

## **Kazuistika v pomáhajících profesích – zaměření na sociální službu**

**Zpracovala: Petra Hálková, metodik kvality SPRP**

**Dne 25. března 2015**

Dokument „Kazuistika v pomáhajících profesích – zaměření na sociální službu“ je určen pracovníkům Společnosti pro ranou péči, konkrétně slouží jako návod pro zpracování a prezentaci kazuistiky poradcům (pracovníkům přímé péče), případně vedoucím pracovníkům středisek SPRP. Současně je materiál určen pro trénink sebereflexe a promýšlení pracovních postupů pracovníky.

### **Obsah**

#### Část I. – Teoretický rámec

1. Důvody proč zpracovat kazuistiku
2. Důvody proč kazuistiku prezentovat
3. Cíl zpracování a prezentace kazuistiky
4. Etické zásady pro zpracování, prezentaci a další využití kazuistiky
5. Definice kazuistiky
6. Formy kazuistiky
7. Záměr tvorby a prezentace kazuistiky
8. Aktivní x pasivní účast

#### Část II. – praktické podněty

1. Struktura kazuistiky
2. Pravidla a tipy pro prezentování
3. Role facilitátora
4. Role účastníků/posluchačů

## Část I. – Teoretický rámec

Níže uvedená velmi stručná a „minimalistická“ teorie slouží jako podklad nejen pro situaci, kdy jsou pracovníci pověřeni zpracovat a prezentovat kazuistiku – např. aktivní účast na konferenci, kazuistickém semináři atd. (ať už první či mnohou v rámci své vlastní pracovní praxe), ale především pracovníkům, kteří se chystají „pasivně účastnit“ takové akce a do této chvíle o tom, co s sebou „pasivní role“ nese, nepřemýšleli.

***Pokud čtenář netrpělivě přeskočí teoretickou část, aby se mohl pustit do vlastního zpracování kazuistiky, může se být pro něj praktická část nesrozumitelná a nedostatečně návodná. Doporučení v takovém případě zní: vrátit se sem - na začátek.***

### 1. Důvody proč zpracovat kazuistiku?

1. příležitost **věnovat čas** konkrétnímu předmětu své práce (práce v konkrétní klientské rodině) – zastavit se a odstoupit, ohlédnout se – reflektovat dosavadní postupy
2. **cíleně se zaměřit** a promýšlet konkrétní „předmět práce“ (práci v klientské rodině)
3. **získat komplexní vhled** (při vytváření kazuistiky jsou dosud kusé údaje a informace souhrnně uspořádány) bez zahlcení detaily či převážením jednoho z aspektů práce
4. **zvědomit si fakta, propojit souvislosti**, jejichž význam dosud nebyl zřejmý
5. položit si a zodpovědět otázky – **vyhodnotit dosavadní hypotézy** a stanovit nové
5. **plánovat další postup** ze strany pracovníka na základě zhodnocení dosavadního „vývoje práce“
6. utřídit si informace a **vytvořit si guideline** pro případy a situace, s nimiž se setkává pracovník poprvé – tzv. nasměrování pro další praxi

### 2. Důvody proč kazuistiku prezentovat (na odborném fóru kolegů/mezioborovém fóru)

1. samotným přednesením – verbálním předložením vlastní práce posluchačům - získá předkladatel **zpětnou vazbu z neverbálních reakcí** posluchačů (pozoruje, jak působí jeho sdělení a jednotlivé části na posluchače – zaujetí, nezájem, rozhořčení, souhlas, emoce...)
2. získat **cílenou slovní zpětnou vazbu** od posluchačů (vzhledem k vlastnímu požadavku a tématu)
3. **rozšířit** ostatním (a recipročně i sobě) **množství případů** a způsobů jejich zpracování, se kterými se reálně můžeme potkat v praxi
4. přispět k rozšíření dosavadních vědecky podložených poznatků/**doložit teorii praxí**
5. přispět k pochopení, jak **intervenční práce** (sociální práce, terapie...) **probíhá v různých pomáhajících přístupech** (sociální práce, psychoterapie....) s podobnými či odlišnými klienty
6. uchopit nová témata a **vyvolat diskuzi** směřující k vytvoření návodných postupů a řešení
7. **přispět k rozvoji teorie** – podobné případy prezentované různými pracovníky pomáhají formulovat společné faktory „případů“ a vytvářet podpůrné metodické postupy pro další praxi
8. **trénink pracovníka – schopnost formulovat problém, přijmout a využít zpětnou vazbu, pozorovat vlastní emoce a reakce na ni**

### 3. Cíl zpracování a prezentace kazuistiky

1. podpořit osobní a profesní rozvoj pracovníků díky strukturované reflexi jejich práce
2. nebýt se svojí prací sám a nabídnou svoji pracovní zkušenost ke kritické diskusi
3. vyladit ústřední intervenční a terapeutický nástroj – osobu pracovníka

4. vytvořit si podklady a nástroj pro supervizi, vzdělávání, sebehodnocení

#### **4. Etické zásady pro zpracování, prezentaci a další využití zpracované kazuistiky**

Je nutné odlišit, zda je kazuistika zpracována a prezentována pro interní účely v rámci regionálního pracoviště (porad k rodinám, konzultování s kolegy) či SPRP (seminář SPRP, odborné porady, kazuistické semináře bez účasti osob mimo organizaci), kde je každý z přítomných pracovníků vázán písemně mlčenlivostí jako součást nároků na vykonávanou pracovní pozici. Informace obsažené ve sdělení zůstávají pak logicky na půdě SPRP, nejsou nikde zveřejňovány ani dále šířeny.

Takto vytvořené kazuistiky mohou být součástí metodických materiálů organizace – opět určených zaměstnancům pro jejich podporu, zaškolování a vzdělávání (např. příloha tohoto dokumentu).

Kazuistika prezentovaná mimo rámec SPRP musí splňovat následující kritéria:

1. důsledná anonymizace v textu a obrazových materiálech (obrazový materiál je přikládán pouze tehdy, je-li to nutné vzhledem k cíli a záměru kazuistiky např. video pro konzultaci zrakových reakcí dítěte ano, fotografie pro „oživení“ je zcela neetická!)
2. klientův souhlas se zveřejněním – kdy, kde, kým, v jaké formě (souhlas se vztahuje vždy na konkrétní, důsledně definovanou situaci) - konkrétní fórum - médium, časově ohraničený, vždy 100% klientem odvolatelný
3. zaměření se na proces – kazuistika je zpracována s cílem prezentovat práci pracovníka, prožívání klienta/klientů či pracovníka – postihuje vždy změnu/y v čase
4. možná kombinace z více příběhů – vzhledem k didaktickému záměru předkladatele či anonymizaci
5. kazuistika v žádném případě nemá být popisem „příběhu“ klienta – cílem není „ohromit posluchače“ emočně náročným životním příběhem, ale poukázat na pracovní rovinu případu ze strany předkladatele včetně udržení pracovního rámce a záměru

#### **5. Definice - příklady**

Formulace případu (case formulation) je způsob či produkt získávání, strukturování a zaznamenávání údajů týkajících se konkrétního člověka/osob (klientského případu), transformace těchto údajů v hypotézy, propojení hypotéz s intervencemi a metodami zjišťování výsledků intervencí. Zahrnuje aspekty lidského chování a prožívání, jež způsobily, spouští a udržují problémy člověka/osob....

Nebo:

Případová studie – nebo také kazuistika – je zcela obvyklou metodou v medicínských oborech – ať už lékařských nebo nelékařských. Je využívána i v ekonomii a managementu. Setkat se s ní však můžeme v psychologii, sociologii, politologii, antropologii, pedagogice, sociální práci, právu, kriminologii či v komunitním plánování. Možnosti, které případová studie poskytuje, jsou hojné, aby však byly výsledky snažení platné, je třeba jako v každém jiném typu výzkumu dodržet určitý postup. Vytváření případové studie je proces sice lineární, ale opakující se, který osciluje po celou dobu mezi základními fázemi: plánem, projektem, přípravou na sběr dat, sběrem dat, analýzou a publikací výsledků (v konkrétní podobě např.: definicí problému, cílů intervence, tvorbou hypotéz, plánu intervence, analýzou postupů a prezentací výstupů – či analogicky: přiblížení terapeutického uspořádání,

obraz potíží, prožívání terapeuta, hypotézy včetně alternativ, prezentace klinického materiálu – fakta, interpretace,...)

## **6. Forma kazuistiky:**

závisí vždy na záměru osoby, která ji prezentuje.

**A: Kazuistika je koncipována jako sdělení** – komplexní popis již ukončeného „případu“ (případová studie) či určité fáze jeho vývoje – zpravidla bývá takto zpracovaná kazuistika prezentována na konferenci, kongresu s jasně vymezeným časovým rámcem pro sdělení – nepředpokládáme další práci

**B: Kazuistika je koncipována jako žádost o konzultaci/podporu/pomoc/reflexi** ze strany účastníků kazuistického semináře – předpokládáme další práci, jejíž podstatou je reciprocita sdělení a jsou také kladeny vyšší nároky na posluchače (viz role účastníků – pasivní účast), kteří se stávají spolutvůrci další praxe a intervenčních postupů v předkládaném případě. V souvislosti se záměrem může mít kazuistika podobu PC prezentace, ústního sdělení, s využitím dalších prostředků, které dokládají sdělené a usnadňují posluchačům další práci s případem. Jde např. o doložení videa, fotografií, zvukového záznamu (diktafon) apod., který je vždy vybrán cíleně a s komentářem předkladatele kazuistiky (v žádném případě není vhodné dokládat takový materiál bezúčelně, jak je mnohdy zvykem pro tzv. „oživení“ – je to neetické – viz dále).

## **7. Záměr tvorby a prezentace kazuistiky:**

Vždy platí, že kazuistika by měla být očištěna od zbytečných informací, čímž je usnadněno posluchačům sledování logických kroků procesu, který je cílem prezentace. Neznamená to tedy, že čím více informací a obsáhlejší sdělení, tím lépe – naopak konkrétnost a držení „červené nitě“ procesu zaručuje více následných informací a bohatší přínos (zpětnou vazbu) pro prezentujícího. Komplexnost sdělení je chápána vždy ve vztahu k prezentovanému tématu, nikoli jako „sběr co možná největšího množství nesourodých informací a následné zahlcení posluchačů“.

Vlastní uvědomění si účelu a cíle prezentace kazuistiky jejím tvůrcem a jeho očekávání od posluchačů jsou klíčovým prvkem pro celkové koncipování kazuistiky.

## **8. Pasivní x aktivní účast**

**Aktivní účast:** zpracování a prezentování kazuistiky na odborném fóru konkrétním pracovníkem, v případě semináře spolupráce a reflexe dle vedení facilitátora.

**Pasivní účast:** poskytování vyžádané zpětné vazby předkladateli kazuistiky- vhodným nehodnotícím způsobem, v přiměřeném rozsahu, jazykem odpovídajícím oboru (v diskurzu předkladatele). Součástí pasivní účasti je připravenost vstupovat do procesu práce s kazuistikou, např. připravenost podílet se na metodách a technikách pomáhajících předkladateli v dosažení požadovaného profitu (zrcadlení, obsazení do rolí, rybníček, reflektující tým....).

**Pojem „pasivní účast“ může být zavádějící a navozovat představu nezapojování se – opak je pravdou – pasivní účastník se exponuje před dalšími účastníky svými postoji a názory, vyjadřuje sám za sebe, jaký by volil v prezentovaném případě postup, recipročně nabízí svoji dosavadní pracovní zkušenost.** Faktický prostor pro předkladatele může být v konečném důsledku mnohem menší než reflexe každého z „pasivních“ přítomných.

## Část II. Praktické podněty

### 1. Struktura kazuistiky

**A: Definice záměru** - proč předkladatel právě tento případ prezentuje

**B: Formulace požadavků na posluchače** (co chce předkladatel pro sebe získat – na co se má zpětná vazba od posluchačů zaměřit)

**C: Uvedení do rámce, včetně nezbytného kontextu** (proč raná péče, důvody ze strany žadatele, aktuální situace rodiny...)

**D: Popis procesu spolupráce** (zahájení služby, smlouva, vyjednávání cílů, plán spolupráce, vývoj v čase...) až ke klíčovému bodu/bodům sdělení

**E: Podrobný popis klíčového bodu/bodů či situace, která je předmětem kazuistiky** (v případě, že kazuistika je pojata jako sdělení, není nutné, aby byl tento bod rozpracován zvláště podrobněji než ostatní)

**F: Hypotézy pracovníka ke klíčovému bodu**

– proč se to stalo, k čemu vlastně došlo – čím to bylo, že se to povedlo/nepovedlo, co k tomu přispělo apod. (popsat cíleně použité účinné faktory ze strany pracovníka, okolí, či faktory ovlivňující průběh využívání služby neúmyslně – co se zkoušelo, co se stalo, a využité nástroje intervence)

- pro práci s hypotézami je nutno jasně oddělit fakta popisu případu od hypotéz a postřehů ze strany pracovníka

- podle zaměření – na počátku deklarovaného záměru kazuistiky lze rozpracovat jednotlivé oblasti, např. emoční prožívání pracovníka – smutek, vztek, bezmoc aj., tělesné projevy pracovníka – vyčerpání, netrpělivost aj., praktický dopad na osobní život pracovníka – ústup ze vztahů, potřeba opory aj., kognitivní reakci – myšlenky pracovníka v dané situaci

- hypotézy pracovníka, vztahující se k plánování postupu, stanovování cílů a jejich postupnému naplňování – pracovník chtěl postupovat takto, protože klient...

- hypotézy pracovníka k úspěšnosti/neúspěšnosti intervence – vyjednání zakázky, zástupný cíl - vzhledem ke konkrétnímu aspektu (změně)

**G: Prognóza dalšího vývoje případu/** popis dalšího vývoje/plán intervence

**H: Reflexe vlastní práce,** zhodnocení účinnosti realizované/nerealizované intervence, použitých/nepoužitých nástrojů

### 2. Pravidla a tipy pro prezentování

1. předkladatel představí zaměření a „své téma“ kazuistiky – proč volil právě to a co chce sdělit ostatním a formu, jakou bude prezentace probíhat (sdělení, video, fotky, nahrávka hlasová,...)

2. pojmenuje otázky, které bude chtít v závěru zodpovědět od posluchačů a vyjádří, co by chtěl pro sebe od ostatních získat

- formulace otázek bude konkrétní, ne vágní jako „kdyby vás třeba k tomu něco napadlo...“ (konkrétním formulováním otázek se předkladatel učí přemýšlet o svých vlastních potřebách směrem k práci v dané klientské rodině – jde o paralelu k tvorbě IP s klientskou rodinou, kdy se rovněž snažíme cíle formulovat konkrétně). Posluchači potřebují jasné a konkrétní instrukce pro sledování procesu a selekci naslouchání (optika sledování případu).

3. předkladatel kazuistiky vyjádří své vlastní přání a představy ohledně způsobu, jakým si přeje prezentovat – kdy bude prostor na dotazy a vstup ostatních – průběžně, nakonec. Vytváří si tak pro sebe bezpečný rámec a prostředí pro prezentaci a ovlivnit formát sezení.
4. vlastní prezentace kazuistiky (viz popsaná struktura)
5. předkladatel informuje posluchače o tom, že prezentace z jeho strany je u konce, následuje společná práce – moderuje a vede facilitátor
6. prostor pro reflexi v závěru práce – zhodnocení ze strany předkladatele (co si odnáší, plán další intervence apod.)

### **3. Role facilitátora**

Facilitátor vytváří nerušený prostor pro prezentování kazuistiky, provází posluchače procesem: uděluje slovo, vyzývá přítomné k aktivitě, klade doplňující otázky k naplnění zakázky předkladatele kazuistiky, udržuje plynulost, časový rámec a bezpečné prostředí pro všechny přítomné, disponuje schopností využívat pro facilitaci metody a techniky, které volí dle situace a instruuje a provází jimi přítomné. Facilitátor je zodpovědný za proces, nikoli za obsah výstupů – ty jsou výsledkem společné práce s kazuistikou celé skupiny účastníků.

### **4. Role účastníků/posluchačů**

Přítomní účastníci si uvědomují a zachovávají etické zásady, jako je mlčenlivost o všech skutečnostech, které by mohly vést k identifikaci osoby/osob z předkládané kazuistiky. Práce s kazuistikou – případem, včetně údajů je ukončena a formálně uzavřena během sezení a není doporučeno, aby jednotliví přítomní po ukončení sezení téma dále rozebírali mimo vymezený časový a prostorový rámec.

Přítomní účastníci respektují způsob prezentace předkladatele, techniky a metody práce s kazuistikou dle vedení facilitátora, jsou aktivní v poskytování zpětné vazby.

Přítomní se spolupodílejí na vytváření bezpečného prostředí pro prezentujícího, jsou si vědomi toho, že prezentující věnoval nemálo času, energie pro přípravu a prezentaci případu s cílem podělit se s nimi o vlastní praxi a má legitimní očekávání na přítomné, kteří se dobrovolně kazuistického semináře/konference účastní.

**Samozřejmostí je neodcházení během prezentace, vypnuté mobily, plná pozornost. Během prezentace a následné práce s kazuistikou není vhodné jíst a jinak vyjadřovat neúctu a nerespekt jak k prezentujícímu a jeho práci na přípravě kazuistiky, tak i k samotnému „případu“ – osobě/osobám, které jsou předmětem sdělení!**