

## Posouzení životní situace rodin s dětmi

Pavel Navrátil<sup>1</sup>

**Anotace:** Posouzení životní situace dítěte, jeho rodiny a případně dalších potenciálních uživatelů sociálních služeb je pravděpodobně jednou z nejnáročnějších činností v sociální práci. Závažnost posouzení je dána zejména tím, že na jeho výsledku závisí další postup sociálního pracovníka a tedy i ve značné míře osud osob, které jsou posuzovány. V profesní literatuře je tomuto tématu venována jen malá pozornost. Tuto stat tedy venuji vstupnímu vymezení pojmu „posouzení“ v oborovém pojetí sociální práce, seznamuji čtenáře s různými pojetími posouzení a zabývám se metodami a technikami, která má sociální pracovník k dispozici při jeho provádění.

### Úvod

Posouzení životní situace dítěte, jeho rodiny a případně dalších potenciálních uživatelů sociálních služeb je pravděpodobně jednou z nejkontroverznějších a nejobtížnějších záležitostí v sociální práci. Potřeba posouzení životní situace je obvykle vyvolána životní událostí, problémy, které vedou klienta k sociálnímu pracovníkovi. Posouzení rodiny s ohledem na potřeby dítěte se obvykle provádí při zvažování některé z následujících otázek (Hollandová, 2004):

- *Mají být rodině poskytovány podpurné nebo preventivní služby?*
- *Existuje pravděpodobnost budoucího poškození zájmu dítěte?*
- *Rozhodování o odnetí dítěte z rodiny.*
- *Může být dítě do rodiny vráceno?*
- *Je příslušná rodina vhodná pro náhradní rodinnou péči?*
- *Je třeba poskytnout vyjádření pro soudy.*

Matoušek (2003) uvádí další závažné životní situace, které obvykle mohou vyvolat potřebu posoudit, zda a v jaké formě je pro rodinu potřebná intervence sociální práce.

---

<sup>1</sup> Veškerou korespondenci zasílejte na adresu: Pavel Navrátil, Katedra sociální politiky a sociální práce, Joštova 10, Brno 60200, e-mail: navratil@fss.muni.cz

- *Provinení dítěte či mladistvého proti zákonu.*
- *Dospělý člen rodiny je ohrožen chováním jiných členů rodiny.*
- *Návštěva manželské a rodinné poradny některým z členů rodiny.*
- *Návštěva pedagogicko-výchovných pracovišť.*
- *Hospitalizace některého člena rodiny v lékařském zařízení.*

Závažnost procesu posouzení je dána nejen okolnostmi, které jeho potřebu vyvolaly, ale zejména pak tím, že na jeho výsledku závisí další postup sociálního pracovníka, a tedy i ve značné míře osud osob, které jsou posuzovány. Mnozí autoři proto připisují procesu posouzení mimorádnou hodnotu. Posouzení je například podle Watsona a Westové (2006) jádrem každé dobré praxe a představuje široké spektrum činností. Muže jít o pozorování a prvotní usuzování v počátcích práce s klientem až po formálnější a složitější metody posouzení v jeho dalších fázích. Přesto se však zdá, že je tomuto tématu věnována v české sociální práci jen malá pozornost. Pohlédneme-li se po soudobé české literatuře z oblasti sociální práce, nenalezneme prakticky žádné souborné stati, které by posouzení stavely do středu své pozornosti.

Vzhledem k absenci literatury o posouzení v domácím kontextu, věnuji tuto stat vstupnímu vymezení pojmu „posouzení“ v oborovém pojetí sociální práce, seznamuji čtenáře s různými pojetími posouzení a zabývám se metodami a technikami, která má sociální pracovník k dispozici při jeho provádění.

## **1. Cíl a zaměření posouzení životní situace**

Podle Watsona a Westové (2006) je cílem posouzení porozumění životní situace uživatele služby, identifikace potenciálních oblastí životní situace změny, aby bylo možno později koncipovat odůvodněnou intervenci. Slovník sociální práce (Barker, 1995) vymezuje posouzení (assessment) jako proces, ve kterém je určován charakter, příčina, vývoj a prognóza problému a v němž jsou dále také analyzovány osobnostní charakteristiky a situace, které s problémem souvisejí. Posouzení Barker dále chápe jako funkci sociální práce, jejíž podstatou je snaha porozumět problému, jeho příčině ale i tomu, co může být změněno, aby byl problém minimalizován či odstraněn. Pojem posouzení v současné anglosaské literatuře vytesňuje dřívější

„diagnózu“, která je vnímána spíše jako pojem medicínský a nevhodný pro sociální kontext, v němž operuje sociální práce.

## 2. Strategie a perspektivy posouzení

Sally Hollandová (2004) s důrazem na svoji „výzkumnickou“ perspektivu upozornila, že se v sociální práci vyskytují dvě odlišné strategie posouzení. První, *kvantitativní*, klade důraz na tvorbu posuzovacích validizovaných nástrojů, které umožňují provádět měření různých aspektů sociální situace v rodině, druhá, *kvalitativní*, pak spíše spocívá v reflexi povahy individuálních charakteristik podmínek rodiny. Kvantitativní strategie chce vytvářet takové výsledky, které jsou objektivní, přesné a konzistentní nezávisle na posuzovateli. Kvalitativní strategie klade větší důraz na profesionální úsudek založený na vhledu do situace a jejím hloubkovém pochopení. Kvantitativní model podle Hollandové prevažuje například ve USA, kvalitativní pojetí v Anglii.

V historickém kontextu pak Hollandová (2004) identifikovala také další perspektivy posuzování, které se vykrystalizovaly v dvacátém století a zejména v posledních několika desetiletích. *Diagnostické* pojetí posouzení životní situace má svůj původ v díle Mary Richmondové na počátku dvacátého století (Social diagnosis - 1917). Díky rozšíření psychodynamického myšlení pak bylo diagnostické pojetí posuzování vlivné ještě v létech sedmdesátých (zejména v USA a Anglii). Sociální případová práce pak v intencích freudiánské koncepce zdurazňovala roli diagnózy při řešení problému, které pak mohlo mít formu psychoterapie či nabídky sociálních služeb. Z této doby jsou významné zejména práce Perlmanové (1957) a Hollisové (1964), které kladly důraz na potřebu důkladné diagnózy klientova problému, od níž se pak odvíjí plán intervence nebo psychoterapie. V případové sociální práci se zdurazňovala potřeba širokého zacílení na rodinu a její problémy a tento trend pokračoval až do 70 let<sup>2</sup>.

V sedmdesátých letech se začínají rozvíjet *prediktivní* modely. Vzrůstá zájem o nalezení faktorů, které bezprostředně souvisí s týráním a zneužíváním dětí.

---

<sup>2</sup> V průběhu let šedesátých se jako specifické téma objevilo téma týraných a zneužívaných dětí. Lékař Henry Kemp a jeho kolegové přišli s termínem „syndrom týraného dítěte“. Zneužívání dítěte bylo těmito lékaři chápáno jako syndrom, nemoc s příčinami, která vyžadují diagnózu a léčení. Tento individuální a diagnostický přístup měl a má dosud vliv na posuzování v sociální práci v Evropě.

Výzkumníci se snažili identifikovat rizikové faktory, které by umožnily odhalit rizikové rodiny ještě před tím, než nastane zranující situace. V řadě případů však v provedených výzkumech byly nedostatečně operacionalizovány pojmy a celkové provedení výzkumu bylo nedůsledné (např. byly studovány rodiny, kde bylo jen podezření na týrání). Tak se stalo, že se na seznamu predikujících faktorů dostaly položky, které jsou dosti běžné. Například se v seznamech začalo operovat s nešťastným průběhem dětství rodiče, se špatným zdravotním stavem rodiče atp. Ačkoliv se nadále pracuje na tvorbě prediktivních nástrojů, které měří míru rizika, nelze takové nástroje považovat za „neomylné“ a za dostatečné pro provedení komplexního posouzení (Watsona a Westové, 2006).

Důraz na *posouzení situace v širším sociálním kontextu* se začal objevovat v osmdesátých letech dvacátého století v Anglii v souvislosti s úmrtími dětí, k nimž došlo v důsledku jejich zanedbání a týrání přestože byly v registrech sociálních pracovníků. Při vyšetřování těchto dramatických případů se projevilo, že jedním z klíčových problémů, který znemožnil sociálním pracovníkům včas rozpoznat vážnost situace, byl nedostatek informací z různých oblastí života této rodiny a jako nedostatečná se ukázala koordinace informací z různých institucí či oddělení instituce, které o příslušné rodině vypovídaly.

*Byrokratické trendy* v posuzování životní situace dítěte a rodin se projevují zejména snahou manažera sociálních služeb více předepisovat a kontrolovat posuzovací procedury. Proces byrokratizace postupu sociální práce spojován s tzv. manažerismem konce dvacátého století, který se prosazuje také v oblasti sociálních služeb. V rámci byrokratizace postupu se dá identifikovat pozitivní důraz na prevenci před léčením – více se hovoří o ochraně dětí (child protection). Podle Watsona a Westové (2006) ovšem způsobuje zanedbávání profesionální dovednosti a kompetence sociálního pracovníka a přenesení rozhodovací pravomoci o službách a zdrojích na manažery.

Zatímco Hollandová (2004) formulovala strategie a perspektivy posuzování na základě metodologických principů (strategie) a historických trendů (perspektivy), popisují někteří autoři různé typy posuzování podle jejich empirického výskytu v praxi sociálních pracovníků. Například David Harrison (1991) na základě výsledků svého šetření definoval tři kognitivní modely, které ovlivňují způsob, jakým sociální pracovníci posuzují problémovou situaci klienta. První model označil Harrison jako *konvenční* (srovnávání a klasifikace). V něm je problémová situace klienta

srovnávána sociálním pracovníkem s funkcí instituce a s vlastní zkušeností. Pro způsob práce s klientem jsou důležité precedenty. Tito sociální pracovníci jednají podle konvencí, v organizaci zavedených postupů. Druhý model, který autor označil jako *strukturální*, je ovlivněn aplikací strukturální teorie. Problémová situace klienta je reinterpretována a vnímána spíše v sociálních kategoriích, v kontextu sociální sítě nebo komunity. Tito sociální pracovníci akcentují více sociální než psychologické souvislosti. V *heuristickém* modelu sociální pracovník hledá různé zdroje informací. Snaží se problémovou situaci vnímat v různých souvislostech (neopomíjí napr. morální dimenzi).

### 3. Modely posuzování

Hojně zmiňovaný pohled na modely posuzování přinesl Smale et al. (1993). Autorský tým rozlišil tři modely posouzení. Jednalo se o model dotazování, model procedurální a model výmenný.

*Model dotazování* má charakter pokládání souboru standardních otázek „pasivnímu“ klientovi, uživateli služeb. Sociální pracovník je v roli experta, který je schopen interpretovat a analyzovat data s ohledem na potřeby uživatele služeb. Tento model je spjat s filozofií profesionalismu, v níž moc je vlastněna sociálním pracovníkem, který definuje problém uživatele služeb. V tomto modelu se omezuje zapojení uživatele služeb a proto proces posouzení nemá přímé zmocňující působení (i když může být důsledkem intervence). Jak ale upozornili Watson a Westová (2006), může být tento model posouzení spojen s patologizací klienta, s tendencí orientovat se na jeho deficity, problémy a nedostatky.

Podstatou *procedurálního modelu* je kompletní seznam a kontrolních listů, na jejichž základě má sociální pracovník zjistit, zda je klient oprávněným uživatelem služby organizace, v níž pracuje. Expertem je v tomto modelu osoba, která vytvořila formuláře. Role a hlavním úkolem sociálního pracovníka je v procesu posouzení sesbírat informace. Tento model je kritizován za to, že ne zcela respektuje osobu uživatele služby, nevenuje pozornost jeho pocitu a postoju. V procedurálním modelu se sociální pracovník stává nástrojem systému organizace, vykonává předdefinované operace.

*Výmenný model* vychází z předpokladu, že uživatel služby je expertem ve své vlastní životní situaci. Vztah sociálního pracovníka a uživatele služby má být takový,

aby umožňoval užívateľu služby identifikovať jeho schopnosti a zdroje, ale i slabiny a omezení. To má podporovať užívateľa služby, aby viac kontroloval proces posouzení i zvládnutí potíží a dilemat, ktoré ho privedli do organizácie poskytujúcej sociálnu službu.

#### 4. Kontext praxe posuzování dětí a rodin

Kontextuální otázky jsou velmi podstatnou složkou pro pochopení praxe posuzování sociální situace. V různých zařízeních jsou používány různé postupy pro posuzování a jsou velmi konkrétně ovlivněny organizačními a situačními aspekty. Na proces posouzení mohou mít vliv například politické tlaky, veřejný zájem, nedostatek času a prostředku, etika a celková míra profesionality sociálních pracovníků.

Také podle Watsona a Westové (2006) je posouzení ovlivněno radou aspektů. Upozorňují, že charakter posouzení ovlivní například *iniciátor posouzení* (soud, uživatel služby, jiný sociální pracovník), *prevažující důvod posouzení* (podezření z týrání dítěte, trestná činnost dítěte), *procedury a politiky organizace* i *osobní přístup pracovníka* k procesu posouzení i osobám, které posuzuje (stereotyp Roma).

Hollandová (2004) uvádí, že hlavními osami kontextu intervenujícího do povahy praxe posuzování životních situací je oblast řízení sociálních služeb a druhou pak oblast sociálních problémů, které potřebu posouzení vyvolávají. V kontextu tématu *řízení profesionální praxe* se analyzují například vlivy: množství zdroje (personálu, financí), úroveň kvalifikace, volby různých přístupů k posuzování. V současnosti se stále více také objevují debaty k tématu řízení rizik souvisejících s výkonem sociální práce atp. Druhá oblast se týká diskusí o povaze *sociálních problémů*, jejichž povaha má být posouzením rozkryta<sup>3</sup>. Jak organizační aspekty, tak definice povahy řešeného problému ovlivňuje způsob provázení posouzení životní situace a následně vlastní intervenci.

Nutno však dodat, že velký vliv mohou mít také *formy i obsahy veřejných debat*. Zvláště v poslední době lze i v našich médiích pozorovat zvýšenou citlivost vůči tématům souvisejícím se sociálně právní ochranou dětí. Charakter této debaty může výrazně ovlivňovat povahu praxe při posuzování i řešení jednotlivých případů. Například může v některých případech, kde by bylo za jiných okolností navrhováno umístění dítěte do náhradní péče, z důvodu obavy z medializace kauzy vést

---

<sup>3</sup> viz například Navrátil (1998)

k zavržení této alternativy. Zajímavé hledisko k tématu vlivu sociálního kontextu na posuzování i praxi sociálních pracovníků přináší Fergusonova práce (2004), v níž poukazuje mj. na problémový charakter sociální práce, ve které nemohou být z podstaty věci garantovány stoprocentní výsledky, ačkoliv jsou veřejností očekávány.

Libor Musil (2004) vymezil sedm typů všedních dilemat sociálních pracovníků. Do značné míry shrnuje výše popsanou debatu a ukazuje, že povaha posouzení i intervence sociální práce podléhá mnoha kontextům, které do tvářejí nejednoznačný charakter sociální práce. Musil vysvětluje, že způsob řešení dilemat konkrétním pracovníkem v procesech souvisejících s posouzením životní situace klienta, ovlivní také způsob provádění posouzení životní situace. Tato dilemata jsou: (1) dilema komplexnosti cíle intervence, (2) dilema kvality intervence, (3) dilema klientelismu, (4) dilema autoritativnosti, (5) dilema proceduralizace, (6) dilema obsahu poskytované pomoci a (7) dilema časování intervence. Rekcí na tato dilemata jsou volby sociálních pracovníků, které významně ovlivní výsledky posouzení, vlastní způsob práce s klientem a samozřejmě i ne/vyřešení problému.

## **5. Metodika posouzení**

V procesu posouzení lze využít širokou paletu strategií, metod a technik. Snad i to přispívá k tomu, že metodiky posouzení dnes vyvolávají mezi praktiky i akademiky vášnivé debaty. Jak provádět posouzení, aby co nejlépe reflektovalo situaci uživatele služby? Vede se diskuse, zda je vhodné proces systematizovat, či jej ponechat intuitivnímu nazírání zkušenému sociálnímu pracovníkovi, zda je vhodné proces řešit prostředky kvalitativními, či se zjištění mají kvantifikovat, zda má být proces posouzení kontrolován manažery či je výsostně věcí profesionála atp. (například Reder, Duncanová, Luceyová, 2003). Diskuse jsou vedeny v mnoha polohách a mnohé z nich jsem v rámci této stati z důvodu rozsahu textu nemohl zachytit.

Některí autoři však přesto hledají určité fáze, které jsou charakteristické pro proces posouzení obecně. Například Watson a Westová (2006) se domnívají, že proces posouzení sleduje tento algoritmus: (1) příprava na setkání s uživatelem služby; (2) setkání s uživatelem služby s cílem vytvořit vztah a získat relevantní informace; (3) reflexe a analýza získaných informací k určení vhodné intervence a (4)

vlastní provedení činnosti. Některí autoři se však pokoušejí navrhovat modely posouzení tak, aby byly široce využitelné a akceptovatelné.

### **5.1. Příprava na setkání s uživatelem služby**

V první fázi se jedná o přípravu na setkání s uživatelem služby. Sociální pracovník připravuje plán posouzení. Některí autoři v této souvislosti hovoří záměrně jako o projektu a ne o plánu, aby zduraznili jistou paralelu k projektu výzkumu (napr. Hollandová, 2004). Projekt posouzení podle ní zahrnuje následující hlavní prvky: cíl posouzení, uvážení vhodných témat a otázek, zvážení kdo bude participovat (jako posuzovatel i jako posuzovaný) a jaké metody posouzení mají být použity. Tvorba projektu posouzení životní situace má v paralele k výzkumnému projektu začínat úvahou o *cíli posouzení*. Jde o to, přesně definovat, co má být posouzením odhaleno nebo určeno. Je pravděpodobné, že cíl posouzení podstatně ovlivní povahu procesu posouzení. Cíl posouzení uvodí, která témata či otázky se mají stát předmětem posuzování. V tomto smyslu se jeví, že rutinizované procedury s opakujícími se standardními soubory otázek a metod nemohou být vhodné pro posouzení každé životní situace rodin.

Po definici cíle posouzení následuje *určení témat či otázek*, které mají být předmětem posouzení. Některé aspekty rodinného života mohou zcela nepodstatně s ohledem na řešený problém. Některé oblasti životní situace byly již dříve posouzeny a jsou k dispozici v záznamech jiných sociálních pracovníků. V některých případech mohou být otázky vymezeny požadavkem soudu. Jakmile jsou témata a otázky pro posouzení navrženy, může se stát, že posuzovatel bude cítit potřebu zvýšit svoji znalost o některém z konkrétních témat posouzení. V daném případě může dojít na specifické otázky napr. alkoholismus v těhotenství, drogy a Romové. Pak je třeba, aby se sociální pracovník snažil identifikovat odborné zdroje, které mu poskytnou příslušné informace. Sociální pracovník by měl umět využít různé odborné zdroje. V zahraničí jsou pro tyto případy dostupné systematické přehledy, v nichž se výzkumníci snaží shrnout podstatná zjištění k tématu. Vytvářejí se také přehledy overených postupů (*best practices*), které se v podobných případech již osvědčily. Český sociální pracovník nemá takový komfort, ale může sáhnout po odborné literatuře psychologické sociologické, či hledat aktuální data v časopisech typu Sociální práce/Sociálna práca.



Po definice cíle a určení témat pro posouzení muže posuzovatel začít zvažovat vhodné *zdroje informací*. Podstatné je například, zda nejsou o uživateli služby vedeny nějaké záznamy z dřívějších kontaktu. Nešetná snaha získávat informace, které již jiný sociální pracovník získal, ohrožuje soukromí klienta, ale také vztah uživatele služby k sociálnímu pracovníkovi. Sociální pracovník proto musí pečlive zvážít, zda bude potřebné a vhodné hovorit například s příbuznými, známými, ci sousedy. Pritom se považuje za projev dobré praxe, když sociální pracovník dokáže pracovat s dostatečnou varietou zdroju informací a sber dat provádí v různých prostredích a casech. Hollandová (2004) pak upozorňuje, že téměř každé posouzení vyžaduje účast více než jednoho profesionála a více než jednoho uživatele služeb. Proto by jejich identifikace mela být součástí prvotní tvorby plánu posouzení. Ve většine případu by meli být do hloubkového posouzení zahrnuti všichni členové rodiny, a to včetne tech, kteří nebývají obvykle v centru pozornosti: otec a dítě. V některých případech jsou také významní příslušníci širší rodiny a přátelé. První rozhovory s příslušníky rodiny (at už dospělí, ci děti) o jejich podpurné síti mohou odhalit jména významných osob, které by bylo vhodné do posouzení zahrnout.

Hollandová však také uvádí, že nelze opomenout úvahu o zapojení dalších potřebných profesionálu. Ten často probíhá formou zpřístupnění určité dokumentace (lékarská zprávy, školní zprávy), ale může mít charakter spolupráce posuzovatele s dalším profesionálem, ci formálněji pojatými schuzkami zástupcu více institucí. Úvaha o nezbytnosti více různých zdroju informací má blízkou paralelu v jednom z principu sociálního výzkumu, který je označován jako triangulace (Denzin, 1970, Berg, 2001). Triangulace znamená využití ci zkoumaní různých dat a zdroju informací. Denzin upozorňuje, že data mají být sbírána v různých casových periodách, v různých podmínkách a od různých participantu. Princip triangulace se také promítá do oblasti výzkumníku (různí výzkumníci), metodologie (různé metodologické postupy). Watson a Westová (2006) upozorňují na extrémní situace, kdy nedostatek informací může v některých případech ohrozit sociálního pracovníka (například v případě uživatele služby se sklony k násilí) a naopak příliš mnoho předchozích informací může nevhodne ovlivnit postoj sociálního pracovníka k uživateli služby a v důsledku toho k přehlédnutí zmen, k nimž mezitím došlo.

Podstatnou součástí plánu posouzení je také zvážení vhodných *metod a technik* posouzení. Nejobvyklejší metodou posuzování je rozhovor. Při přípravě rozhovoru je vhodné zvážít celou radu stránek. Klíčové jsou samozřejmě dve otázky: „*Jaké zdroje*

*informací jsou k dispozici?“ „Co musím udelat, abych je vhodným a účinným způsobem získal?“* První otázce jsem venoval pozornost vpředchozím bode, proto se budu soustredit na otázku druhou.

Pri úvaze o podobe rozhovoru muže sociální pracovník samozrejme vyjít z nekteřého nástroje posouzení, které byly vytvoreny s úmyslem systematizovat soubor otázek nebo témat, tak aby vlastní proces byl celkove efektivejší. Zahranicním příkladem takového souboru je například Rámec pro posouzení (Department of Health, 2001), z naší praxe je pak dobre znám například Dunovského dotazník pro diagnostiku rodiny (1999). Další možností je samozrejme tvorba vlastního scénáře rozhovoru, který bude vypracován sohledem na konkrétní situaci uživatele služby. V takovém případě bude úkolem sociálního pracovníka pripravit vhodné formulace otázek. I z kontextu sociálně-vedného výzkumu je dobre známo, že zatímco uzavřené otázky pomohou získat stručné a faktické informace, otevřené otázky vytváří prostor pro sdílení pocitu, postojů a obširnějších názorů. Za podstatnou dovednost se považuje schopnost sociálního pracovníka prizpusobovat slovníku toho, s nímž hovorí. Sociální pracovník prostrednictvím vhodného slovníku dává najevo, že poslouchá sdelení uživatele služby, ale také posouvá debatu do méne formální polohy.

Pri práci s rodinami muže být pro sociální práci inspirující přístup rady různých poradenských a terapeutických škol (Matoušek, 2001; Navrátil, 2001). Sociální pracovník se muže inspirovat například tzv. cirkulárním dotazováním, které vzniklo v rámci tzv. Milánské školy. Jeho cílem je získat podstatné informace o rodinném problému. Ackoliv příslušný sociální pracovník nemusí mít systemický výcvik, muže se bezesporu inspirovat a využít alespon omezené spektrum technik (různé metody a techniky vedení rozhovoru zde nelze z duvodu rozsahu rekapitulovat).

Vedle rozhovoru má však sociální pracovník v rámci posouzení možnost využít i jiné techniky. Jednou z možností je například využití *hry ci malování*. Sociální pracovník jej muže provádět zejména v kontextu posouzení dětí. I v případě dospělých se však mohou vyskytnout momenty, kdy dospělý lépe sdělí svoje pocity, postoje a zážitky kreslením, nebo například nácrtem pozic rolí v rodine. Dalšími metodami a technikami posouzení, které jsou hojne rozšířeny v anglosaském prostredí, jsou kreslení ekomap a genogramu<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> U nás nekteřé speciální techniky využitelné pri posuzování klientu popsala Králová (2002)

Pri posouzení situace mohou napomoci také *škály a dotazníky*. Nejsou sociálními pracovníky běžně v zařízeních sociálních služeb užívány. Jejich rizikem je nedostatečná validita, pokud se nepodari dobře navázat vazby a vztahy k rodině a jejím členům. Nelze je používat jako úplnou náhradu za všechny další metody a techniky. Na druhé straně může být pro některé lidi používání škál a dotazníků zábavné. Metoda je jasná a srozumitelná, může dát lidem určitou kontrolu nad procesem. Umožňují monitorovat změnu v čase. Poskytuje odlišné informace oproti rozhovoru.

Dalším prostředkem pro získání informací je *pozorování*. Lze říci, že se odehrává prakticky v průběhu celého procesu. Může se však pojmout formálněji. Příkladem může být pozorování rodiny u oběda, pozorování dítěte ve škole během vyučování. Poskytuje podstatné informace o řadě aspektů rodinného života (sdílené představy, nevyjádřená pravidla, hranice). Při provádění pozorování je nezbytné brát ohled na tři momenty: kontext, cíl, a souhlas. Kontext vymezuje obsah i formu chování a my ho musíme brát v potaz. Během pozorování si klademe specifické cíle. Může jít například o to, zda matka přiměřeně reaguje na dítě (viz např. VTI). Pozorování by mělo být podloženo souhlasem klienta. Je podstatné vysvětlit jeho smysl (viz například Baufortová, 2003).

I našimi sociálními pracovníky je běžně rozšířena další metoda posouzení - *analýza dokumentu*. Rozšířenost této metody je dána skutečností, že sociální pracovník pracuje s dokumenty související s životní situací klienta velmi běžně. Obvykle je sociální pracovník má ve spisové dokumentaci, případně si dle potřeby další dokumenty vyžádá od spolupracovníku a dalších profesionálů (nejčastěji lékař, psycholog, právník). Důležité je ovšem jejich systematické zpracování. Při analýze smutných kauz úmrtí dětí ve Velké Británii, které byly v registru sociálně právní ochrany mj. vyšlo najevo, že mnohdy sociálním pracovníkům unikly informace, které měly ve své dokumentaci, ale nevenovali jim dostatečnou pozornost (Ferguson, 2004).

## **5.2. Setkání s uživatelem služby s cílem vytvořit vztah a získat relevantní informace**

V druhé fázi se realizuje vlastní kontakt. Úkolem této fáze je jednak vytvoření vztahu s uživatelem služby a samozřejmě sber relevantních informací. Je to fáze, v níž se realizuje plán, který byl v předchozí fázi promyšlen. Watson a Westová (2006: 120)

formulují principy dobré praxe tak, jak se má uplatňovat v průběhu procesu posouzení. Posouzení by mělo podle nich především zahrnout různé pohledy lidí, kterých se dotýká. Při posouzení je podle nich třeba do procesu zapojit i ty, kteří jsou posuzováni. Proces má být v tomto smyslu partnerským, nikoliv expertním. Samozřejmou součástí procesu by měla být otevřenost a poctivá ochota zabývat se zkušenostmi, názory, postoji i emocemi uživatele služeb. Uživatel služby má být považován za rovnocenného a jako s takovým se má pak v procesu jednat. Je plnoprávným spoluúčastníkem tvorby pohledu na svoji situaci. I proto by mělo posouzení umožnit sdílení hodnot a zájmu všech zúčastněných. Sociální pracovník má být podle Watsona a Westové schopen vnímat také strukturální kontext situace klienta a začlenit jej do posouzení. Nezbytné ovšem je, aby sociální pracovník v procesu posouzení neztratil ze zřetele jeho smysl. Posouzení směřuje ke tvorbě souboru argumentů, které budou sloužit jako východisko návrhu činností směřujících ke zlepšení životní situace uživatele služby. Partnerství s uživatelem služby by se mělo projevit pak i tím, že i on je spolupracovníkem při zvažování alternativ řešení. Při realizaci posouzení jsou základními dovednostmi schopnost komunikovat (např. Krivohlavý, 2002, 2004), vyjednávat (např. Plamínek, 2006) a řídit rozhodovací proces (O'Sullivan, 1999).

### **5.3. Reflexe a analýza získaných informací k určení vhodné intervence**

Třetí fáze je reflexí a analýzou získaných informací k určení vhodné intervence. Opet by se měla realizovat spolu s uživatelem služby, protože on poskytuje kontext a relevanci informací, které se posuzují. Hodnota posouzení záleží na schopnosti sociálního pracovníka (a uživatele služeb) prosévat a analyzovat informace, aby na jejich základe bylo možno získat obraz situace uživatele služby a koncipovat intervenci, která primerene reaguje na situaci. Způsob analýzy souvisí s metodami, které se použijí při sberu informací. Jinak lze pracovat s rozhovorem a jiným způsobem sociální pracovník naloží s informací získanou z dotazníku a škály. Potřebné proto je, aby sociální pracovník rozumel charakteru informace, kterou obdržel a dokázal ji začlenit do kontextu všech získaných informací.

Watson a Westová (2006) upozorňují, že v současné době dochází ve Velké Británii k proceduralizaci celého procesu, což podle nich způsobuje zanedbávání dovednosti posoudit a analyticky vyhodnotit situaci a potřeby uživatele služby. to vede k přenáší rozhodování o službách a zdrojích na manažery, kteří však nutně

nemusí být sociálními pracovníky a vnáší do rozhodování o klientech odlišná (často technicko-ekonomická) kritéria.

#### **5.4. Vlastní provedení intervence (potřebných činností)**

Ctvrtá fáze již vlastně není posouzením. Jedná se o provázení činností, které se ovšem o posouzení opírají. Z posouzení vychází plán, bez něhož by každá intervence byla jen nahodilým a reaktivním jednáním. Podobně jako se při posouzení vychází z určitých teoretických konceptů poskytujících úhel pohledu a porozumění složité situaci, je intervence do životní situace klienta podržena nezbytností jejího promyšlení v kontextu teoretických souvislostí a znalostí (Navrátil, 2001). Na závěr intervence je podstatné také zhodnocení efektivity intervencí či uskutečněných kroků. Zpětná vazba se pak netýká jen intervence, nýbrž také i posouzení, které parametry činností určilo.

Sally Hollandová (2004) shrnuje základní metodická doporučení pro realizaci posouzení. Konstatuje, že rada témat a otázek je předurčena (rodinou zakázkou, soudem, předchozí prací s rodinou). Zdrazňuje, že volbu koho zahrnout do posouzení je třeba podržet principu zajištění maxima možných a relevantních pohledů. Podobně je podle Hollandové vhodné přistoupit k otázce, kde provádet posouzení. K účelu hloubkového posouzení je podle ní vhodné využít dostupná místa (domov, škola). Upozorňuje také na časové hledisko. Čas je často rámován potřebou předložit zprávu soudu, potřebou řešit problémovou situaci. Volba metod by měla být podle Hollandové podržena účelu, přičemž více metod podle ní znamená zvýšení šance na zachycení reality. Za významnou hodnotu posouzení považuje partnerství. Klíčovým principem pak Hollandová svůj souhrn doporučení uzavírá. Posouzení má vycházet z určitých teoretických premis, které je třeba definovat na počátku celého procesu.

Jakkoliv zde popisují proces posouzení v sekvencích a v navazujících fázích, je třeba uznat, že uživatelé služeb obvykle takovou logiku posouzení nesledují a poskytují informace postupně. Často v tomto procesu sehrává významnou roli důvěra, kterou uživatel služby postupně teprve získává. To ovšem znamená, že pracovník zahajuje vlastní činnosti ještě dříve, než získá komplexní informace. Posouzení pak probíhá kontinuálně spolu s intervencí a musí průběžně ovlivňovat podobu práce s klientem. Sociální pracovník by měl zůstat otevřený možnému vývoji.

V tomto smyslu pak Millnerová a Byrne (1994) konstatují, že proces posouzení není jednorázovým procesem, nýbrž kontinuální aktivitou, která intervencí doprovází.

## **Záver**

Svuj text chápu jako příspěvek k diskusi o způsobech práce s rodinami, které jsou, či mají potenciál být v registrech orgánu péče o dítě. Tuto stat jsem zameril na vstupní vymezení pojmu „posouzení“ voborovém pojetí sociální práce. V textu jsem stručne shrnul problematiku cíle, strategií, kontextu a metod posouzení rodin.

Jsem si vedom, že text zostává v mnoha ohledem jednotlivým aspektum posouzení mnoho dlužen. Bohužel formát této stati nedovoluje širší či hlubší záber. Zájemcum o problematiku mohu doporučit citovanou literaturu, která poskytuje velice hutný vhlad do problematiky posouzení. Vkontextu posuzování rodin s detmi pak zvlášte doporučuji pozornosti práci Sally Hollandové (2004), která ve své knize podává o problematice velice systematický pohled.

## **Seznam literatury:**

BARKER, Robert L.. **The social work dictionary**. Washington, DC: National Association of Social Workers, 1995.

BERG, B. L. **Qualitative research methods for the social sciences**. Boston: Allyn & Bacon, 2001.

BEAUFORTOVÁ, K. **Videotrénink interakcí**. In: MATOUŠEK, O. a kol.: **Metody a řízení sociální práce**. Praha: Portál, 2003, s. 231-250.

DENZIN, N. K. **The Research Act**. New York, McGraw-Hill, 1978.

DEPARTMENT of Health.. **Framework for the Assessment of Children in Need and Their Families**. London: The Stationery Office, 2000.

DUNOVSKÝ, J. et al.. **Sociální pediatrie: vybrané kapitoly**. Praha: Grada Publishing, 1999.

FERGUSON, H. **Protecting Children in Time: Child Abuse, Child Protection and the Consequences of Modernity**. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2004.

FERGUSON, H. **Social work, individualization and life politics**. Br J Soc Work, 2001, roc. 31, c. 1, s. 41-55.

Ferguson, H. **Outline of a Critical Best Practice Perspective on Social Work and Social Care**. Br J Soc Work, 2003, roc. 33, c. 8, s.1005-1024.

FERGUSON, H. **In Defence (and Celebration) of Individualization and Life Politics for Social Work**. Br J Soc Work, 2003, roc. 33, c.5, s. 699-707.

GIDDENS, A. **Modernity and Self-Identity**. Cambridge: Polity, 1991.

HARRISON, W. D. **Seeking Common Ground: a Theory of Social Work in Social Care**. Aldershot: Avebury, 1991.

HOLLAND, S. **Child and Family Assessment in Social Work Practice**. London: Sage, 2004.

HOLLIS, F. **Casework: A Psychosocial Therapy**. New York: Random House, 1964.

CHYTIL, O. et al. **The analysis of theoretical concepts and methods of social work presented in the Czech and Slovakian literatures**. In Erath, P. et al. **Social Work in Europe - Descriptions, Analysis and Theories**. Stassfurt: ISIS, 2004.

KOVARÍK, J. **Deti ve zvlášť obtížných životních situacích**. In Synovský, J. **Sociální pediatrie: vybrané kapitoly**. Praha: Grada Publishing, 1999.

KOVARÍK, J. **Posuzování potřeb ohroženého dítěte**. In MATOUŠEK, O. **Metody a řízení sociální práce**. Praha: Portál, 2003.

KRÁLOVÁ, J. **Speciální techniky sociální práce**. Brno: Ústav psychologického poradenství a diagnostiky, 2002.

KRIVOHLAVÝ, J. **Jak přežít vztek, zlost a agresi**. Praha: Grada Publishing, 2004.

KRIVOHLAVÝ, J. **Konflikty mezi lidmi**. Praha: Portál, 2002.

MATEJCEK, Z. **Rodice a děti**. Praha: Avicenum, 1989.

MATOUŠEK, O. et al. **Základy sociální práce**. Praha: Portál, 2001.

MATOUŠEK, O. **Práce s Rodinou**. In MATOUŠEK et al, O. **Metody a Řízení Sociální Práce**, Praha: Portál, 2003, s. 181-200.

MILNER, J. and O'BYRNE. **Assessment in Social Work**. New York: Palgrave, 1998.

MUSIL, Libor.. **"ráda bych Vám pomohla, ale ": Dilemata práce s klienty v organizacích**. Brno: Marek Zeman, 2004.

NAVRÁTIL, P. **Teorie a metody sociální práce**. Brno: Marek Zeman, 2001.

NAVRÁTIL, P. **Sociální práce jako sociální konstrukce**. Sociologický časopis. 1998, roc. XXXIV, c. 1, s.37-50.

O'SULLIVAN T. **Decision making in social work**. Basingstoke: Palgrave , 1999.

PERLMAN, H. H.. **Social Casework: A Problem-Solving Process**. Chicago: University of Chicago Press, 1957.

PLAMÍNEK, J. **Jak řešit konflikty : 27 pravidel pro efektivní vyjednávání** . Praha: Grada Publishing, 2006.

REDER, P. et al. **Studies in the Assessment of Parenting**. Hove: Brunner-Routledge, 2003.

RICHMOND, M. L.. **Social Diagnosis**. New York: Russell Sage Foundation, 1917.

SMALE, G et al.. **Empowerment, Assessment, Care Management and the Skilled Worker**. London: NISW and The Stationary Office, 1993.

SCHÖN, D. **The Reflective Practitioner** . London: Temple Smith, 1983.

THOMPSON, N. **Understanding Social Work. Preparing for practice** . London: MACMILLAN PRESS LTD, 2000.

TRACY, E. and WHITTAKER J. **The Social Network Map: Assesing Social Support in Clinical Practice**. Families in Society: The Journal of Contemporary Human Services, 1990 s. 461-70.

WATSON, D. and WEST. J. **Social Work Process and Practice: Approaches, Knowledge and Skills**. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2006.



## Posouzení životní situace rodin s dětmi

Pavel Navrátil<sup>1</sup>

**Anotace:** Posouzení životní situace dítěte, jeho rodiny a případně dalších potenciálních uživatelů sociálních služeb je pravděpodobně jednou z nejnáročnějších činností v sociální práci. Závažnost posouzení je dána zejména tím, že na jeho výsledku závisí další postup sociálního pracovníka a tedy i ve značné míře osud osob, které jsou posuzovány. V profesní literatuře je tomuto tématu venována jen malá pozornost. Tuto stat tedy venuji vstupnímu vymezení pojmu „posouzení“ v oborovém pojetí sociální práce, seznamuji čtenáře s různými pojetími posouzení a zabývám se metodami a technikami, která má sociální pracovník k dispozici při jeho provádění.

### Úvod

Posouzení životní situace dítěte, jeho rodiny a případně dalších potenciálních uživatelů sociálních služeb je pravděpodobně jednou z nejkontroverznějších a nejobtížnějších záležitostí v sociální práci. Potreba posouzení životní situace je obvykle vyvolána životní událostí, problémy, které vedou klienta k sociálnímu pracovníkovi. Posouzení rodiny s ohledem na potřeby dítěte se obvykle provádí při zvažování některé z následujících otázek (Hollandová, 2004):

- *Mají být rodině poskytovány podpurné nebo preventivní služby?*
- *Existuje pravděpodobnost budoucího poškození zájmu dítěte?*
- *Rozhodování o odnetí dítěte z rodiny.*
- *Může být dítě do rodiny vráceno?*
- *Je příslušná rodina vhodná pro náhradní rodinnou péči?*
- *Je třeba poskytnout vyjádření pro soudy.*

Matoušek (2003) uvádí další závažné životní situace, které obvykle mohou vyvolat potřebu posoudit, zda a v jaké formě je pro rodinu potřebná intervence sociální práce.

---

<sup>1</sup> Veškerou korespondenci zasílejte na adresu: Pavel Navrátil, Katedra sociální politiky a sociální práce, Joštova 10, Brno 60200, e-mail: navratil@fss.muni.cz

- *Provinení dítěte či mladistvého proti zákonu.*
- *Dospělý člen rodiny je ohrožen chováním jiných členů rodiny.*
- *Návšteva manželské a rodinné poradny některým z členů rodiny.*
- *Návšteva pedagogicko-výchovných pracovišť.*
- *Hospitalizace některého člena rodiny v lékařském zařízení.*

Závažnost procesu posouzení je dána nejen okolnostmi, které jeho potřebu vyvolaly, ale zejména pak tím, že na jeho výsledku závisí další postup sociálního pracovníka, a tedy i ve značné míře osud osob, které jsou posuzovány. Mnozí autoři proto připisují procesu posouzení mimorádnou hodnotu. Posouzení je například podle Watsona a Westové (2006) jádrem každé dobré praxe a představuje široké spektrum činností. Muže jít o pozorování a prvotní usuzování v počátcích práce s klientem až po formálnější a složitější metody posouzení v jeho dalších fázích. Přesto se však zdá, že je tomuto tématu věnována v české sociální práci jen malá pozornost. Pohlédneme-li se po soudobé české literatuře z oblasti sociální práce, nenalezneme prakticky žádné souborné stati, které by posouzení stavely do středu své pozornosti.

Vzhledem k absenci literatury o posouzení v domácím kontextu, věnuji tuto stat vstupnímu vymezení pojmu „posouzení“ v oborovém pojetí sociální práce, seznamuji čtenáře s různými pojetími posouzení a zabývám se metodami a technikami, která má sociální pracovník k dispozici při jeho provádění.

## **1. Cíl a zamerení posouzení životní situace**

Podle Watsona a Westové (2006) je cílem posouzení porozumení životní situace uživatele služby, identifikace potenciálních oblastí životní situace změny, aby bylo možno později koncipovat odůvodněnou intervenci. Slovník sociální práce (Barker, 1995) vymezuje posouzení (assessment) jako proces, ve kterém je určován charakter, příčina, vývoj a prognóza problému a v němž jsou dále také analyzovány osobnostní charakteristiky a situace, které s problémem souvisejí. Posouzení Barker dále chápe jako funkci sociální práce, jejíž podstatou je snaha porozumět problému, jeho příčině ale i tomu, co muže být změněno, aby byl problém minimalizován či odstraněn. Pojem posouzení v současné anglosaské literatuře vytesňuje dřívější

„diagnózu“, která je vnímána spíše jako pojem medicínský a nevhodný pro sociální kontext, v němž operuje sociální práce.

## 2. Strategie a perspektivy posouzení

Sally Hollandová (2004) s důrazem na svoji „výzkumnickou“ perspektivu upozornila, že se v sociální práci vyskytují dvě odlišné strategie posouzení. První, *kvantitativní*, klade důraz na tvorbu posuzovacích validizovaných nástrojů, které umožňují provádět měření různých aspektů sociální situace v rodině, druhá, *kvalitativní*, pak spíše spocívá v reflexi povahy individuálních charakteristik podmínek rodiny. Kvantitativní strategie chce vytvářet takové výsledky, které jsou objektivní, přesné a konzistentní nezávisle na posuzovateli. Kvalitativní strategie klade větší důraz na profesionální úsudek založený na vhledu do situace a jejím hloubkovém pochopení. Kvantitativní model podle Hollandové prevažuje například ve USA, kvalitativní pojetí v Anglii.

V historickém kontextu pak Hollandová (2004) identifikovala také další perspektivy posuzování, které se vykrystalizovaly v dvacátém století a zejména v posledních několika desetiletích. *Diagnostické* pojetí posouzení životní situace má svůj původ v díle Mary Richmondové na počátku dvacátého století (Social diagnosis - 1917). Díky rozšíření psychodynamického myšlení pak bylo diagnostické pojetí posuzování vlivné ještě v létech sedmdesátých (zejména v USA a Anglii). Sociální případová práce pak v intencích freudiánské koncepce zdurazňovala roli diagnózy při řešení problému, které pak mohlo mít formu psychoterapie či nabídky sociálních služeb. Z této doby jsou významné zejména práce Perlmanové (1957) a Hollisové (1964), které kladly důraz na potřebu důkladné diagnózy klientova problému, od níž se pak odvíjí plán intervence nebo psychoterapie. V případové sociální práci se zdurazňovala potřeba širokého zacílení na rodinu a její problémy a tento trend pokračoval až do 70 let<sup>2</sup>.

V sedmdesátých letech se začínají rozvíjet *prediktivní* modely. Vzrůstá zájem o nalezení faktorů, které bezprostředně souvisí s týráním a zneužíváním dětí.

---

<sup>2</sup> V průběhu let šedesátých se jako specifické téma objevilo téma týraných a zneužívaných dětí. Lékař Henry Kemp a jeho kolegové přišli s termínem „syndrom týraného dítěte“. Zneužívání dítěte bylo těmito lékaři chápáno jako syndrom, nemoc s příčinami, která vyžadují diagnózu a léčení. Tento individuální a diagnostický přístup měl a má dosud vliv na posuzování v sociální práci v Evropě.

Výzkumníci se snažili identifikovat rizikové faktory, které by umožnily odhalit rizikové rodiny ještě před tím, než nastane zranující situace. V řadě případů však v provedených výzkumech byly nedostatečně operacionalizovány pojmy a celkové provedení výzkumu bylo nedůsledné (např. byly studovány rodiny, kde bylo jen podezření na týrání). Tak se stalo, že se na seznamu predikujících faktorů dostaly položky, které jsou dosti běžné. Například se v seznamech začalo operovat s nešťastným průběhem dětství rodiče, se špatným zdravotním stavem rodiče atp. Ačkoliv se nadále pracuje na tvorbě prediktivních nástrojů, které měří míru rizika, nelze takové nástroje považovat za „neomylné“ a za dostatečné pro provedení komplexního posouzení (Watsona a Westové, 2006).

Důraz na *posouzení situace v širším sociálním kontextu* se začal objevovat v osmdesátých letech dvacátého století v Anglii v souvislosti s úmrtími dětí, k nimž došlo v důsledku jejich zanedbání a týrání přestože byly v registrech sociálních pracovníků. Při vyšetřování těchto dramatických případů se projevilo, že jedním z klíčových problémů, který znemožnil sociálním pracovníkům včas rozpoznat vážnost situace, byl nedostatek informací z různých oblastí života této rodiny a jako nedostatečná se ukázala koordinace informací z různých institucí či oddělení instituce, které o příslušné rodině vypovídaly.

*Byrokratické trendy* v posuzování životní situace dítěte a rodin se projevují zejména snahou manažera sociálních služeb více předepisovat a kontrolovat posuzovací procedury. Proces byrokratizace postupu sociální práce spojován s tzv. manažerismem konce dvacátého století, který se prosazuje také v oblasti sociálních služeb. V rámci byrokratizace postupu se dá identifikovat pozitivní důraz na prevenci před léčením – více se hovoří o ochraně dětí (child protection). Podle Watsona a Westové (2006) ovšem způsobuje zanedbávání profesionální dovednosti a kompetence sociálního pracovníka a přenesení rozhodovací pravomoci o službách a zdrojích na manažery.

Zatímco Hollandová (2004) formulovala strategie a perspektivy posuzování na základě metodologických principů (strategie) a historických trendů (perspektivy), popisují někteří autoři různé typy posuzování podle jejich empirického výskytu v praxi sociálních pracovníků. Například David Harrison (1991) na základě výsledků svého šetření definoval tři kognitivní modely, které ovlivňují způsob, jakým sociální pracovníci posuzují problémovou situaci klienta. První model označil Harrison jako *konvenční* (srovnávání a klasifikace). V něm je problémová situace klienta

srovnávána sociálním pracovníkem s funkcí instituce a s vlastní zkušeností. Pro způsob práce s klientem jsou důležité precedenty. Tito sociální pracovníci jednají podle konvencí, v organizaci zavedených postupů. Druhý model, který autor označil jako *strukturální*, je ovlivněn aplikací strukturální teorie. Problémová situace klienta je reinterpretována a vnímána spíše v sociálních kategoriích, v kontextu sociální sítě nebo komunity. Tito sociální pracovníci akcentují více sociální než psychologické souvislosti. V *heuristickém* modelu sociální pracovník hledá různé zdroje informací. Snaží se problémovou situaci vnímat v různých souvislostech (neopomíjí napr. morální dimenzi).

### 3. Modely posuzování

Hojně zmiňovaný pohled na modely posuzování přinesl Smale et al. (1993). Autorský tým rozlišil tři modely posouzení. Jednalo se o model dotazování, model procedurální a model výmenný.

*Model dotazování* má charakter pokládání souboru standardních otázek „pasivnímu“ klientovi, uživateli služeb. Sociální pracovník je v roli experta, který je schopen interpretovat a analyzovat data s ohledem na potřeby uživatele služeb. Tento model je spjat s filozofií profesionalismu, v níž moc je vlastněna sociálním pracovníkem, který definuje problém uživatele služeb. V tomto modelu se omezuje zapojení uživatele služeb a proto proces posouzení nemá přímé zmocňující působení (i když může být důsledkem intervence). Jak ale upozornili Watson a Westová (2006), může být tento model posouzení spojen s patologizací klienta, s tendencí orientovat se na jeho deficity, problémy a nedostatky.

Podstatou *procedurálního modelu* je kompletní seznamy a kontrolních listů, na jejichž základě má sociální pracovník zjistit, zda je klient oprávněným uživatelem služby organizace, v níž pracuje. Expertem je v tomto modelu osoba, která vytvořila formuláře. Role a hlavním úkolem sociálního pracovníka je v procesu posouzení sesbírat informace. Tento model je kritizován za to, že ne zcela respektuje osobu uživatele služby, nevenuje pozornost jeho pocitu a postoju. V procedurálním modelu se sociální pracovník stává nástrojem systému organizace, vykonává předdefinované operace.

*Výmenný model* vychází z předpokladu, že uživatel služby je expertem ve své vlastní životní situaci. Vztah sociálního pracovníka a uživatele služby má být takový,

aby umožňoval užívateľi služby identifikovať jeho schopnosti a zdroje, ale i slabiny a omezení. To má podporovať užívateľa služby, aby viac kontroloval proces posouzení i zvládnutí potíží a dilemat, ktoré ho privedli do organizace poskytující sociální služby.

#### 4. Kontext praxe posuzování dětí a rodin

Kontextuální otázky jsou velmi podstatnou složkou pro pochopení praxe posuzování sociální situace. V různých zařízeních jsou používány různé postupy pro posuzování a jsou velmi konkrétně ovlivněny organizačními a situačními aspekty. Na proces posouzení mohou mít vliv například politické tlaky, veřejný zájem, nedostatek času a prostředku, etika a celková míra profesionality sociálních pracovníků.

Také podle Watsona a Westové (2006) je posouzení ovlivněno radou aspektů. Upozorňují, že charakter posouzení ovlivní například *iniciátor posouzení* (soud, uživatel služby, jiný sociální pracovník), *prevažující důvod posouzení* (podezření z týrání dítěte, trestná činnost dítěte), *procedury a politiky organizace* i *osobní přístup pracovníka* k procesu posouzení i osobám, které posuzuje (stereotyp Roma).

Hollandová (2004) uvádí, že hlavními osami kontextu intervenujícího do povahy praxe posuzování životních situací je oblast řízení sociálních služeb a druhou pak oblast sociálních problémů, které potřebu posouzení vyvolávají. V kontextu tématu *řízení profesionální praxe* se analyzují například vlivy: množství zdroje (personálu, financí), úroveň kvalifikace, volby různých přístupů k posuzování. V současnosti se stále více také objevují debaty k tématu řízení rizik souvisejících s výkonem sociální práce atp. Druhá oblast se týká diskusí o povaze *sociálních problémů*, jejichž povaha má být posouzením rozkryta<sup>3</sup>. Jak organizační aspekty, tak definice povahy řešeného problému ovlivňuje způsob provázení posouzení životní situace a následně vlastní intervenci.

Nutno však dodat, že velký vliv mohou mít také *formy i obsahy veřejných debat*. Zvláště v poslední době lze i v našich médiích pozorovat zvýšenou citlivost vůči tématům souvisejícím se sociálně právní ochranou dětí. Charakter této debaty může výrazně ovlivňovat povahu praxe při posuzování i řešení jednotlivých případů. Například může v některých případech, kde by bylo za jiných okolností navrhováno umístění dítěte do náhradní péče, z důvodu obavy z medializace kauzy vést

---

<sup>3</sup> viz například Navrátil (1998)

k zavržení této alternativy. Zajímavé hledisko k tématu vlivu sociálního kontextu na posuzování i praxi sociálních pracovníků přináší Fergusonova práce (2004), v níž poukazuje mj. na problémový charakter sociální práce, ve které nemohou být z podstaty věci garantovány stoprocentní výsledky, ačkoliv jsou veřejností očekávány.

Libor Musil (2004) vymezil sedm typů všedních dilemat sociálních pracovníků. Do značné míry shrnuje výše popsanou debatu a ukazuje, že povaha posouzení i intervence sociální práce podléhá mnoha kontextům, které do tvářejí nejednoznačný charakter sociální práce. Musil vysvětluje, že způsob řešení dilemat konkrétním pracovníkem v procesech souvisejících s posouzením životní situace klienta, ovlivní také způsob provádění posouzení životní situace. Tato dilemata jsou: (1) dilema komplexnosti cíle intervence, (2) dilema kvality intervence, (3) dilema klientelismu, (4) dilema autoritativnosti, (5) dilema proceduralizace, (6) dilema obsahu poskytované pomoci a (7) dilema časování intervence. Rekcí na tato dilemata jsou volby sociálních pracovníků, které významně ovlivní výsledky posouzení, vlastní způsob práce s klientem a samozřejmě i ne/vyřešení problému.

## **5. Metodika posouzení**

V procesu posouzení lze využít širokou paletu strategií, metod a technik. Snad i to přispívá k tomu, že metodiky posouzení dnes vyvolávají mezi praktiky i akademiky vášnivé debaty. Jak provádět posouzení, aby co nejlépe reflektovalo situaci uživatele služby? Vede se diskuse, zda je vhodné proces systematizovat, či jej ponechat intuitivnímu nazírání zkušenému sociálnímu pracovníkovi, zda je vhodné proces řešit prostředky kvalitativními, či se zjištění mají kvantifikovat, zda má být proces posouzení kontrolován manažery či je výsostně věcí profesionála atp. (například Reder, Duncanová, Luceyová, 2003). Diskuse jsou vedeny v mnoha polohách a mnohé z nich jsem v rámci této stati z důvodu rozsahu textu nemohl zachytit.

Některí autoři však přesto hledají určité fáze, které jsou charakteristické pro proces posouzení obecně. Například Watson a Westová (2006) se domnívají, že proces posouzení sleduje tento algoritmus: (1) příprava na setkání s uživatelem služby; (2) setkání s uživatelem služby s cílem vytvořit vztah a získat relevantní informace; (3) reflexe a analýza získaných informací k určení vhodné intervence a (4)

vlastní provedení činnosti. Některí autoři se však pokoušejí navrhovat modely posouzení tak, aby byly široce využitelné a akceptovatelné.

### **5.1. Příprava na setkání s uživatelem služby**

V první fázi se jedná o přípravu na setkání s uživatelem služby. Sociální pracovník připravuje plán posouzení. Některí autoři v této souvislosti hovoří záměrně jako o projektu a ne o plánu, aby zduraznili jistou paralelu k projektu výzkumu (napr. Hollandová, 2004). Projekt posouzení podle ní zahrnuje následující hlavní prvky: cíl posouzení, uvážení vhodných témat a otázek, zvážení kdo bude participovat (jako posuzovatel i jako posuzovaný) a jaké metody posouzení mají být použity. Tvorba projektu posouzení životní situace má v paralele k výzkumnému projektu začínat úvahou o *cíli posouzení*. Jde o to, přesně definovat, co má být posouzením odhaleno nebo určeno. Je pravděpodobné, že cíl posouzení podstatně ovlivní povahu procesu posouzení. Cíl posouzení uvodí, která témata či otázky se mají stát předmětem posuzování. V tomto smyslu se jeví, že rutinizované procedury s opakujícími se standardními soubory otázek a metod nemohou být vhodné pro posouzení každé životní situace rodin.

Po definici cíle posouzení následuje *určení témat či otázek*, které mají být předmětem posouzení. Některé aspekty rodinného života mohou zcela nepodstatně s ohledem na řešený problém. Některé oblasti životní situace byly již dříve posouzeny a jsou k dispozici v záznamech jiných sociálních pracovníků. V některých případech mohou být otázky vymezeny požadavkem soudu. Jakmile jsou témata a otázky pro posouzení navrženy, může se stát, že posuzovatel bude cítit potřebu zvýšit svoji znalost o některém z konkrétních témat posouzení. V daném případě může dojít na specifické otázky napr. alkoholismus v těhotenství, drogy a Romové. Pak je třeba, aby se sociální pracovník snažil identifikovat odborné zdroje, které mu poskytnou příslušné informace. Sociální pracovník by měl umět využít různé odborné zdroje. V zahraničí jsou pro tyto případy dostupné systematické přehledy, v nichž se výzkumníci snaží shrnout podstatná zjištění k tématu. Vytvářejí se také přehledy overených postupů (*best practices*), které se v podobných případech již osvědčily. Český sociální pracovník nemá takový komfort, ale může sáhnout po odborné literatuře psychologické sociologické, či hledat aktuální data v časopisech typu Sociální práce/Sociálna práca.



Po definice cíle a určení témat pro posouzení muže posuzovatel začít zvažovat vhodné *zdroje informací*. Podstatné je například, zda nejsou o uživateli služby vedeny nějaké záznamy z dřívějších kontaktu. Nešetrná snaha získávat informace, které již jiný sociální pracovník získal, ohrožuje soukromí klienta, ale také vztah uživatele služby k sociálnímu pracovníkovi. Sociální pracovník proto musí pečlivě zvážit, zda bude potřebné a vhodné hovorit například s příbuznými, známými, či sousedy. Pritom se považuje za projev dobré praxe, když sociální pracovník dokáže pracovat s dostatečnou varetou zdroju informací a sber dat provádí v různých prostředích a casech. Hollandová (2004) pak upozorňuje, že téměř každé posouzení vyžaduje účast více než jednoho profesionála a více než jednoho uživatele služeb. Proto by jejich identifikace měla být součástí prvotní tvorby plánu posouzení. Ve většine případu by měli být do hloubkového posouzení zahrnuti všichni členové rodiny, a to včetně těch, kteří nebývají obvykle v centru pozornosti: otec a dítě. V některých případech jsou také významní příslušníci širší rodiny a přátelé. První rozhovory s příslušníky rodiny (at už dospělí, či děti) o jejich podpurné síti mohou odhalit jména významných osob, které by bylo vhodné do posouzení zahrnout.

Hollandová však také uvádí, že nelze opomenout úvahu o zapojení dalších potřebných profesionálu. Ten často probíhá formou zpřístupnění určité dokumentace (lékarská zprávy, školní zprávy), ale může mít charakter spolupráce posuzovatele s dalším profesionálem, či formálněji pojatými schůzkami zástupcu více institucí. Úvaha o nezbytnosti více různých zdrojů informací má blízkou paralelu v jednom z principů sociálního výzkumu, který je označován jako triangulace (Denzin, 1970, Berg, 2001). Triangulace znamená využití či zkoumaní různých dat a zdrojů informací. Denzin upozorňuje, že data mají být sbírána v různých časových periodách, v různých podmínkách a od různých participantů. Princip triangulace se také promítá do oblasti výzkumníku (různí výzkumníci), metodologie (různé metodologické postupy). Watson a Westová (2006) upozorňují na extrémní situace, kdy nedostatek informací může v některých případech ohrozit sociálního pracovníka (například v případě uživatele služby se sklony k násilí) a naopak příliš mnoho předchozích informací může nevhodně ovlivnit postoj sociálního pracovníka k uživateli služby a v důsledku toho k přehlednutí zmen, k nimž mezitím došlo.

Podstatnou součástí plánu posouzení je také zvážení vhodných *metod a technik* posouzení. Nejobvyklejší metodou posuzování je rozhovor. Při přípravě rozhovoru je vhodné zvážit celou radu stránek. Klíčové jsou samozřejmě dvě otázky: „*Jaké zdroje*

*informací jsou k dispozici?“ „Co musím udelat, abych je vhodným a účinným způsobem získal?“* První otázce jsem venoval pozornost v předchozím bode, proto se budu soustredit na otázku druhou.

Pri úvaze o podobe rozhovoru muže sociální pracovník samozrejme vyjít z nekteřého nástroje posouzení, které byly vytvoreny s úmyslem systematizovat soubor otázek nebo témat, tak aby vlastní proces byl celkove efektivejší. Zahranicním příkladem takového souboru je například Rámec pro posouzení (Department of Health, 2001), z naší praxe je pak dobre znám například Dunovského dotazník pro diagnostiku rodiny (1999). Další možností je samozrejme tvorba vlastního scénáře rozhovoru, který bude vypracován sohledem na konkrétní situaci uživatele služby. V takovém prípade bude úkolem sociálního pracovníka pripravit vhodné formulace otázek. I z kontextu sociálne-vedného výzkumu je dobre známo, že zatímco uzavřené otázky pomohou získat stručné a faktické informace, otevřené otázky vytváří prostor pro sdílení pocitu, postojů a obširnejších názorů. Za podstatnou dovednost se považuje schopnost sociálního pracovníka prizpusobovat slovníku toho, s nímž hovorí. Sociální pracovník prostrednictvím vhodného slovníku dává najevo, že poslouchá sdělení uživatele služby, ale také posouvá debatu do méne formální polohy.

Pri práci s rodinami muže být pro sociální práci inspirující přístup rady různých poradenských a terapeutických škol (Matoušek, 2001; Navrátil, 2001). Sociální pracovník se muže inspirovat například tzv. cirkulárním dotazováním, které vzniklo v rámci tzv. Milánské školy. Jeho cílem je získat podstatné informace o rodinném problému. Ačkoli příslušný sociální pracovník nemusí mít systemický výcvik, muže se bezesporu inspirovat a využít alespon omezené spektrum technik (různé metody a techniky vedení rozhovoru zde nelze z duvodu rozsahu rekapitulovat).

Vedle rozhovoru má však sociální pracovník v rámci posouzení možnost využít i jiné techniky. Jednou z možností je například využití *hry ci malování*. Sociální pracovník jej muže provádět zejména v kontextu posouzení dětí. I v prípade dospělých se však mohou vyskytnout momenty, kdy dospělý lépe sdělí svoje pocity, postoje a zážitky kreslením, nebo například nácrtem pozic rolí v rodine. Dalšími metodami a technikami posouzení, které jsou hojne rozšířeny v anglosaském prostredí, jsou kreslení ekomap a genogramu<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> U nás nekteřé speciální techniky využitelné pri posuzování klientu popsala Králová (2002)

Pri posouzení situace mohou napomoci také *škály a dotazníky*. Nejsou sociálními pracovníky běžně v zařízeních sociálních služeb užívány. Jejich rizikem je nedostatečná validita, pokud se nepodari dobře navázat vazby a vztahy k rodině a jejím členům. Nelze je používat jako úplnou náhradu za všechny další metody a techniky. Na druhé straně může být pro některé lidi používání škál a dotazníků zábavné. Metoda je jasná a srozumitelná, může dát lidem určitou kontrolu nad procesem. Umožňují monitorovat změnu v čase. Poskytuje odlišné informace oproti rozhovoru.

Dalším prostředkem pro získání informací je *pozorování*. Lze říci, že se odehrává prakticky v průběhu celého procesu. Může se však pojímat formálněji. Příkladem může být pozorování rodiny u oběda, pozorování dítěte ve škole během vyučování. Poskytuje podstatné informace o řadě aspektů rodinného života (sdílené představy, nevyjádřená pravidla, hranice). Při provádění pozorování je nezbytné brát ohled na tři momenty: kontext, cíl, a souhlas. Kontext vymezuje obsah i formu chování a my ho musíme brát v potaz. Během pozorování si klademe specifické cíle. Může jít například o to, zda matka přiměřeně reaguje na dítě (viz např. VTI). Pozorování by mělo být podloženo souhlasem klienta. Je podstatné vysvětlit jeho smysl (viz například Baufortová, 2003).

I našimi sociálními pracovníky je běžně rozšířena další metoda posouzení - *analýza dokumentu*. Rozšířenost této metody je dána skutečností, že sociální pracovník pracuje s dokumenty související s životní situací klienta velmi běžně. Obvykle je sociální pracovník má ve spisové dokumentaci, případně si dle potřeby další dokumenty vyžádá od spolupracovníka a dalších profesionálů (nejčastěji lékař, psycholog, právník). Důležité je ovšem jejich systematické zpracování. Při analýze smutných kauz úmrtí dětí ve Velké Británii, které byly v registru sociálně právní ochrany mj. vyšlo najevo, že mnohdy sociálním pracovníkům unikly informace, které měly ve své dokumentaci, ale nevenovali jim dostatečnou pozornost (Ferguson, 2004).

## **5.2. Setkání s uživatelem služby s cílem vytvořit vztah a získat relevantní informace**

V druhé fázi se realizuje vlastní kontakt. Úkolem této fáze je jednak vytvoření vztahu s uživatelem služby a samozřejmě sber relevantních informací. Je to fáze, v níž se realizuje plán, který byl v předchozí fázi promyšlen. Watson a Westová (2006: 120)

formulují principy dobré praxe tak, jak se má uplatňovat v průběhu procesu posouzení. Posouzení by mělo podle nich především zahrnout různé pohledy lidí, kterých se dotýká. Při posouzení je podle nich třeba do procesu zapojit i ty, kteří jsou posuzováni. Proces má být v tomto smyslu partnerským, nikoliv expertním. Samozřejmou součástí procesu by měla být otevřenost a poctivá ochota zabývat se zkušenostmi, názory, postoji i emocemi uživatele služeb. Uživatel služby má být považován za rovnocenného a jako s takovým se má pak v procesu jednat. Je plnoprávným spoluúčastníkem tvorby pohledu na svoji situaci. I proto by mělo posouzení umožnit sdílení hodnot a zájmu všech zúčastněných. Sociální pracovník má být podle Watsona a Westové schopen vnímat také strukturální kontext situace klienta a začlenit jej do posouzení. Nezbytné ovšem je, aby sociální pracovník v procesu posouzení neztratil ze zřetele jeho smysl. Posouzení směřuje ke tvorbě souboru argumentů, které budou sloužit jako východisko návrhu činností směřujících ke zlepšení životní situace uživatele služby. Partnerství s uživatelem služby by se mělo projevit pak i tím, že i on je spolupracovníkem při zvažování alternativ řešení. Při realizaci posouzení jsou základními dovednostmi schopnost komunikovat (např. Krivohlavý, 2002, 2004), vyjednávat (např. Plamínek, 2006) a řídit rozhodovací proces (O'Sullivan, 1999).

### **5.3. Reflexe a analýza získaných informací k určení vhodné intervence**

Třetí fáze je reflexí a analýzou získaných informací k určení vhodné intervence. Opet by se měla realizovat spolu s uživatelem služby, protože on poskytuje kontext a relevanci informací, které se posuzují. Hodnota posouzení záleží na schopnosti sociálního pracovníka (a uživatele služeb) prosévat a analyzovat informace, aby na jejich základe bylo možno získat obraz situace uživatele služby a koncipovat intervenci, která primerene reaguje na situaci. Způsob analýzy souvisí s metodami, které se použijí při sberu informací. Jinak lze pracovat s rozhovorem a jiným způsobem sociální pracovník naloží s informací získanou z dotazníku a škály. Potřebné proto je, aby sociální pracovník rozumel charakteru informace, kterou obdržel a dokázal ji začlenit do kontextu všech získaných informací.

Watson a Westová (2006) upozorňují, že v současné době dochází ve Velké Británii k proceduralizaci celého procesu, což podle nich způsobuje zanedbávání dovednosti posoudit a analyticky vyhodnotit situaci a potřeby uživatele služby. to vede k přenáší rozhodování o službách a zdrojích na manažery, kteří však nutně

nemusí být sociálními pracovníky a vnáší do rozhodování o klientech odlišná (často technicko-ekonomická) kritéria.

#### **5.4. Vlastní provedení intervence (potřebných činností)**

Ctvrtá fáze již vlastně není posouzením. Jedná se o provázení činností, které se ovšem o posouzení opírají. Z posouzení vychází plán, bez něhož by každá intervence byla jen nahodilým a reaktivním jednáním. Podobně jako se při posouzení vychází z určitých teoretických konceptů poskytujících úhel pohledu a porozumění složité situaci, je intervence do životní situace klienta podržena nezbytností jejího promyšlení v kontextu teoretických souvislostí a znalostí (Navrátil, 2001). Na závěr intervence je podstatné také zhodnocení efektivity intervencí či uskutečněných kroků. Zpětná vazba se pak netýká jen intervence, nýbrž také i posouzení, které parametry činností určilo.

Sally Hollandová (2004) shrnuje základní metodická doporučení pro realizaci posouzení. Konstatuje, že rada témat a otázek je předurčena (rodinou zakázkou, soudem, předchozí prací s rodinou). Zdrazňuje, že volbu koho zahrnout do posouzení je třeba podržet principu zajištění maxima možných a relevantních pohledů. Podobně je podle Hollandové vhodné přistoupit k otázce, kde provádet posouzení. K účelu hloubkového posouzení je podle ní vhodné využít dostupná místa (domov, škola). Upozorňuje také na časové hledisko. Čas je často rámován potřebou předložit zprávu soudu, potřebou řešit problémovou situaci. Volba metod by měla být podle Hollandové podržena účelu, přičemž více metod podle ní znamená zvýšení šance na zachycení reality. Za významnou hodnotu posouzení považuje partnerství. Klíčovým principem pak Hollandová svůj souhrn doporučení uzavírá. Posouzení má vycházet z určitých teoretických premis, které je třeba definovat na počátku celého procesu.

Jakkoliv zde popisují proces posouzení v sekvencích a v navazujících fázích, je třeba uznat, že uživatelé služeb obvykle takovou logiku posouzení nesledují a poskytují informace postupně. Často v tomto procesu sehrává významnou roli důvěra, kterou uživatel služby postupně teprve získává. To ovšem znamená, že pracovník zahajuje vlastní činnosti ještě dříve, než získá komplexní informace. Posouzení pak probíhá kontinuálně spolu s intervencí a musí průběžně ovlivňovat podobu práce s klientem. Sociální pracovník by měl zůstat otevřený možnému vývoji.

V tomto smyslu pak Millnerová a Byrne (1994) konstatují, že proces posouzení není jednorázovým procesem, nýbrž kontinuální aktivitou, která intervencí doprovází.

## **Záver**

Svuj text chápu jako příspěvek k diskusi o způsobech práce s rodinami, které jsou, či mají potenciál být v registrech orgánu péče o dítě. Tuto stat jsem zameril na vstupní vymezení pojmu „posouzení“ voborovém pojetí sociální práce. V textu jsem stručne shrnul problematiku cíle, strategií, kontextu a metod posouzení rodin.

Jsem si vedom, že text zostává v mnoha ohledem jednotlivým aspektum posouzení mnoho dlužen. Bohužel formát této stati nedovoluje širší či hlubší záber. Zájemcum o problematiku mohu doporučit citovanou literaturu, která poskytuje velice hutný vhlad do problematiky posouzení. Vkontextu posuzování rodin s detmi pak zvlášte doporučuji pozornosti práci Sally Hollandové (2004), která ve své knize podává o problematice velice systematický pohled.

## **Seznam literatury:**

BARKER, Robert L.. **The social work dictionary**. Washington, DC: National Association of Social Workers, 1995.

BERG, B. L. **Qualitative research methods for the social sciencies**. Boston: Allyn & Bacon, 2001.

BEAUFORTOVÁ, K. **Videotrénink interakcí**. In: MATOUŠEK, O. a kol.: **Metody a řízení sociální práce**. Praha: Portál, 2003, s. 231-250.

DENZIN, N. K. **The Research Act**. New York, McGraw-Hill, 1978.

DEPARTMENT of Health.. **Framework for the Assessment of Children in Need and Their Families**. London: The Stationery Office, 2000.

DUNOVSKÝ, J. et al.. **Sociální pediatrie: vybrané kapitoly**. Praha: Grada Publishing, 1999.

FERGUSON, H. **Protecting Children in Time: Child Abuse, Child Protection and the Consequences of Modernity**. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2004.

FERGUSON, H. **Social work, individualization and life politics**. Br J Soc Work, 2001, roc. 31, c. 1, s. 41-55.

Ferguson, H. **Outline of a Critical Best Practice Perspective on Social Work and Social Care**. Br J Soc Work, 2003, roc. 33, c. 8, s.1005-1024.

FERGUSON, H. **In Defence (and Celebration) of Individualization and Life Politics for Social Work**. Br J Soc Work, 2003, roc. 33, c.5, s. 699-707.

GIDDENS, A. **Modernity and Self-Identity**. Cambridge: Polity, 1991.

HARRISON, W. D. **Seeking Common Ground: a Theory of Social Work in Social Care**. Aldershot: Avebury, 1991.

HOLLAND, S. **Child and Family Assessment in Social Work Practice**. London: Sage, 2004.

HOLLIS, F. **Casework: A Psychosocial Therapy**. New York: Random House, 1964.

CHYTIL, O. et al. **The analysis of theoretical concepts and methods of social work presented in the Czech and Slovakian literatures**. In Erath, P. et al. **Social Work in Europe - Descriptions, Analysis and Theories**. Stassfurt: ISIS, 2004.

KOVARÍK, J. **Deti ve zvlášť obtížných životních situacích**. In Synovský, J. **Sociální pediatrie: vybrané kapitoly**. Praha: Grada Publishing, 1999.

KOVARÍK, J. **Posuzování potřeb ohroženého dítěte**. In MATOUŠEK, O. **Metody a řízení sociální práce**. Praha: Portál, 2003.

KRÁLOVÁ, J. **Speciální techniky sociální práce**. Brno: Ústav psychologického poradenství a diagnostiky, 2002.

KRIVOHLAVÝ, J. **Jak přežít vztek, zlost a agresi**. Praha: Grada Publishing, 2004.

KRIVOHLAVÝ, J. **Konflikty mezi lidmi**. Praha: Portál, 2002.

MATEJCEK, Z. **Rodice a děti**. Praha: Avicenum, 1989.

MATOUŠEK, O. et al. **Základy sociální práce**. Praha: Portál, 2001.

MATOUŠEK, O. **Práce s Rodinou**. In MATOUŠEK et al, O. **Metody a Řízení Sociální Práce**, Praha: Portál, 2003, s. 181-200.

MILNER, J. and O'BYRNE. **Assessment in Social Work**. New York: Palgrave, 1998.

MUSIL, Libor.. **"ráda bych Vám pomohla, ale ": Dilemata práce s klienty v organizacích**. Brno: Marek Zeman, 2004.

NAVRÁTIL, P. **Teorie a metody sociální práce**. Brno: Marek Zeman, 2001.

NAVRÁTIL, P. **Sociální práce jako sociální konstrukce**. Sociologický časopis. 1998, roc. XXXIV, c. 1, s.37-50.

O'SULLIVAN T. **Decision making in social work**. Basingstoke: Palgrave , 1999.

PERLMAN, H. H.. **Social Casework: A Problem-Solving Process**. Chicago: University of Chicago Press, 1957.

PLAMÍNEK, J. **Jak řešit konflikty : 27 pravidel pro efektivní vyjednávání** . Praha: Grada Publishing, 2006.

REDER, P. et al. **Studies in the Assessment of Parenting**. Hove: Brunner-Routledge, 2003.

RICHMOND, M. L.. **Social Diagnosis**. New York: Russell Sage Foundation, 1917.

SMALE, G et al.. **Empowerment, Assessment, Care Management and the Skilled Worker**. London: NISW and The Stationary Office, 1993.

SCHÖN, D. **The Reflective Practitioner** . London: Temple Smith, 1983.

THOMPSON, N. **Understanding Social Work. Preparing for practice** . London: MACMILLAN PRESS LTD, 2000.

TRACY, E. and WHITTAKER J. **The Social Network Map: Assesing Social Support in Clinical Practice**. Families in Society: The Journal of Contemporary Human Services, 1990 s. 461-70.

WATSON, D. and WEST. J. **Social Work Process and Practice: Approaches, Knowledge and Skills**. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2006.