

Základné údaje o projekte:

Podporné programy pre rodiny v kríze ako efektívny nástroj ochrany detí pred násilím, (Občianske združenie Náruč – Pomoc deťom v kríze, Žilina, SS-1-044)

Úvod:

Prípadové konferencie sú priestorom pre efektívnu pomoc dieťaťu, vzájomné obohatenie zúčastnených, odborný rast a v konečnom dôsledku sú aj nástrojom predchádzania syndrómu vyhorenia u pomáhajúcich pracovníkov.

Popis organizácie, ktorej sa týka:

Náruč - Pomoc deťom v kríze vznikla v roku 1997 z iniciatívy profesionálov, ktorí vnímali nedostatočnosť systému starostlivosti o týrané, zneužívané a zanedbávané deti (obete CAN). Náruč pomáha deťom, ktoré sú vo vlastných rodinách vystavené zneužívaniu, krutosti či ľahostajnosti, týraným ženám a rodinám ohrozeným domácim násilím. Deťom poskytuje bezpečné útočisko a všestrannú odbornú pomoc v rámci Detského krízového centra Náruč. V centre je poskytovaná sociálna, psychologická a špeciálno-pedagogická starostlivosť, dočasné ubytovanie, zabezpečenie školskej a zdravotnej starostlivosti a rozvojové programy pre deti.

Opis projektu – idea, hlavné aktivity a výstupy:

Projekt "Podporné programy pre rodiny v kríze..." je zameraný na rozvoj terénnych a ambulantných sociálnych služieb v Detskom krízovom centre Náruč s cieľom zefektívniť ochranu detí ohrozených násilím v rodine a pracovať s rodinami v kríze, aby sa predišlo ich rozpadu a umiestneniu dieťaťa v ústavnej výchove.

Prax ukazuje, že systém nechráni dostatočne deti ohrozené syndrómom CAN (dieťa týrané, zneužívané a zanedbávané), o.i. aj kvôli slabej vyhľadávacej činnosti orgánov SPO. Do Detského krízového centra Náruč, ktoré pomáha deťom so syndrómom CAN, sa skutočne ohrozené deti dostávajú neskoro, čím sa znižuje možná efektivita pomoci, perspektíva práce s rodinou a návratu dieťaťa do pôvodného rodinného prostredia. Medzi klientmi sú často deti v pubertálnom a dospelujúcom veku, kedy sa problémy ohľadne násilia na dieťaťu a v rodine chronifikovali do tej miery, že sa u dieťaťa prejavujú závažné poruchy správania a emócií vedúce k nepriaznivému osobnostnému vývinu a tiež sociálnopatologické javy (záškoláctvo, užívanie alkoholu, fajčenie, trestná činnosť,...). Pôvodne ohrozené deti sa stávajú samé ohrozujúce pre spoločnosť. Rodinné vzťahy bývajú zväčša v tomto veku vážne narušené a perspektíva návratu dieťaťa do pôvodného rodinného prostredia je nízka. Limitované sú aj možnosti pomoci dieťaťu v rámci náhradnej rodinnej starostlivosti, ktorá uprednostňuje mladšie deti.

Pokiaľ dieťaťu a jeho rodine v krízovej situácii je poskytnutá odborná starostlivosť v DKC Náruč a klient je potom nasmerovaný do sanovaného rodinného prostredia, chýba kontinuita a nadväznosť sociálnych služieb pre rodinu. Rodine v kríze nie je venovaná dostatočná pozornosť a podpora. Bývame svedkami opätovných zlyhaní a relapsu v rodinách, kde by bola perspektíva udržateľnosti rodinných vzťahov a funkčnosti rodiny za dlhodobejšej asistencie a podpory zvonka.

Zavedenie prípadových konferencií

Prípadové konferencie sú spoločnými stretnutiami odborníkov, ale i laikov, ktorí sú zainteresovaní do riešenia problémov konkrétnej rodiny. Cieľom takéhoto stretnutia je vzájomná výmena informácií a naplánovanie spoločných postupov smerujúcich k sanácii rodinného prostredia. Zaujímavosťou, alebo odlišnosťou tohto nástroja od zaužívaných postupov je, že na tieto stretnutia sú prizývaní aj dotknutí členovia rodiny - najčastejšie rodičia dieťaťa, ale môžu to byť aj iní príbuzní či známi, ktorí majú k prípadu čo povedať. Títo majú možnosť sa priamo zapojiť do tvorby stratégií na pomoc rodine, prípadne reflektovať navrhované riešenia zo strany iných účastníkov.

Prípadové konferencie sú na poli sociálnej práce v SR relatívne novým nástrojom. Ich začlenenie do portfólia našich činností prostredníctvom tohto projektu bolo aj pre našu organizáciu výzvou. V nasledujúcej časti sa pokúsime priblížiť špecifikum tohto nástroja v kontexte zaužívaných postupov v práci s rodinou bežnou v našich podmienkach, ako ich vidíme po 14 mesiacoch realizácie projektu. Ako prvý fenomén tu vystupuje samotná **prítomnosť členov rodiny** na rokovaní odborného tímu: Začlenenie príbuzných dieťaťa (najmä rodičov či iných opatrovníkov) vytvára iné podmienky na rozhovor o problémoch rodiny, ako by to bolo v prípade ich neprítomnosti. Všetci zúčastnení musia viac vážiť svoje slová, musia sa naučiť hovoriť o veciach otvorene a pravdivo, no zároveň taktne. Pre odborníkov možno náročná situácia ale ani dotknutí rodičia/opatrovníci dieťaťa to nemajú ľahké – z viacerých strán musia prijať otvorenú kritiku na svoju osobu. Nie je neobvyklé, že to u nich končí slzami... Zaujímavým zistením bolo, že u žien - matiek sme sa stretli s väčšou odvahou zúčastniť sa týchto stretnutí, ako u ich partnerov. (Otcovia často vôbec nenabrali odvahu sa týchto stretnutí zúčastniť). Na druhej strane prítomnosť členov rodiny napomáha odbúraníu pocitu vyjadreného frázou „O nás bez nás.“

Ďalšiu výhodu by sme radi ilustrovali príkladom z medicínskeho prostredia: tu je známy pojem *kompliancia*, ktorý popisuje ochotu pacienta spolupodieľať sa na liečbe – napr. dodržiavať liečebný režim, pravidelne užívať lieky, vyhýbať sa zdraviu škodlivým látkam... Má sa za to, že pacient vie do veľkej miery dopredu odhadnúť, nakoľko bude schopný dodržiavať všetky odporúčania lekára. Keď by sme preniesli tento príklad do oblasti sociálnej práce s rodinou, prítomnosť členov rodiny na prípadovej konferencii a ich možnosť vyjadriť sa k navrhovaným riešeniam (najmä čo sa týka reálnej možnosti ich uskutočnenia) do veľkej miery predikuje ich uskutočniteľnosť v praxi. Z našej skúsenosti vyplýva, že odborníci (najmä ak sa ich zide viacero dohromady) majú spontánnu tendenciu naplánovať príliš náročné opatrenia na pomoc rodine, ktoré je potom ťažko preniesť do reálnej podoby. Robia tak síce v dobrej viere pomôcť rodine čo najskôr upraviť a zlepšiť vlastné sociálne pomery, pomalý progres až reziliencia (odpor) klientov však vedie k frustrácii na strane pomáhajúcich pracovníkov. Vzniká tak začarovaný kruh. Prítomnosť tých, ktorí budú musieť navrhované opatrenia uskutočniť a ich spätná väzba celý proces takpovediac uzemňuje a dáva mu realizovateľnú podobu.

Ďalej by sme obrátili pozornosť na **zloženie odborníkov** zúčastnených na prípadových konferenciách: Za odbornú verejnosť sme zvykli najčastejšie pozývať predovšetkým pracovníkov SPO (sociálno-právnej ochrany) – či už to boli kolízni opatrovníci detí alebo psychológovia – pracovníci referátov poradensko-psychologických služieb. Ďalej to boli zástupcovia samospráv (starostovia, alebo iní poverení pracovníci obecných úradov), zástupcovia škôl – najčastejšie triedni učitelia, výchovní poradcovia, ale v niekoľkých prípadoch aj riaditelia škôl. Pri nich by sme sa chvíľu zastavili. Boli sme prekvapení, s akou ochotou sa práve pedagógovia zúčastňovali týchto stretnutí. Vysvetľujeme si to tým, že chtiac – nechtiac sú aj oni v pozícii, kedy musia riešiť problémy žiakov vyplývajúce zo zlého sociálneho zázemia. A nemáme tým na mysli len neprospievanie detí týkajúce sa školského prospechu. Podľa ich vyjadrení sú však v riešení týchto problémov často ponechaní na seba, sťažujú sa na zlú odozvu zo strany pracovníkov SPO, a preto možnosť spojiť svoje sily aj s inými odborníkmi a posunúť sa tak v riešení problému veľmi vítajú.

Bohužiaľ, nepodarilo sa nám (zatiaľ) získať na stretnutie ošetrojúcich lekárov dieťaťa. Celkovo vnímame, že na Slovensku prítomnosť lekárov v riešení problematiky násillia páchanom na deťoch absentuje. Na strane druhej nebol problém v účasti pracovníkov pedagogicko-psychologických poradní alebo iných akreditovaných subjektov (mimovládnych organizácií), ktorí s rodinou v minulosti pracovali.

Tu by sme radi poznamenali, že samotná prítomnosť viacerých odborníkov zastupujúcich rôzne profesie ešte nie je zárukou úspešnosti takéhoto stretnutia. Rôznosť profesií a odborných pohľadov je nutné sklbiť, aby sa stretnutie nieslo nie v konfrontačnom, ale konštruktívnom duchu. Za tým účelom sme vždy na stretnutí mali osobu facilitátora, ktorého úlohou bolo obrusovať hrany a vyťažiť práve

z rôznorodosti pohľadov na určitý problém. Môžeme však konštatovať, že možnosť stretnúť sa a otvorene komunikovať svoj odborný názor v zásade vedie skôr k zblížovaniu profesionálov na odbornej ale i ľudskej úrovni. V konečnom dôsledku nás všetkých spája spoločný záujem o dobro dieťaťa, aj keď niekedy videné inou optikou, alebo vychádzajúce z iného odborného zázemia. Možno najväčší rozpor sme spravidla vnímali medzi pohľadom pracovníkov SPO a našimi stanoviskami. Už samotné delenie na štátny a tretí sektor tu vytvára isté napätie. Bez toho, aby sme sa veľmi dopodrobna venovali analýze tohto fenoménu, môžeme skonštatovať, že všade tam, kde sa nám darilo posadiť sa s pracovníkmi SPO za jeden stôl a riešiť spoločne prípady „našich“ detí, viedlo to k prehĺbeniu vzájomnej spolupráce a zblíženiu (nájdeniu spoločných postupov pomoci dieťaťu ale aj k zníženiu napätia, nedôvery z dôvodu delenia sa na štátny a tretí sektor).

Ako sme v úvode načrtli, na prípadových konferenciách sa nemusia zúčastňovať len odborníci. Naša relatívne krátka skúsenosť hovorí, aké výhodné je pozvať na tieto stretnutia aj **laickú verejnosť / ľudí zo širšej komunity**. Tu máme na mysli osoby, ktoré sú nejako späté zo životom rodiny. Môžu to byť iní príbuzní, susedia, rodinní známi a pod. Často sme ich výber dávali do rúk priamo rodičom. Sú to akoby ľudia na ich strane. Okrem toho, že vyvažujú stranové rozloženie síl (z pohľadu členov dotknutej rodiny určite), prispievajú k pocitu bezpečia a celkovému psychickému komfortu rodičov. Pre odborníkov sú zas výborným zdrojom informácií a prispievajú tak k objektívnejšiemu pohľadu na problém. Keďže sú rodine najbližšie, sú to v neposlednom rade práve oni, ktorí dokážu na seba vziať mnohé úlohy smerujúce k stabilizácii rodiny (pravidelné návštevy, materiálna pomoc, asistencia so starostlivosťou o deti, stála emočná podpora...)

Aby sme zostali objektívni, musíme uviesť aj **ťažkosti**, s ktorými sme sa pri organizovaní prípadových konferencií stretli:

V prvom rade je to **organizačná náročnosť**. Nie je vôbec jednoduché dostať taký počet odborníkov (plne vyťažených inou agendou) v istom čase na jedno miesto. Bohužiaľ, často sme museli oželiť účasť niektorej zo strán, pretože inak by sme sa vôbec nezišli. Na druhej strane prítomnosť zúčastnených odráža do veľkej miery aj ich vnútorné nastavenie a motiváciu, čo veľmi prispieva k úspešnému priebehu stretnutia.

Potom je to súvisiaca **časová náročnosť**. Ak uvážime, že samotné stretnutie málokedy trvá menej ako 2 hodiny, k tomu sa pridáva nutnosť docestovať aj na vzdialenejšie miesto stretnutia, aby sme vyšli v ústrety účastníkom, tak prípadová konferencia často zaberie aj väčšinu pracovného dňa. Je zrejmé, že napriek ziskom, ktoré realizácia prípadových konferencií prináša, nie je možné tento nástroj použiť u všetkých klientov. Zdá sa však, že to ani nie je nutné. Odborné výstupy z jedného stretnutia sa stávajú akosi automaticky podnetmi pre prácu s inými rodinami.

Prípadové konferencie vnímame ako priestor pre vzájomné obohatenie, odborný rast a v konečnom dôsledku sú aj nástrojom predchádzania syndrómu vyhorenia u pomáhajúcich pracovníkov, čo vôbec nie je zanedbateľný prínos.

O tom, že sa prípadové konferencie stali obľúbeným pracovným nástrojom v našej organizácii, svedčí i ten fakt, že oproti plánovaným šiestim stretnutiam sme ich doposiaľ uskutočnili 10 a počet odborníkov na nich zúčastnených už teraz prevyšuje kvótu stanovenú na celé obdobie realizácie projektu...

Mgr. Róbert Bracíník
Riaditeľ Detského krízového centra Náruč

English summary

Náruč is helping children that are suffering neglect, brutality or indolence in their own families; neglected women and home violence endangered families. Náruč is providing asylum to children and broad professional help within Children Crisis Center Náruč.

Target group:

The practice indicates that the system is not sufficiently protecting CAN endangered children (a child that is neglected, abused or unkept), among other things also because of weak investigation of the state child care system. Seriously endangered children are reaching the crisis center very late that is decreasing effectiveness of possible help, perspective of work with the family and return of the child to his native family. Many of the children are in the age of puberty and adolescents, when the problems connected to violence on the child and families are chronic in such extend that the children are showing serious behavioral and emotional problems leading to negative development of their personality as well as to social pathology. Especially in such age are often family relationships seriously disrupted and a perspective of the child reentering his native family is very low.

Implementation of case conferences:

Case conference is a meeting of professionals as well as laics that are involved to problem solving of the certain family. For professionals are usually employees of state social care represented. Further representatives from municipalities (mayors, or other entrusted employees of the municipal office), representatives of schools (mainly class teachers, education assistants) and other subjects that worked with the family in past. No success has been achieved in establishing cooperation with physicians (cooperation with the physicians in this problem solving process is still missing).

The main goal of such meetings is mutual information exchange and planning for mutual actions towards maintenance of the family. The added value of this tool is that also the broader family members are invited – most often parents of the child, but it could be also other relatives or friends, community members that are somehow involved (mostly the parents are deciding who to invite). The community members are great source of information for the professionals that is contributing to higher objectivity of viewing the family situation. In the same time the community members have a chance to be directly involved to developing strategies for helping the family, or reflecting suggested solutions as a representatives of other members.