že tato osoba nebude chtít nebo bude mít strach o věci mluvit a požádá vás, abyste toto řešil vy, získáváte tím k tomu svolení. Záležitost je pak třeba zmínit před lidmi, pro které se konference organizuje.

Určitě si vyžádejte svolení, abyste mohl(a) použít jeho nebo její jméno, a sdělte účastníkům, že hovoříte jeho nebo jejím jménem. Záležitost zmíníte před osobou nebo rodinou: „Osoba X mě požádala probrat s vámi, zda mají být tématem konference také vaše dluhy.“

Osoba nebo rodina to možná nebude chtít. Možná se příliš stydí.

Možná to nepovažují za velký problém. Respektujte jejich rozhodnutí.

Neříkejte: „Myslím, že by se to na konferenci mělo řešit, dluhy se musí platit.“

Místo toho řekněte: „Vy rozhodujete o tom, co jsou vaše problémy a co se bude řešit. Je to vaše konference.“

Motivování

„Když toho neděláte hodně, děláte to správně.“ Takhle to vyjádřil jeden koordinátor RSK. A měl pravdu. Nedělejte nic za nikoho, kdo to zvládne sám.

I když je konečná zodpovědnost za organizaci a postupy na ní na vás (ředitel), je toho třeba nechat na rodině a její síti co nejvíc.

Větší úctu vyjádříte tím, když budete předpokládat, že lidé zvládnou věci, které byste jim jinak vzal(a) z rukou, sami (bez požádání).

Neříkejte: „Zavolám na obecní úřad a postarám se o jídlo.“ Místo toho řekněte: „Kdo z vás by to mohl domluvit na obecním úřadě? Jaké preferujete občerstvení, kdo ho může domluvit?“

Někdy jsou lidé vyčerpaní a nemají energii. Nepřebírejte ihned jejich práci, snažte se je aktivizovat. Pokud nemůžete vy, zkuste přimět k akci lidi z jejich sítě. Udělejte to sami teprve po vynaložení maximálního úsilí k tomu, aby to zařídila rodina nebo její síť.

Spolupráce

Koordinátor se snaží pozitivně spolupracovat se všemi zúčastněnými. I když s někým dokážete soucítit lépe než s někým jiným, nesmíte to dát při práci najevo. Vaše názory na účastníky nedávejte ve svém chování najevo. Dejte všem rovnou příležitost účastnit se bez rizika a získat požadované informace.

To, jak spolupracujete s odborníky, není lepší ani horší, než když spolupracujete s rodinou.

I oni mají nárok na nestranný postoj a vy umožníte účast bez rizika a získání požadovaných informací také jim.

Dobrá spolupráce také znamená ukázat svému školiteli a dalším koordinátorům, jak pracujete. Říkejte otevřeně, co hodláte udělat a co se vám zdá těžké. Nebojte se ptát, nebojte se být zranitelný.

Jasně řekněte, že je pro vás velmi těžké být nestranný, protože se vám činy někoho jiného zdají být odpudivé.

Jasně také řekněte, že máte strach někam jít, protože víte, že daná osoba má sklon k agresivitě.

Rozmluva o těchto pocitech jim většinou pomůže, takže se vám podaří s danou osobou hovořit bez projevů odsuzování nebo strachu. Mějte na paměti, že vztek nebude nikdy směřován přímo na vás, protože nejste účastníkem konfliktu.

Prvních 15 minut otec jenom nadával. Byly mu odebrány děti. Koordinátor zvládl zůstat v klidu a opakoval: „Chápu, že je to pro vás velmi těžké. Proto tato konference představuje příležitost. Přišel jsem zjistit, jak vás mohu podpořit při zvládnání věci.“ Otec se uklidnil a zjistil, že to nebyla chyba koordinátora, že již nemá děti doma. A rozhodl se spolupracovat.

Další podpora

Kromě školení se koordinátoři scházejí na regionálních konferencích, na kterých si vyměňují své zkušenosti z oboru. Tato setkání organizuje regionální manažer. Často se řeší připravované konference a předmětem diskuze také bývá určité téma.

Pořádají se také národní konference. Na nich se poskytují informace o vývoji v daném státě a účastníci se mohou přihlásit na workshopy (pod dozorem koordinátorů a regionálních manažerů) na téma, o kterém se koordinátoři chtějí dozvědět více.

Širokému spektru zájemců se rozesílá digitální zpravodaj „Zprávy pro koordinátory“.

Rodinné skupinové konference v Nizozemsku mají webovou stránku Eigen Kracht, přičemž k části této stránky mají přístup pouze koordinátoři. Naleznete tady záznamy o národních a regionálních konferencích včetně formulářů, které si můžete stáhnout.

Na začátku první konference koordinátoři dostanou heslo. Zapomněli jste heslo? Vyžádejte si na centrále nové. Lidé v kanceláři jsou jinak vždy k dispozici pro praktické otázky jako např. v případě potřeby nových letáků nebo nutnosti získat další materiály.

Podklady ke konferenci

Pracovní list 1: RSK – přihlašovací formulář

Jméno dítěte/děti:	
Věk:	
Adresa:	
Telefonní číslo:	
Kde dítě/děti aktuálně bydlí:	
Jména a adresy blízkých rodinných příslušníků:	
Jména a adresy ostatních rodinných příslušníků:	
Jména a adresy dalších důležitých osob:	
Kulturní zázemí rodiny:	
Rodný jazyk rodiny:	
Zvláštní přání rodiny:	
Jména a adresy zúčastněných odborníků:	
Kdo zařizuje žádost: Jméno a adresa:	
Datum žádosti:	
Stručný popis aktuální situace:	
Motivace pro konferenci:	
Hlavní otázka:	
Jméno pořizovatele:	

Pracovní list 2: Rozhovor s navrhovatelem

1. Informace o rodinné skupinové konferenci:

- Co je známo o rodinné skupinové konferenci?
- Jedná se o model založený na rozhodnutí.
- Vlastníkem konference je rodina a sociální síť (její lidé, jejich místo, čas, občerstvení a plán).
- Zařizovatel je nezávislý.
- Rodina má právo na informace, soukromý čas a bezpodmínečný souhlas s plánem (až na případy, kdy by plán byl nebezpečný nebo nelegální).

2. Cíl konference:

- Požádejte navrhovatele, aby objasnil důvod a svá očekávání od konference.
- Zeptejte se, zda rodina zná obsah formuláře návrhu.
- Zeptejte se, o kom si navrhovatel myslí, že by se měl konference účastnit (adresy, telefonní čísla).
- Promluvte o minimálních požadavcích. Pokuste se vysvětlit, že některé požadavky se vyslovují jen zřídka.
- Zeptejte se, kdo z rodinných příslušníků o těchto požadavcích ví.
- Bude-li to nutné, zeptejte se, zda navrhovatel věří ve schopnost rodiny řešit problém a přijít s vlastním řešením.

3. Hovořte o průběhu konference:

- Prověřte, zda navrhovatel zná svůj úkol v průběhu jednotlivých fází konference.
- Požádejte navrhovatele, aby se vyjadřoval srozumitelně a nemluvil odborným jazykem.
- Poukažte na skutečnost, že k dispozici musí být informace o možnostech bez konkrétních rad ohledně potřebné, nabízené péče.
- Hovořte o množství času, který potřebujete / máte k dispozici pro poskytnutí těchto informací.
- Zajistěte, aby navrhovatel při konferenci nenabízel žádné nové informace/náhledy na věc.
- Požádejte navrhovatele, aby hovořil nejen o svých obavách, ale také o silných stránkách.
- Požádejte ho, aby zdůraznil, že je velmi ceněna angažovanost pro dítě.

4. Zajistěte přípravy

- Mluvte o tom, jak se během příprav udržuje kontakt s navrhovatelem, aby byl informován o dosaženém pokroku.
- Rozhodněte o tom, které údaje jsou pro připravovanou konferenci vhodné.
- Zanechte vizitku a leták.

Pracovní list 3: Příprava s rodinou

1. Informace o rodinné skupinové konferenci:

- Co je známo o rodinné skupinové konferenci?
- Jedná se o model založený na rozhodnutí.
- Vlastníkem konference je rodina a sociální síť (její lidé, jejich místo, čas, občerstvení a plán).
- Zařizovatel je nezávislý.
- Rodina má právo na informace, soukromý čas a bezpodmínečný souhlas s plánem (až na případy, kdy by plán byl nebezpečný nebo nelegální).

2. Poskytněte informace o motivaci ke konferenci:

- Prověřte na schvalovacím formuláři, zda odborník vysvětlil motivaci a cíl konference.
- V případě potřeby o tomto pohovořte a nabídněte další informace.

3. Zeptejte se, kdo by měl být na konferenci pozván:

- Bude-li to nutné, vypracujte sociogram.
- Zeptejte se každého rodinného příslušníka, kdo si myslí, že by se měl účastnit.
- Zeptejte se jich, zda rodinu chtějí kontaktovat sami.
- Buďte neústupní a kreativní.

4. Bezpečnost

- Zeptejte se, která osoba bude dítě podporovat (stejnou otázku položte dítěti).
- Dokáže tato podporující osoba nabídnout morální podporu a zajistit, aby bylo dítě vyslyšeno?
- Potřebují další zranitelní rodinní příslušníci podporující osobu (černá ovce, domnělý pachatel atd.)?

5. Otázky ohledně nastavení konference:

- Požádejte o souhlas s tím, abyste dítě mohli připravit vy osobně.
- Jakou pomoc potřebujete, abyste se mohl účastnit?
- Jaký druh podpory můžete nabídnout?
- Co potřebujete k přípravě?
- Přemýšlel jste o tom, co řeknete na konferenci a jakým způsobem?
- Co by podle vás mělo být výsledkem?

6. Praktické otázky provedení:

- Kdy chcete, aby se konference konala?
- Kdy máme toto setkání naplánovat?
- Na jak dlouho zarezervujeme místnosti?
- Je mezi účastníky někdo, s kterým chcete před konferencí mluvit?
- Existuje něco zvláštního, co budete chtít/potřebovat během konference?
- Chcete zahájit konferenci zvláštním způsobem (modlitba, píseň atd.)?
- Jaké občerstvení má být na konferenci? Potřebujete pomoci s přípravou občerstvení, anebo si je chcete připravit sami?
- Je třeba zohlednit další specifika?

7. Hovor o organizaci pozvánek:

- Pozvánka:
- Něco osobního od dítěte, např. kresbu. Například: „Chcete přijít na moji konferenci?“
- Popište, kdo se bude účastnit.
- Cíl konference.
- Něco o občerstvení, hračkách.
- Popis cesty.

8. Zajistěte přípravy

- Jaký zvolíte kontakt, abyste se mohli domlouvat na postupu příprav?
- Domluvte se telefonicky, jak bude dotyčný k dispozici.

9. Na konci hovoru zanechte tyto informace:

- Letáky.
- Vizitky s telefonním číslem.

V závislosti na situaci mohou vyvstat dodatečné otázky. Zlatým pravidlem pro zařizovatele připravujícího konferenci je zeptat se nejprve rodiny, jak má být podle nich konference organizována.

Pracovní list 4: Příprava s dítětem

1. Průzkum a seznámení:

- Představte se dítěti.
- Vysvětlete, kdo jste a proč tu jste.
- Co zatím o konferenci víte?
- Zeptejte se, co dítě ví o daných obavách.

2. Účastníci konference:

- Koho chcete do konference zahrnout?
- Použijte sociogram nebo jej vytvořte.

3. Bezpečnost:

- Podporující osoba pro každé dítě.
- Jestliže si dítě vybere jako podporující osobu jiné dítě, zajistěte, aby si vybrané dítě vybralo dospělou podporující osobu.
- Určete, kdo bude vhodná podporující osoba: kdo tě dokáže rozesmát, s kým si chceš promluvit, když je ti smutno?
- Tato podporující osoba pomůže dítěti připravit se na konferenci.

4. Praktické otázky:

- Jaké místo považujete za vhodné pro konferenci?
- Jaké zvláštní věci tam potřebujete?
- Občerstvení, hračky.

5. Pozvánka:

- Chcete připravit vlastní pozvánku?
- Poznamenejte si, kdo se bude účastnit.
- Cíl konference. Popis cesty.

6. Učiňte dohody a zanechte informace:

- Letáky
- Vizitka s telefonním číslem.

** Další informace k přípravě dětí a mladistvých naleznete na pracovním listu 5: Dítě jako poradce.

Pracovní list 5: Dítě nebo dospívající jako poradce

Cílem hovoru je představit sebe a nabídnout informace o rodinné skupinové konferenci. Vysvětlíte, kdo jste, jakou máte funkci a popíšete informace, které potřebujete mít, abyste se na konferenci dokázal(a) připravit. Dalším důležitým cílem je získat informace a rady. Proto byste měli dítě nebo dospívajícího uvést do role poradce.

Mějte na paměti, že předmětem hovoru je nabídka péče. Riziko existuje především při dotazování se na prožití konference. Zeptejte se na pocity o konferenci, nikoliv na pocity ze všech věcí, které se staly.

Je dobré vcítit se do role druhého, ale zůstat zaměřený na svůj úkol.

Při hovoru lze rozlišit pět kroků. Zařizovatelé na základě svých praktických zkušeností definovali pět klíčových otázek s mimořádnou důležitostí:

Zkoumání

Víte, o čem je rodinná konference? Víte, proč se rodinná konference pořádá? Co dalšího chcete vědět o konferenci?

Zeptejte se na zážitky

Jaký máte z konference pocit? Jaký je to pocit vidět, když se na konferenci sjíždějí lidé, které znáte?

Zeptejte se na názor

Co si myslíte? Co je pro vás důležité, když přemýšlíte o ...? Které osoby jsou pro vás důležité? Jak byste chtěli, aby se konference vyvíjela? Když se konference účastní váš otec, jaký z toho máte pocit? Koho chcete na konferenci mít? Jaký na to máte názor? Co byste zahrnují do plánu?

Požádejte o radu

Co se má nyní udělat? Jak by se to podle vás mělo udělat? Máte nápad? Jaký máte plán? Jak byste to chtěl(a) vyřešit? Co byste chtěl(a)? Co je pro vás v této situaci důležité? Jaké řešení myslíte, že je možné? Jaké místo považujete za vhodné pro konferenci? Co vám může pomoci cítit se klidnější a jak k tomu můžete pomoci ostatním? Potřebujete někoho, kdo vám poradí s formulací vašeho pocitu? Vedle koho chcete sedět? Koho chcete pozvat? Myslíte, že potřebujeme občerstvení? Co máte rád(a)?

Učinite dohody

Jaké dohody učiníme? Co můžeme rozhodnout? Co byste chtěl sám / chtěla sama dělat? Co byste mohl(a) dělat během konference? Chcete připravit vlastní pozvánku? Budete s tím potřebovat pomoci? Máme se zajít podívat na místo? Zavoláte mi, pokud budete mít jakékoliv dotazy? Kdy vám mám zavolat?

Použijte poslední dva kroky při hovoru s dítětem

U většiny hovorů s dětmi dospělí využívají prvních tří kroků. Žádosti o radu a uzavírání dohod často není součástí hovoru. Vytrvalé kladení otázek při kontaktu s dítětem vás přivede k informacím, které potřebujete k zorganizování konference a zajištění bezpečnosti na ní. Můžete začít takto: „Co myslíš tím, že...?“, „Řekni mi o ...?“. Při dotazování je důležité být neústupný, tím informace získávají hlubší význam. Dále je důležité přizpůsobit svůj slovník věku dítěte a zvážit vhodný rámec pro hovor (ne příliš

široký). Otázky nemají být příliš propracované (dítě často reaguje na poslední část informací, zatímco otevřená otázka se většinou klade v první části). Dobrým pomocníkem je neverbální komunikace (Opravdu mě moc zajímá...).

Těchto pět kroků v hovoru je samozřejmě také velmi užitečných při přípravě rodiny a navrhovatele / dalších odborníků.

Pracovní list 6: Představení konference

Jako zařizovatel předsedáte první a druhé části konference. Vaší rolí je umožnit konferenci. Samotným předmětem konference je zodpovědnost přítomných odborníků.

1. Uvítání:

- Uvítejte všechny a ukažte, jak moc si ceníte účasti rodiny a sociální sítě. Vyjádřete, jak velkou máte radost z toho, že se na tomto důležitém setkání všichni shromáždili.

2. Představení všech účastníků:

- Představte se jménem a funkcí. Objasněte svoji roli během konference. Buďte struční, čímž, doufejme, udáte tón pro ostatní přítomné.

3. Vzájemné poznání:

- Požádejte každého, aby se představil a vysvětlil svůj vztah k dítěti/dětem. Děti jsou většinou na radě jako poslední. Můžete jim ale dát slovo dříve.

4. Děti jsou nejdůležitější:

- Na konci představení zdůrazněte, že se všichni scházíte, protože jste důležití pro děti a pomůžete diskutovat o problémech a hledat řešení.

5. Napětí:

- Pokud mezi některými rodinnými příslušníky zpozorujete napětí, může být vhodné váš postoj zmínit. Můžete říct: „Možná to není snadné pro všechny, kteří jsou tady, ale velmi si cením vaší účasti, protože je mimořádně důležitá pro dítě/děti.“

6. Osoba podporující děti:

- Vysvětlete, kdo je osoba podporující děti a jakou má roli. Vyzdvihněte, že tato osoba především podporuje děti, aby se necítily osamocené. Dále sdělte, že tato osoba bude dětem v případě nutnosti pomáhat vyjádřit se. Pokud se účastní více osob podporujících různé účastníky, zmiňte rovněž tuto skutečnost.

7. Tři fáze:

- Vysvětlete, že nadcházející setkání bude zahrnovat tři fáze:
 - sdílení informací,
 - soukromé jednání rodiny,
 - představení / akceptaci plánu.
- Stručně vysvětlete, co se v těchto fázích bude dít. Rodině může pomoci, když tento program napíšete na flipchart.

8. Pravidla:

- Diskutujte o pravidlech rodinné skupinové konference. Doporučujeme napsat tato pravidla na flipchart, aby je po dobu setkání všichni viděli.

- Důvěrnost.

Řekněte něco jako: „Informace vzájemně předávané na setkání se týkají dětí, rodiny a dalších. Je mimořádně důležité, aby každý mohl hovořit svobodně a otevřeně, proto musí informace zůstat mezi námi. Můžeme se na tom všichni dohodnout?“

- Vzájemné respektování názorů.

Řekněte něco jako: „Je možné, že názory některých z vás se při přípravě plánu budou lišit. To je v pořádku. Musíme se ale dohodnout, že každý bude respektovat názor a pohled na věc ostatních účastníků. Můžeme se na tom všichni dohodnout?“

- Každý má možnost mluvit.

Řekněte něco jako: „Pro to, abychom přijali dobrý plán pro děti, je důležité, aby každý měl příležitost vyjádřit své pocity o situaci. Proto se chceme dohodnout na tom, že každý bude mít právo vyjádřit se. Můžeme se na tom všichni dohodnout?“ Zdůrazněte, že toto samozřejmě také platí pro děti.

9. Role zařizovatele:

- Stručně vysvětlete svoji roli na konferenci a zdůrazněte svoji nezávislost a ochotu umožnit konferenci. Objasněte, že rodina je vlastníkem konference a konference je v maximální míře přizpůsobena jejím potřebám. Požádejte rodinu, aby sdělila své potřeby – jen tak lze zajistit úspěšnou konferenci.

10. Otázky:

- Zeptejte se, zda má někdo před zahájením první fáze konference ještě nějaké otázky.

Pracovní list 7: První fáze: vzájemná výměna informací

Kdo začne?

Kdo má začít, není nijak pevně dáno. Nejprve se podívejte na rodinu, která možná bude chtít říct něco o příčině nebo okolnostech problému. Zajistěte, aby nevznikla diskuze o možných řešeních.

Navrhovatel:

Pokud se rodina rozhodne, že se nebude otevírat, měl by začít navrhovatel. Navrhovatel může vysvětlit, proč se tato konference koná a jaké panují obavy. Dále objasní rodině, s čím byl konfrontován / byla konfrontována v této situaci, proč má obavy a co by se mělo změnit.

Tyto informace je třeba jasně formulovat a nesmí být pro účastníky konference nové. Je důležité, aby navrhovatel vyzdvihl také pozitiva a silné stránky. Dobrý nápad může být napsat obavy a hlavní otázku na flipchart.

Informace o možnostech:

Navrhovatel a další odborníci mohou kromě poskytovaných informací říct něco o možnostech, které mohou jako odborníci nabídnout. Zajistěte, aby tyto informace nepopisovaly příliš hluboce systém poskytování sociální péče. Zajistěte, aby odborníci nesdělovali žádná řešení.

Odborníci:

Navrhovatel, další odborníci a členové konference si vzájemně sdělili informace. Tyto informace se sdělují jasně, srozumitelně a s respektem k ostatním. Aby bylo možné učinit jasné rozhodnutí zohledňující všechny potřeby, je nutné s rodinou sdílet všechny podstatné informace.

Minimální požadavek:

Pokud je nutné formulovat minimální požadavek, přichází vhodná chvíle právě nyní. Navrhovatel nebo odborníci předem nabídnou náhled na možná řešení, která nebudou akceptována.

Zodpovědnost:

Odborníci jsou zodpovědní za informace poskytované rodině. Dále mají zodpovědnost za uchování kopie poskytnutých informací. Zařizovatel si nemusí poskytované informace psát.

Poznámky:

Zařizovatel si napíše nejdůležitější informace a vyjádřené obavy. Tyto poznámky jsou důležité pro budoucí registraci.

Nepřítomní odborníci:

Může se stát, že některý odborník bude chybět. V tomto případě poskytnete informace písemně. Zařizovatel není zodpovědný za tyto informace. Pokud se odborník nemůže zúčastnit, je třeba zajistit účast náhradního odborníka, který přečte informace a zodpoví případné dotazy.

Otázky:

Je velmi důležité, aby rodina chápala, o čem se hovoří. Zeptejte se výslovně, zda má někdo na odborníka nějaké otázky. Po vzájemné výměně informací se v každém případě musíte zeptat: „Jsou stále nějaké dotazy? Je potřeba něco dalšího objasnit? Jsou všechny informace srozumitelné všem?“

Ukončení informativní části:

Na konci této fáze zajistěte, aby:

- rodina chápala, co bylo řečeno;
- v případě potřeby byl sdělen minimální požadavek;
- návrhové a odborníci měli možnost poskytnout nezbytné a podstatné informace;
- rodina jasně porozuměla péči, která je k dispozici.

Ukončení první části:

Poděkujte odborníkům za jejich účast, angažovanost a informace.

Úvod do druhé části: soukromé setkání.

Pracovní list 8: Druhá část: soukromé setkání

Vyhlaste druhou část konference:

Zdůrazněte potřeby dětí a připomeňte rodině, že právě tyto potřeby jsou předmětem diskuze: „Milá rodino, máte za úkol přijít s plánem, který může vyřešit problém dětí.“

Ubezpečte rodinu, že si může nechat dostatek času na zvážení problému z jiného úhlu pohledu.

Požádejte rodinu, aby:

- dala dohromady plán, se kterým bude každý souhlasit;
- přemýšlela o jeho realizaci;
- popsala, kdo má co udělat;
- přemýšlela o tom kdy, jak a kdo zhodnotí plán a zajistí jeho realizaci;
- rozhodla o dalším postupu v případě selhání plánu.

Ujistěte rodinu, že může:

- mít tolik času, kolik bude potřebovat;
- využívat místnosti kreativním způsobem a radit se samostatně;
- posloužit si připraveným občerstvením a oslovit zařizovatele v případě dalších potřeb;
- požádat v případě potřeby o doplňující informace a zavolat zařizovatele, jakmile se dohodnou na plánu – zařizovatel pak může napsat plán na flipchart.

Zařizovatel, navrhovatel a další odborníci odcházejí z místnosti.

Pracovní list 9: Třetí část: přijetí plánu

Ve třetí části konference je třeba odsouhlasit zpracovaný plán. V této části rodina představí výsledky své porady. Plán je mimořádně důležitý pro budoucnost dětí. Investujte proto co nejvíce času do jeho jasné formulace a definice.

Přijetí z hlediska pozice navrhovatele:

1. Navrhovatel je nositelem konkrétního právního požadavku – ochrany dítěte. Dále má právo i závazek přijmout bezpečný plán.

2. Navrhovatel není nositelem žádného právního požadavku. Pomáhá řešit dohody obsažené v plánu.

- Některé rodiny si plán nadefinují samy; ostatní o to požádají vás. Používejte v co největší možné míře slova rodiny. Požádejte rodinu, aby představila plán a o další případné informace: „Máte na mysli...?“
Ujistěte se, že všechny zodpovědné osoby znají patřičné kroky realizace plánu. Zkontrolujte, zda s plánem souhlasí celá rodina. Věnujte zvláštní pozornost dětem a osobám, které jej podporují: souhlasí s plánem v jeho aktuální podobě?
- Jakmile bude plán jasný a je napsaný na flipchartu, pozvěte dovnitř navrhovatele a požádejte jej o stanovisko. Navrhovatel si možná vyžádá upřesňující informace, nesmí ale plán nijak ovlivňovat. Navrhovatel nezahajuje s rodinou žádné diskuze. Navrhovatel musí na plán přistoupit, kromě případů, kdy by prokázal, že plán není bezpečný pro děti, je nelegální nebo nespĺňuje minimální požadavky.
- Po přijetí plánu ze strany navrhovatele je třeba zajistit několik věcí:
 - ✓ Stanovit způsob zhodnocení plánu při jeho úspěšné realizaci a určit, kdo se bude hodnocení účastnit;
 - ✓ Určit datum hodnocení a jmenovat osoby, které se zúčastní; Vysvětlete, že plán napíšete a zašlete kopii všem, kteří se konference účastnili, včetně odborníků přítomných v první části;
 - ✓ Vysvětlete, že vy jako navrhovatel budete informovat Centrum rodinných konferencí, jak členové vnímají konferenci. Pro organizování konferencí je totiž důležité znát zkušenosti účastníků a neustále se tak zlepšovat. Zařizovatel rozdá formulář, který mohou účastníci vyplnit hned nebo si jej vzít domů a zaslat zpět později v obálce, kterou rovněž dostali. Poděkujte všem za spolupráci.
 - ✓ Vysvětlete účastníkům, že vy v tuto chvíli konferenci opouštíte a do tří měsíců zavoláte členům konference, abyste zjistil(a), jak pokročili.
- Poděkujte všem účastníkům za podněty a příspěvky. Ještě jednou zdůrazněte, že je pro děti důležité, pokud rodina a sociální síť projeví takovou péči a zodpovědnost.

Pracovní list 10: plán RSK

Předmět konference:

Rozená:

Datum konference:

Nezletilé děti:

Účastníci ve vztahu k dítěti/dětem/dospívajícím:

Nepřítomné, přispívající osoby:

Účastníci první a druhé části konference:

Hlavní otázka:

PLÁN

Plán přijali:

Dohody o realizaci plánu:

Pokud se v době realizace plánu rozhodne o revizi plánu, setká se další skupina osob:

Z rodiny / sociální sítě:

Z organizací poskytujících péči (odborníci):

Dohody ohledně hodnocení:

První hodnocení se bude konat (datum):

Budou se účastnit tyto osoby:

Z rodiny / sociální sítě:

Z organizací poskytujících péči (odborníci):

Prohlašuji, že všechny informace uvedené výše, správně a pravdivě vyjadřují rozhodnutí, doporučení a plány plynoucí z konference.

Zařizovatel:

Datum:

Místo:

Pracovní list 11: Práce s otevřenými otázkami

Typy otázek

Otevřené otázky:

- nabízejí prostor k zodpovězení dotazů různým způsobem
- nabízejí prostor k vyjádření názoru nebo pohledu na věc
- jsou vybízející
- začínají slovem: co, jak, kdy a kde
- efektivně odkrývají názory, pocity a zážitky
- nabízejí prostor pro pečlivou odpověď

Otázky typu „proč“:

- jsou ze své podstaty otevřené
- obvykle přivedou k informacím o skutečnostech
- žádají o objasnění příčiny a další vysvětlení
- nejsou vhodné při styku s dětmi
- mohou být vnímány jako otázky ohledně pocitu viny
- lze je nahradit otázkami typu „co“ a „jak“
- jsou méně účinné při pohovorech

Uzavřené otázky:

- možnosti odpovědí jsou omezené
- jsou účinné při odkrývání konkrétních informací (skutečností)
- lze je zodpovědět slovem „ano“ a „ne“
- vedou ke stručné odpovědi

Sugestivní otázky:

- dotazovatel předkládá návrhy ohledně obsahu možných odpovědí
- obsahují hodnocení
- nenabízejí prostor pro názory a pohled na věc
- nejsou účinné při rozhovoru

Vícenásobné otázky:

- obsahují současně více otázek (dvojitých otázek)
- matou osobu, která na otázku odpovídá (na jakou otázku mám odpovědět?)
- matou dotazovatele (na jakou otázku se odpovídá?)
- nejsou účinné při rozhovoru

Napovídající otázky:

- představují kombinaci sugestivních a vícenásobných otázek
- nenabízejí prostor pro názory a pohled na věc
- nejsou účinné při rozhovoru

Účinné otázky jsou:

- otevřené otázky
- uzavřené otázky
- vytrvalé dotazování

Neúčinné otázky jsou:

- sugestivní otázky
- vícenásobné otázky
- otázky typu „proč“

Možnosti vytrvalého dotazování:

- opakujte otázku
- žádejte o vysvětlení
- opakujte odpověď
- shrňte otázku
- požádejte o příklad
- pokračujte neverbálním dotazováním

Kladení otevřených otázek

K získání potřebných informací jsou velmi účinným nástrojem otevřené otázky (co, jak, kdo, kdy).

Uzavřené otázky mohou nabídnout informace, obvykle ale přinášejí stručné objasnění. Někdy je jich zapotřebí ke kontrole podstaty odpovědi. Uzavřené otázky aktivizují dotazovatele (nutí přemýšlet o další otázce) a jsou užitečné při určování rámce hovoru. Zahájení hovoru řadou otevřených otázek může ztížit jejich zodpovězení: „Na co se mě ptá? Kde mám začít?“ Uzavřené otázky konkretizují předmět a nabízejí vodítko. Poté může být užitečné využít vytrvalého dotazování (ptejte se na příklady nebo vysvětlení).

Sugestivní otázky představují riziko pro dotazovatele: dotazovaný totiž často neposlouchá.

Vícenásobné otázky nevyjasňují rámec hovoru a vedou k nepřesnému vnímání odpovědi.

Otázky typu „proč“ nejsou příliš užitečné. Naznačují, že je třeba uchopit zodpovědnost a objasnit otázku. Nenabízejí prostor pro odpověď s informativní hodnotou. Pomocť může shrnutí odpovědi, zde však existuje riziko „implikace“. Uzavřená, návazná otázka může toto riziko eliminovat.

Otázky typu „jak“ a „co“ nabízejí prostor pro promyšlenou odpověď. Otázky začínající slovem „Můžete“, „Mohli byste“ a „Máte“ obvykle vedou k odpovědi typu ano/ne. Zejména děti takto reagují. Dospělí nabídnou propracovanější odpověď a budou akceptovat otázky hodnotící vztahy. Děti se často ptají samy sebe: kam tato otázka vede?

Pracovní list 12: Profil koordinátora

Obecná charakteristika

Zařizovatel rodinné konference je nezávislá osoba, která nepracuje pro žádnou organizaci nabízející péči ani pro žádný zákonodárný orgán.

Účel funkce

Zorganizováním konference zařizovatel nabízí rodině možnost řešení problémů s péčí o děti a jejich výchovou.

Úkoly

- ✓ Sepisuje spolu s dětmi a rodiči seznam, které rodinné příslušníky a členy rodinné sítě do konference zahrnout.
- ✓ Informuje všechny zúčastněné o cíli, přístupu, možnostech a zodpovědnostech.
- ✓ Zajišťuje ve spolupráci s navrhovatelem, aby byla jasná hlavní otázka.
- ✓ Zajišťuje, aby způsob formulace otázky dával rodině prostor na přípravu plánu.
- ✓ Stará se ve spolupráci s rodinou o konkrétní podmínky konference (pozdání, místo konání, občerstvení atd.).
- ✓ Vede první část konference a v poslední části sepisuje plán, který si stanovila rodina.
- ✓ Po domluvené době telefonuje rodině, aby zjistil pokrok s plněním plánu.

Vlastnosti

- ✓ Věří v moc a možnosti rodiny a sociální sítě.
- ✓ Má značné životní zkušenosti.
- ✓ Baví ho organizovat procesy a nemá zájem nabízet odbornou péči.
- ✓ Je vytrvalý.
- ✓ Je kreativní a flexibilní.
- ✓ Ví, jak respektovat ostatní.
- ✓ Preferuje úkoly s jasnými hranicemi.

Možnosti

- ✓ Není zavázán k práci mimo běžnou pracovní dobu.
- ✓ Dokáže pracovat samostatně.
- ✓ Může pracovat z domova.

Dovednosti

- ✓ Má dobré organizační schopnosti.
- ✓ Ví, jak naslouchat.
- ✓ Ví, jak klást otevřené otázky a vést dotazování.
- ✓ Nemá žádné předsudky a respektuje ostatní.
- ✓ Dokáže jednat nezávisle a motivuje tým, že:
 - ponechává závěry ostatním,
 - neinterpretuje,
 - klade dotazy místo provádění kontroly,
 - nabízí prostor ke zpracování plánu, aniž by kontroloval jeho obsah.

Zapomněli jste něco?

1

Před začátkem konference

- Musí být k dispozici tyto věci:
 - telefon
 - flipchart, popisovač a páska
 - cedulka „Nerušit“
 - papírové kapesníky
 - telefonní číslo regionálního manažera

- Měla být přítomna rodina při tom, když se připravovala místnost?
- Bylo pro rodinu zajištěno občerstvení, nebo si ho rodina zajistila sama?
- Bylo domluveno, k jakým účelům je možné místnost využít, co je zakázané? Mějte prosím na paměti, že dopředu není jasné, kdy konference skončí.
- Je místo konání konference u vchodu viditelně označené? Vyvěste plakát nebo mapku.
- Je pro sezení v kruhu připraven dostatečný počet židlí?
- Jedna nebo více položených otázek, které jsou napsány na letáku umístěném na viditelném místě. Nebude si tohle chtít rodina zařídit spíše sama?
- Program na letáku.
- Dohody sepsané na letáku, který je vyvěšen v místnosti.
- Věděla rodina, kdo zahájí konferenci?
- Bylo jasné, kdo bude klást stanovené otázky a kdo pohovoří o důvodu setkání?

2

První část

- Po přivítání účastníků a představení sebe přejděte k programu.
- Oslovte zúčastněné a zeptejte se, kdo se chce představit jako první, a popište jeho/její vztah k těm, pro které se konference pořádá. Nikoho konkrétního nevyvolávejte – mohli byste tím účastníky znejistět. Předem se dohodlo, co bude řečeno o důvěrnících (pokud o nich má být něco řečeno).
- Zeptejte se, zda všichni našli své místo.
- Objasněte důvod setkání a poukažte na jednu nebo více položených otázek (tohle může učinit někdo z rodiny nebo její sítě).
- Projděte dohody a zeptejte se lidí, zda s nimi souhlasí. Chtějí se domluvit na dalších věcech?
- Zajistěte, aby byly poskytnuty informace o důvodu setkání. Informace může podat asistent, ale také někdo z rodiny nebo její sítě.
- Zajistěte, aby se ještě nemluvilo o řešeních. Pokud by se tak stalo, požádejte účastníky, aby počkali na uzavřenou část setkání.
- Přizvěte osoby, které chtějí poskytnout informace, a umožněte jim je přednést, stejně i kladení otázek.
- Poděkujte všem a zahajte uzavřenou část setkání.
- Sdělte účastníkům, že budete k dispozici ve vedlejší místnosti a že jste tu proto, abyste v případě potřeby poskytli praktickou pomoc.
- Sdělte skupině, kdo další bude ve vedlejší místnosti pro případ, že bude skupina potřebovat podporu (např. učitel, mentor, terapeut), nebo aby skupině případně poskytli doplňující informace (asistent).
- Požádejte skupinu, aby řádně zaznamenala učiněné dohody.
- Vysvětlíte, že nebudete hodnotit obsah plánu, ale že si jej s rodinou projdete, abyste mohli co nejlépe konkretizovat učiněné dohody.

- Upozorněte na to, že je důležité zapsat, kdo a kde se má v rámci prvního návazného setkání s kým setkat a dále kdo se má setkat v případě potřeby úpravy plánu. Dále požádejte, aby se někdo postaral o zorganizování tohoto setkání.
- Vysvětlete, že asistent následně projde plán k odsouhlasení (pouze v případě, že asistence je povinná). Legální a bezpečné plány jsou vždy přijaty!
- Informujte skupinu, že po ukončení setkání rozdáte hodnoticí formuláře. Účastníci se na toto budou moci připravit.
- Popřejte skupině mnoho úspěchů.

3

Uzavřená část setkání

- Nevstupujte do místnosti, ve které probíhá setkání, aniž byste byli přizváni.
- Pokud jste přizván(a) kvůli nejasnostem v praktických postupech, odpovězte na dotaz a opět odejděte z místnosti.
- Pokud vás přizvou kvůli dotazům ohledně obsahu, informujte účastníky, že toto není vaší pravomocí. Řekněte v pozitivním duchu, že mají celou řadu možností, a odejděte z místnosti.
- Pokud skupina požádá asistenta o nějaké doplňující informace, poskytněte součinnost. Dbejte na to, aby se neřešilo nic jiného než otázky a odpovědi. Jakmile se rodina začne opět radit, odejděte hned oba z místnosti.
- Pokud někdo opustí místnost viditelně rozrušen, zeptejte se ho, za jakých podmínek bude moci pokračovat. Nepředkládejte žádná řešení.
- Jestliže někdo odejde z konference před jejím ukončením, předejte této osobě hodnoticí formulář (včetně obálky s poštovním hrazeným příjemcem) a poděkujte mu za účast.
- Pokud by rodina nedokázala vymyslet funkční plán, zeptejte se jí, zda by pomohlo, kdyby se s řešením počkalo (často je důvodem únava účastníků). Pokud by této možnosti využili, neprodleně stanovte termín a místo návazného setkání.
- Jestliže se skupině nepodařilo vypracovat plán a ani se již nechtějí setkat, rozdejte hodnoticí formuláře (včetně obálky s poštovním hrazeným příjemcem) a poděkujte všem za snahu a účast.

4

Třetí část setkání

- Poté, co jste byl pozván do místnosti, nejprve sdělte, jak moc si ceníte tvrdé práce skupiny a jejich snahy o přípravu plánu.
- Pozor: nehodnoťte nijak obsah plánu.
- Nejprve projděte celý plán a teprve poté se zeptejte: „Kdo? Mohu si napsat jméno? Kdy? Říkáte víkend, to znamená od pátku do neděle a v jakou hodinu? Kde? To znamená zůstat. Kde, kdy a s kým?“
- Do plánu nesmíte v žádném případě vnášet vlastní prvky! Nesmíte tedy nikdy říct: „Další možností by bylo ...“ nebo „Nemáte pocit, že ...“
- Souhlasí všichni s plánem?
- Jestliže tomu tak není, požádejte účastníky, aby pokračovali v poradě, a vy se stáhněte do ústraní. Nikdy nic nezprostředkovávejte a nevstupujte do diskuzí.
- Přizvěte asistenta (pokud se vyžaduje souhlas).
- Asistent pochválí skupině její práci (žádali jste o to při přípravách) a zkontroluje plán.
- Pokud by vyvstala další diskuze vedoucí k rozhodnutí, ustupte spolu s asistentem do pozadí a požádejte skupinu, aby vám dala ve chvíli, kdy dokončí plán, vědět.
- Všechny požádejte, aby leták symbolicky podepsali a vyjádřili tak souhlas s plánem. Vytvořte si kopii letáku, například si ho vyfotografujte mobilním telefonem.
- Zeptejte se, zda plán může obdržet některý z asistentů.
- Zeptejte se, zda bude letáky někdo chtít poté, co koordinátor vypracoval plán.
- Rozdejte hodnotící letáky s obálkami. Sdělte skupině, že formulář mohou podat v uzavřené obálce (budou se cítit svobodněji, pokud budou chtít zvolit méně pozitivních odpovědí).
- Účastníkům, kteří jsou příliš unavení na to, aby formulář vyplnili na místě, dejte obálky s předplaceným poštovním a vyplněnou adresou příjemce.
- Ujistěte účastníky, že jim bude plán odeslán co nejdříve.

- Informujte rodinu o tom, že tímto vaše práce končí, ale že za tři měsíce se zkontaktujete s několika účastníky, abyste se dotázali na postup realizace plánu.
- Poděkujte všem za účast.

Je rodinná skupinová konference efektivní?!

Lineke Joanknecht (manažer Eigen Kracht Amsterdam),
Rob van Pagee, ředitel EKC NL,
příspěvky od Fieta van Beeka (výzkum)
V Jeugdbeleidu 2010 – nezávislý časopis pro vaši politiku

Od roku 2001 se v Nizozemsku pořádají konference Eigen Kracht (nizozemský název pro rodinné skupinové konference). Do současné doby bylo zorganizováno přes tisíc konferencí, které vedly k nabytí mnoha zkušeností. Uvedená data jsou za posledních 6 let. V tomto článku se díváme na rodinné skupinové konference (RSK) jako na systém rozhodovacího modelu a způsobu, kdy plány učiněné rodinou vedou k nejlepším možným výsledkům. Do RSK zahrnujeme výzkum úřadu WESP a zkoumáme možnost podpory ze strany pracovníků sociální péče při realizaci plánů realizovaných rodinami. Na základě čeho je plán úspěšný a kolik odborníků k jeho úspěchu přispívá?

Podstata rodinné skupinové konference

RSK nabízí lidem možnost vymyslet spolu s těmi, kterým důvěřují, plán řešící jejich problémy. Dotčené osoby zformulují situaci, kterou chtějí plánem řešit, a řídí proces od začátku do konce. K dispozici je nezávislý koordinátor, který pomáhá s přípravou konference: koho pozvat, potřebné znalosti, co účastníci potřebují k tomu, aby dospěli k řešení.

Přípravy také zahrnují praktické otázky: V jakém ideálním termínu by se měli účastníci setkat? Jaký je k dispozici ubytování? Jaké občerstvení potřebujeme? Kdo zařídí jeho dovoz, někdo z účastníků nebo specializovaná firma?

Přípravy

Koordinátor připraví všechny účastníky a pobídne je k aktivnímu řešení problémů, se kterými budou seznámeni. Účastníci často spolu diskutují, aby se vzájemně informovali a přemýšleli o tom, co by mohlo fungovat a jaký postup zvolí. Koordinátor je v neustálém styku s osobou, pro kterou se konference organizuje: ředitel. Budou mezi účastníky ty správné osoby? Bude konference s těmito účastníky úspěšná? Bude pro účastníky vytvořen prostor pro to, aby se mohli svobodně vyjádřit? Nebo bude třeba učinit další opatření? Kdo může pomoci? Co můžete udělat?

Konference

RSK začíná informativní částí Osoba, pro kterou se konference organizuje, nastíní situaci vyžadující účast členů konference, někdy za pomoci odborníka nebo někoho ze známých. V dalším kroku odborníci sdělí účastníkům informace, na které se ptali. Ty se mohou týkat všech možných témat: od školy, přes zdraví a bydlení až po práci. Také se může jednat o informace o případné pomoci nebo pomoci nabídnuté v minulosti.

Účastníci předem vyberou témata, ke kterým potřebují získat informace. V této části se prezentuje vše, co účastníci chtějí vědět pro to, aby dokázali vymyslet kvalitní plán. Mají možnost klást otázky. Někdy existuje právní rámec, který účastníci musí zohlednit – např. probíhající šetření dotčeného úřadu péče o mladistvé nebo vydání příkazu k dozoru nad mladistvým. Přítomný odborník poskytne podrobné informace o případu a hranicích, v rámci kterých lze připravit plán. V takové situaci je důležité, aby tyto otázky byly jasné hned od začátku. Důvodem je vypracovat plán, se kterým bude na konci konference souhlasit třeba opatrovník rodiny. Opatrovník zkontroluje plán, aby se ujistil, že zapadá do předem stanoveného rámce. Cílem je zajistit bezpečnost plánu pro dítě a jeho soulad s platnými zákony. Jakmile budou účastníci vědět vše nezbytné,

může začít druhá část: soukromý čas. Této části se neúčastní ani odborníci, ani koordinátor, ale pouze účastníci pozvaní osobou, pro kterou se konference organizuje. Budou řešit situaci a společně přijdou na správný přístup, pořadí činností a zodpovědnosti za ně. Dotčené osoby se většinou znají již dlouhou dobu a mají k dispozici dodatečné informace od odborníků. Mohou se tedy opírat o významné zdroje – nejen vlastní, ale také společné.

Budou spolu mluvit tak, jak se běžně s lidmi baví. Jejich hovor nebude nikterak strukturovaný, účastníci spolu budou neformálně diskutovat a řešit různé věci, často s emocionálním nádechem. Diskuze není časově omezená. Rodina bude pracovat v menších i větších skupinkách dle situace.

Jakmile dospějí k dohodě, začíná třetí část konference: představení plánu.

Této části se opět účastní koordinátor a často také pracovník sociální péče, který rovněž zajistí účast rodiny. Společně procházejí plán a dohody. Koordinátor pomáhá definovat tyto dohody, aby byly co nejjasnější: kdo má co udělat, kdy a jak, co se stane v případě neočekávaného vývoje, kdo bude účasten zhodnocení plnění plánu a jak často, kdy se má konat první hodnocení? Bude zapotřebí pomoc veřejných institucí? Jakou bude mít konference strukturu, kdo bude okruhu lidí kolem hlavní osoby dávat pokyny? Pouze v případě pozdější objednávky musí plán schválit opatrovník rodiny. Posoudí plán, který účastníci připravili, s ohledem na rámec stanovený v první části konference a vyloučí jej v případě, že by byl nebezpečný nebo protizákonný. K tomuto dochází jen velmi zřídka: rodinám na dětech záleží, a proto vytvářejí bezpečné plány.

Po konferenci

Po konferenci koordinátor sepíše dohody a zašle plán všem účastníkům. V této chvíli koordinátor ukončí svíji činnost ukončena a začíná práce rodiny, přátel a někdy také pracovníků sociální sítě: ti budou plán realizovat!

Dopad na RSK

Výsledkem RSK je tedy plán a jeho podpora. Jedná se o velmi důležitý výsledek: ti, kteří mají problém (otec, matka, děti), mu již nemusí čelit sami, jak tomu obvykle bývá, když se lidé obrátí na sociální péči nebo musí ji nedobrovolně využívat. Do problému je nyní zapojeno více lidí – často i lidí, kteří si již každodenní potíže rodiny ani neuvědomovali. Když jsou vyzváni, aby o problémech přemýšleli, když se diskuze týká otázky „Cítíte se s rodinou, s těmito lidmi svázání“, odpoví často „ano“. Požádat někoho o podporu však může být velmi těžké, ať již kvůli pocitu hanby nebo v důsledku věcí, které se udály v minulosti. S pomocí zkušeného člověka z vnějšího prostředí, koordinátora, lze obnovit komunikaci a podporu. Výsledkem konference není jen plán, ale přidaná hodnota ve formě účasti osob ze sítě rodiny, osob často ochotných řešit praktické otázky. Výzkum účinnosti podle popisu Duncasa (z roku 2006) a v jiných částech tohoto svazku od Sjefa de Vriese ukazuje, že nejdůležitějším faktorem účinné pomoci je víra lidí, že to bude fungovat a že mají podporu ve vlastním prostředí. Pokud se navíc konference zúčastní zkušený pracovník sociální péče, zvyšuje se šance na pozitivní výsledek, a to rovněž u rodin, které řeší více problémů najednou.

Zodpovědnost

Důležitým znakem RSK je, že zodpovědnost za problémy a způsob jejich řešení zůstává v rukou dotčených lidí. Jsou a musí být zodpovědní. Je to jejich život a situace, ve které se ocitají, je jejich situace. Případné zlepšení je zcela na nich a lidech v jejich okolí. RSK jim pomáhá se propojit a podporuje jejich síť za účelem vytyčeného výsledku. V průběhu tohoto procesu jsou seznámeni s možnostmi, které jim může nabídnout stát a společnost – mohou si vybrat z odpovídajících služeb. Mají tedy vlastní volbu, rozhodují o tom, zda potřebují vnější pomoc a jakým způsobem. RSK v

podstatě znamená, že lidé, hlavní osoba a její síť společně rozhodují o průběhu věcí, než aby tak učinil systém, pracovník sociální péče nebo aby se tak stalo na mezioborovém setkání. Na plán plynoucí z konference lze nahlížet jako na předběžné dílo určené k posouzení: odborníci z vlastního okruhu připravili pomocí informací od expertů, které zajistila vláda v průběhu první části konference, dobře promyšlený plán. Ten je pak třeba odpovídajícím způsobem realizovat. K tomu jsou zapotřebí odborníci, kteří budou schopni a ochotni pracovat podle plánu, a systém ochotný umožnit tento plán, za kterým stojí lidé, kteří jej sami zhotovili. Plán dále představuje přenos zodpovědnosti: odborníci se nyní často cítí zodpovědní za blahobyt rodiny – je to jako břímě na jejich bedrech, místo aby toto přímě nesly osoby, které pro hlavní osobu něco znamenají: rodina a přítel, který řekne „jsme tady pro tebe, patříme k tobě a ty k nám“.

Ne pro mé klienty...

Pracovníci sociální péče se starají o své klienty, mají o ně starost. Z jejich pohledu jsou jejich klienti lidé bez sítě a osob, které by se o ně staraly a dokázaly zakročit. Pracovníci sociální sítě si musí zvyknout na myšlenku, že jejich klienti se prostřednictvím RSK opět mohou spojit se svými rodinnými příslušníky a přáteli, a dále na myšlenku, že tito rodinní příslušníci a přátelé mohou být ochotni přispět k řešení...

Pracovníci sociální péče mají sklony říkat na základě školení a zkušeností: „ale jistě, tohle by mohlo fungovat, opravdu RSK věřím, nehodí se ale pro klienty, se kterými pracuji, u nich se toho moc děje, jejich problémy jsou příliš velké, nemají se na koho obrátit, jejich známí mají sami dost svých problémů. Mám vlastní zodpovědnost za zajištění blaha dětí, jejich bezpečnosti. Mám vlastní zodpovědnost za zhodnocení, zda je za těchto okolností bezpečné nechat je v rodině. Když navíc vezmeme v úvahu všechny ty případy, které se objevují v médiích, pro pracovníky sociální péče, na které jsou podávány žaloby, je pak tato práce ještě obtížnější a břímě ještě těžší.

Pracovníci sociální péče jsou limitováni časem, který mohou trávit se svými klienty. Nemohou být ve spojení s rodinou 24 hodin denně. Sousedé, prarodiče, tety, strýcové a přátelé mají po vzhledu do problému mnohem lepší možnost toto udělat, mají také snazší přístup a vědí, co se děje. RSK tedy dává pracovníkům sociální péče příležitost přispět k plánu vymyšlenému a realizovanému klienty a jejich sítí. Zodpovědnost mají klienti, kteří sami označí oblasti, ve kterých je pro ně pomoc odborníků nezbytná. Výsledkem může být optimální spolupráce mezi vlastním systémem podpory, odbornou sítí, která byla přizvána na pomoc, a hlavní osobou.

Výzkum prokázal, že...

Výzkum v Nizozemsku probíhal hned od začátku pořádání RSK. V tomto okamžiku toho o konferencích víme hodně. Každoroční data jsou poměrně konzistentní a zjištění z Nizozemska odpovídají zahraničnímu výzkumu. Víme toho hodně o samotných konferencích, velké spokojenosti účastníků (dítěte, sítě, zúčastněných odborníků) a o plánech a jejich realizaci. Rádi bychom poukázali na několik zjištění.

Čísla

V roce 2006 bylo vyřízeno 256 žádostí o rodinnou skupinovou konferenci (n = 256). Z nich se 65 % týkalo péče o mladistvé (péče o mladistvé aplikovaná na konferenci), 12 % žádostí bylo z oblasti MEE, přičemž v 9 % případů žádala sama rodina. Na jeden návrh připadlo v průměru 1,6 dětí a zúčastněno bylo o něco více dětí ve věku 0 až 12 let než dětí ve věku 13 let a starších. O něco méně než polovina konferencí (49 %) se týkala osob z jiného než nizozemského kulturního prostředí. Z dětí, které se účastnily konference, bylo v okamžiku konání konference 30 % mimo domov. Z osob, které se rozhodly pro konferenci a začaly s přípravami, jich 70 % pokračovalo a 30 %

nepokračovalo, a sice částečně kvůli tomu, že se problém vyřešil i bez konference, částečně kvůli neochotě zúčastnit se a částečně z důvodu, že propast mezi rodinou a jejím prostředím již nebylo možné překlenout.

Když se konference nekoná, protože účastníci ji nechtějí nebo je není jak ochránit, zdá se, že zúčastnění si začínají uvědomovat nutnost vnějšího zásahu.

Povaha problémů

Dvě třetiny rodin, pro které se konference konala, již čerpaly pomoc po dobu delší než jeden rok. Příčiny: problémy s chováním, rozvod, nepřiměřené vzdělání, nedbalost, smrt nebo nemoc rodiče nebo pečovatele atd.

Výsledky

V průměru se konference účastní 12,9 osob a konference trvá hodinu až pět hodin. Soukromý čas obvykle trvá hodinu až tři hodiny. U 98 % konferencí je výsledkem plán (schválený). Za plánem si stojí všichni účastníci. Plán v průměru obsahuje 18 konkrétních dohod, z nichž o 80 % se postarají lidé ze sítě. Od služeb sociální péče se pak žádá zbývajících 20 % péče. Dohody se týkají zhruba čtyř oblastí (výchova, finance, bydlení, zdraví, vzdělání, práce, volný čas, vztahy) a platí pro více rodinných příslušníků. Plánem je sice někdy vyvíjen tlak, ale protože přichází od lidí blízkých osobám, pro které se konference organizuje, lze tento tlak akceptovat snadněji, než tlak „zvenčí“. Návazný výzkum prokazuje, že za tři měsíce je plán kompletně realizován ve 21 % případů, v 9 % případů se plán nerealizuje vůbec a 80 % plánů je v jistém stadiu realizace.

Je pozoruhodné vidět, že dohody učiněné rodinnými příslušníky a přáteli se dodržují častěji než dohody učiněné odborníky.

Odborníci

Výsledky rodinné skupinové konference podle zúčastněných odborníků: je aktivována síť, lidem se dostane větší podpory než dříve a situace vyžadující zlepšení se dále zlepšují. Již několikrát se však ukázalo, že odborníky, kteří se doposud konference nezúčastnili, je těžké přesvědčit o pozitivním výsledku.

Ve Flevolandu, jedné z nizozemských provincií, byla provedena studie s cílem zjistit, proč nejsou pracovníci sociální péče ochotni využívat RSK. Nejprve byly zjišťovány znalosti pracovníků sociální péče o RSK. Většina dotazovaných pracovníků sociální péče (n = 25) uvedla, že teoreticky vědí, jak RSK funguje, ale že není součástí jejich systému: v mnoha situacích o ní ještě nepřemýšleli, v některých případech si mysleli, že jim nepřály okolnosti: lidé bez sítě, nebezpečná situace, rodina odmítající začlenit ostatní. Jeden pracovník sociálních služeb to popsal takto: „Pracuji takhle: příjem informací, zformulování potřebné péče, sepsání úkolu, výjezd. Toto je můj systém.“

Není škoda, že i když se mi tento nový přístup líbí, nepomýšlím na něj, protože nepatří do mého systému?“

Autonomie

Toto nás přivádí k závěru, že myšlenka toho, že lidé mají v životě právo na vlastní rozhodnutí (místo ostatních jako např. pracovníků sociální péče) se mezi pracovníky sociální péče a institucemi nabízejícími péči málokdy setkává s pochopením, a to přes to, že autonomie je nedílnou součástí demokratické společnosti. Jakmile občané začnou být závislí na pomoci od vlády, rozhodují za ně jiní. V souvislosti s našimi klienty toto zřejmě přijmeme bez hlubšího rozmyslu. Chovali bychom se ale stejně, kdyby se to stalo nám, naší rodině, v našem životě?

Jiná strategie

Abychom změnili výsadu rozhodování odborníků a institucí, pro které pracují, dospěli jsme k závěru, že je třeba směřovat pozornost a informace o RSK rovnou ke klientům, běžným občanům a jejich zástupcům a politikům než k odborníkům a jejich organizacím. V Overijssel, další nizozemské provincii, jsme viděli, že politici myšlenku přijali a uvedli ji do praxe: zástupce provincie Overijssel zodpovědný za péči o mladistvé, Gert Ranter, se domnívá, že možnost lidí činit vlastní rozhodnutí je mimořádně důležitá. Proto uvedl, že v roce 2010 bude všem rozhodnutím učiněným subjekty péče o mladistvé předcházet nabídka RSK rodině. Tímto nabízí občanům provincie Overijssel reálnou možnost, jak pro svoje problémy nalézt vlastní řešení. Současně nabízí odborníkům v Overijssel možnost dělat to, v čem jsou dobří: zpřístupnit své znalosti lidem s problémy, poskytnout žádanou pomoc, kterou budou lidé z okolí rodiny podporovat. Pomoc nabízená tímto způsobem je nejúčinnější a práce bude příjemnější. Bude probíhat spolupráce s řadou dalších osob podílejících se na péči o osobu nebo rodinu: společně mají větší šanci dospět k pozitivnímu výsledku. Odborníkům se ulehčí práce a zodpovědnost se přesune tam, kam patří: na hlavní osobu a lidi kolem ní...

Zákon o péči o mladistvé je zaměřen na klienta a uvádí, že klient musí být nejprve vystaven nadměrné zátěži a vypětí a teprve poté mu lze nabídnout pomoc. Zapojení rodinné skupinové konference je plně v souladu s cílem tohoto zákona. Jde o nejvyšší formu přístupu založeného na otázkách. Nejprve klient/klientka a jeho či její prostředí, až poté rozhodují ostatní.

Je zapotřebí odvahy

Hledají se: odvážní pracovníci sociální péče. Odvaha provést změnu povzbuzující občany v tom, aby aktivovali vlastní síly, nabídnout jim konferenci a přimět je k účasti. Vyzvat je, aby prokázali svou odvahu uvědoměním si, že to nakonec nikdo nezvládne sám. Pracovníci sociální péče jsou jistě ochotni dávat mnoho, ale v každodenním životě mají k dispozici omezený čas po omezenou dobu. Mohou onemocnět, berou si dovolenou, možná změni zaměstnání. Od pracovníků sociální péče je zapotřebí odvahy, aby řekli: „Samozřejmě, chci ti pomoci nyní, zítra a pozítří, ale to tvé problémy nevyřeší. Odvažte se zorganizovat konferenci, možná se dočkáte větší podpory od osob ve vašem okolí a lidí, se kterými se momentálně nestýkáte. Pro svou vlastní budoucnost, pro budoucnost své rodiny, seberte odvahu k rozhovoru s koordinátorem a začněte se připravovat. „Když to nezkusíte, nebudete nikdy vědět, zda by to fungovalo.“ Hledají se rovněž odvážní manažeři a politici. Zavedení RSK je systémovou změnou. Pro zavedení je nakonec zapotřebí opravdový mandát. Aktivace vlastních sil nebude u lidí dostatečná a bude mít krátké trvání, pokud nebude integrována v institucích a předpisech. Legální nebo procedurální mandát zajišťuje, že mají občané potřebující pomoc právo nejprve využít vlastní síly. Jen stateční lidé mohou provést změny potřebné k této změně. Z výzkumu víme, že v 85 % případů vedou přípravy na konferenci k plánu, které opravdu funguje. Jaká jsou tedy rizika? Tím, že to zkusíte, nic nezkazíte.

Přeložila Vertaalbureau Svava

Použitá literatura:

- Beek, F. van (2002). Eigen Kracht-conferenties 2001. Verslag van de gegevens uit de registratie. Voorhout: WESP.
- Beek, F. van (2003). Eigen Kracht-conferenties 2001. De eerste ervaringen in Nederland. (deelrapport 1) Voorhout: WESP.
- Beek, F. van (2003). Eigen Kracht volgens plan? Onderzoek naar de plannen en follow-up van de Eigen-kracht conferenties (deelrapport 2). Voorhout: OKS/WESP.
- Beek, F. van en Gramberg, P (2003). Is dit de toekomst van de jeugdzorg? Onderzoek naar de tevredenheid van de (volwassen) deelnemers van Eigen Kracht-conferenties (deelrapport 4). Voorhout: OKS/WESP.
- Beek van, F. (2004). Eigen Kracht volgens plan. Probleemgezinnen lossen hun eigen problemen op. Nederlands tijdschrift voor Jeugdzorg, nummer 2 (2004), pagina 92 t/m 101.
- Beek, F. van (2004). 'Het gaat toch over mijn toekomst?' Onderzoek naar de tevredenheid van de (jongeren) deelnemers van Eigen Kracht-conferenties (deelrapport 3). Voorhout: OKS/WESP.
- Beek, F. van (2006) Op de grens tussen bemoeizucht en zorg. Rapportage van het onderzoek Eigen Kracht-conferenties in Overijssel en de verhouding van Eigen Kracht tot de wet op de jeugdzorg. Voorhout WESP
- Beek, F. van (2007) Jaarcijfers 2006, WESP, Voorhout.
- Beek, F. van (2007) Het zit nog niet in ons systeem, presentatie op de studiedag Eigen Kracht zoekt professionals, maart 2007 Lelystad.
- Duncan, Barry L. (2006) Common factors and the uncommon heroism of youth; in Jeugdzorg in onderzoek, Congresbundel 27-1-2006. Ministerie van VWS Joanknecht, L. (2004) Mag het ook anders? Plannen van families voor problemen in gezinnen: Eigen Kracht-conferenties 2001. In: Wie maakt de dienst uit, macht en onmacht in opvoeding en hulpverlening; H. Baartman e.a. (red) pagina's 75-88 Agiel Joanknecht, L. (2005) Bijdrage van Eigen Kracht conferenties aan een transparant hulpaanbod, conferentiebundel multiprobleemgezinnen Windesheim Pagee, R. van (redactie) (2003). Eigen Kracht. Family Group Conference in Nederland. Van model naar invoering. Amsterdam: SWP.
- Spinder e.a.,(redactie) (2007) Krachten en Kansen, initiatieven voorvernieuwing in zorg en welzijn Bohn Stafleu van Loghum Houten

Tuto příručku pro nezávislé koordinátory RSK napsali a upravili Hannie van der Horst, Lineke Joanknecht a Rob van Pagee. V této příručce jsme využili materiály, které vypracovali Joan Pennell a Gale Burford v souvislosti s prací pro New Foundland University. Děkujeme také Paulu Nixonovi za pomoc s našimi prvními vážnými kroky na poli rodinné skupinové konference. Mike Doolan z Nového Zélandu byl rovněž velkou inspirací při rozvoji a zavádění RSK v naší zemi.

Kromě použité literatury, kterou jsme uvedli, je tato příručka založena na zkušenostech získaných při práci s konferencemi Eigen Kracht v uplynulých letech. S vděčností jsme použili poznámky a komentáře koordinátorů, navrhovatelů a dalších osob účastnících se vývoje RSK. Děkujeme také našim zaměstnancům, kteří pracovali na převedení tohoto rozhodovacího modelu do systému sociální péče. Zvláštní poděkování patří Janu van Lieshout.

© Eigen Kracht – 2010 – Veškerá práva vyhrazena