

Univerzita Karlova

Filozofická fakulta

Katedra sociální práce

Bakalářská práce

Alena Pachlová, DiS.

Sociální práce s traumatizovaným dítětem

Využití speciálních komunikačních technik

Social work with traumatized children

Use of special communication techniques

Poděkování

Ráda bych poděkovala Mgr. Hartošové za její podporu a cenné rady při psaní bakalářské práce. Dále děkuji respondentům, kteří si zúčastnili výzkumu a poskytli mi tak cenné informace a nechali mě nahlédnout do své práce s dítětem. V neposlední řadě děkuji svému partnerovi, který mě po celou dobu studia i při psaní bakalářské práce podporoval.

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze, dne 7. srpna 2018

Alena Pachlová, DiS.

Klíčová slova (česky)

komunikace, sociální práce, metody práce, trauma, dítě, nezisková organizace, ochrana, speciální techniky, sociálně-právní ochrana dětí

Klíčová slova (anglicky)

communication, social work, methods of working, trauma, child, Non-governmental organization, Office of child protection

Abstrakt (česky)

Bakalářská práce pojednává o speciálních technikách komunikace s traumatizovaným dítětem v rámci sociální práce. Hlavním cílem práce je zjistit, zda sociální pracovníci využívají speciální techniky komunikace při práci s dětmi. První část práce je věnována teoretickým východiskám a vedení rozhovoru s dítětem v sociální práci. Závěrem teoretické části jsou vybrány některé nejznámější techniky, které jsou při rozhovoru využívány. Druhá část je věnována samotnému výzkumu, který byl proveden pomocí polostrukturovaného rozhovoru, je zde uveden hlavní cíl, který je rozdělen na dva dílčí cíle zaměřené na vzdělávání sociálních pracovníků v uvedené oblasti a jejich samotný pohled na využitelnost speciálních technik komunikace.

Abstract (in English):

The bachelor thesis deals with special techniques of communication with traumatized child in social work. The main purpose of the thesis is to find out whether social workers use special techniques of communication when they are working with children. The first part of the thesis is focused on theoretical background and interviews with children within social work. At the end of the theoretical part are selected some of the best known techniques which were used in interview. The second part is focused on the research, which was realized by qualitative method, there is a purpose which is divided into two partial aims. One of them is focused on social work's education and the second one is about particular view of usage of special techniques.

Obsah

ÚVOD	8
1. TEORETICKÁ VÝCHODISKA	10
1.1 TRAUMA.....	10
1.1.1 Trauma u dětí.....	11
1.1.2 Potřeby dítěte.....	12
1.1.3 Obranné mechanismy a vyrovnávací strategie.....	13
1.2 SOCIÁLNÍ TERAPIE.....	15
2. SOCIÁLNÍ PRÁCE S TRAUMATIZOVANÝM DÍTĚTEM	17
2.1 PRACOVNÍK OSPOD.....	18
2.2 PRACOVNÍK NEZISKOVÉ ORGANIZACE.....	19
2.3 ROZHOVOR S DÍTĚTEM.....	20
2.3.1 Podmínky komunikace.....	21
2.3.2 Fáze rozhovoru.....	22
2.3.3 Pomocné techniky rozhovoru.....	23
3. SPECIÁLNÍ TECHNIKY KOMUNIKACE	24
3.1 TŘI PŘÁNÍ.....	25
3.2 SEZNAM VLASTNOSTÍ.....	25
3.3 KAMENY.....	25
3.4 POHÁDKA.....	26
3.5 KOLÁŽ.....	26
3.6 REALIZACE ZMĚNY.....	27
4. VLASTNÍ VÝZKUM	28
4.1 CÍLE A METODA VÝZKUMU.....	28
4.2 CHARAKTERISTIKA VYBRANÝCH PRACOVÍŠŤ.....	30
4.3 CHARAKTERISTIKA RESPONDENTŮ (R1 – R10).....	34
4.4 VÝSLEDNÁ ČÁST ROZHOVORU.....	35
4.4.1 Dílčí výstup 1.....	35
4.4.2 Dílčí výstup 2.....	37
5 DISKUZE A DOPORUČENÍ	40
ZÁVĚR	42
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	43
PŘÍLOHA 1	45

PŘÍLOHA 2	46
PŘÍLOHA 3	49

Úvod

Sociální pracovníci se setkávají s těžkými dětskými osudy, kdy pro děti není lehké se vyjádřit běžným rozhovorem. V bakalářské práci popisují techniky, které mohou rozhovor nejen příjemně zpestřit, získat důležité informace o dané situaci, ukázat pohled dítěte na danou věc ale také jimi dítě může situaci lépe pochopit a vstřebat.

Při využívání speciálních technik je velmi důležitá i osobnost pracovníka, zda umí navodit příjemnou atmosféru a dobrý vztah s dítětem, zároveň musí umět aktivně naslouchat a vést rozhovor citlivě. Zejména u dětí traumatizovaných je potřeba postupovat velmi jemně a pomalu.

Díky technikám, které v práci popisují, se může vážný rozhovor s dítětem změnit v přirozené povídání nebo alespoň na nenucené odpovídání na otázky.

Měla jsem možnost účastnit se vzdělávacích seminářů na téma využívání speciálních technik komunikace s dítětem a velice mě oslovila kreativita a využitelnost i běžných věcí pro rozhovor. Během mé předchozí praxe jsem měla možnost zjišťovat, nakolik jsou techniky při práci s dítětem využívány, ale v některých neziskových organizacích často působil psycholog nebo pracovník s výcvikem, který techniky využíval a na některých OSPOD to býval externí psycholog. Proto jsem se rozhodla více se oblasti věnovat a rozšířit si tak i povědomí o tom, kde a jak se techniky v sociální práci využívají.

Každá osoba se během života potýká se zátěžovými situacemi, každá situace je jinak náročná a každý se s nimi vyrovnává jinak. Děti, oproti dospělým, nemají tolik zkušeností a informací o možnostech pomoci, které mohou usnadnit zpracování dané traumatické situace. Děti jsou tak odkázány na dospělého člověka, který by měl včas a citlivě poskytnout řádnou pomoc, nebo ji alespoň pro dítě vyhledat. Některé traumatické situace se mohou skrýt do podvědomí a jejich následky se mohou projevit i mnoho let poté. Je proto důležité, aby byli pracovníci při práci s dětmi pozorní a věnovali se každé odchylce. Pracovníci by měli mít na paměti, že ne každé patologické jednání dítěte je přejaté například od rodičů nebo z vrstevnické skupiny. Záškoláctví u dětí z důvodu bolesti břicha nemusí být znak lenosti a pohodlnosti, může představovat somatický projev na nedávného traumatického zážitku. Vhodné využívání komunikačních technik, může pomoci rozkrýt mimo jiné i příčinu takového chování a pomoci při volbě následné intervence.

Cílem bakalářské práce je posoudit míru využitelnosti speciálních technik komunikace s dítětem v běžné praxi a prověřit, jakým způsobem sociální pracovníci prohlubují své znalosti a dovednosti v této oblasti. Záměrem práce je současně zjišťovat individuální postoje zúčastněných pracovníků vybraných neziskových organizací a OSPOD k danému tématu.

Bakalářská práce je rozdělena do dvou částí, teoretické a praktické. První část je věnována teoretickému vymezení sociální práce s traumatizovaným dítětem, a to především s důrazem na komunikaci a vedení rozhovoru. Dále jsou zde obecně charakterizovány formy přímé práce s dětským klientem v běžné profesní realitě pracovníků OSPOD i neziskových organizací. Práce zkoumá dané téma výhradně v českém prostředí. Do výzkumu nejsou zahrnuti pedagogičtí pracovníci, lékaři ani psychologové.

Praktická část je věnována analýze polostrukturovaných rozhovorů s pracovníky OSPOD a neziskového sektoru napříč Českou republikou, kteří byli osloveni náhodným výběrem, a byly jim kladeny stejné otázky na téma využívání speciálních technik komunikace při práci s dítětem.

1. Teoretická východiska

1.1 Trauma

Vizinová a Preiss ve své knize přisuzují vznik traumatu dlouhotrvající nebo extrémně stresující situaci, která má vnější příčinu. Je děsivá, ohrožuje na životě nebo tělesné integritě a vzbuzuje v dotyčném pocit bezmocnosti a emočního zahlcení. Traumatizující událost zneschopní adaptační mechanismy jedince a jeho systém sebeobranu. Následkem bývají změny ve fyziologické, emoční a kognitivní oblasti, které přetrvávají i dlouho poté, co situace zanikne. Vzpomínky na traumatickou událost bývá nesnadné převyprávět v časové posloupnosti. Mohou se objevit i živé sny o události ve formě noční můry, které člověka děsí i dlouho po probuzení bez možnosti vybavit si daný sen. Opakované prožívání traumatické situace ať formou nočního děsu nebo inscenováním události, mohou být pro člověka nebezpečné nebo naopak mohou pomoci k adaptaci.

Traumatická zkušenost se vyznačuje svou neuniknutelností a nepochopitelností. Taková událost extrémně vybočuje od situací běžného života a nelze na ni využít naučená kognitivní schémata, která napomáhají k pochopení a následnému reagování na danou situaci. Působí tak na představy jedince a jeho bezpečné vnímání světa, následkem toho může být tzv. **disociace**. Jedinec si vzpomíná na celou traumatizovanou událost bez emocí, nebo naopak intenzivně emoce prožívá, ale nedokáže si vzpomínku jasně vybavit.

Následky traumatu se do člověka hluboko zakoření a pomalu ztrácí vazbu na původní situaci. Dotyčný může dlouhou dobu žít vyrovnaný život, ale při podnětu připomínající trauma dochází k nadměrnému emočnímu tlaku a znovu prožívání. (Vizinová, a další, 1999)

Dětství je založené primárně na smyslech a pocitech. Malé děti vnímají především čichem a hmatem, proto si lépe vybavíme vzpomínku z dětství pomocí vůně nebo hudby. Běžné vyvolání vzpomínek na dětství je obtížné, nelze snadno přivodit slovy. Některé formy dotyku můžou v lidech vyvolat pozitivní a naopak negativní pocity aniž by věděli proč. Pravděpodobné příčiny jsou důsledkem nepříjemným zážitkem v dětství, které si tělo pamatuje, ale mysl ne. (Ziegler, 2000)

Dalším následkem může být **narušení mezilidských vztahů**. Stabilní sociální vztahy pomáhají ošetřit psychický stav jedince. Jeho strach, bolest a vyčerpání jsou jedním z důležitých faktorů ovlivňující míru následků traumatu.

Jsou to ale právě mezilidské vztahy, které bývají traumatickou událostí dotčeny a narušeny. Událostí v dětství může být narušena základní důvěra k blízké osobě, která ovlivňuje i budoucí vztahy k sobě samému a celkový zdravý vývoj osobnosti. (Vizinová & Preiss, 1999)

1.1.1 Trauma u dětí

Na ohrožení dětí má vliv křehkost a nestabilita rodiny, ač rodina vznikla jako ochranné společenství, které nás má chránit před vnějším nebezpečím a zároveň má být naším prostředkem k předávání materiálních a duchovních hodnot. V minulosti i vzdálení členové rodiny žili v jednom společenství a přinášeli tak ochranu celé rodiny. Období industrializace převzalo několik funkcí, které zastávala rodina. Stát převzal péči o nemocné a začal vstupovat do soukromého života jednotlivých členů rodiny. Přesto rodině zůstala hlavní role a to v ochraně a výchově dětí. (Pöthe, 1999)

V 18. století (1713-1714) v Českých zemích propukla morová epidemie a v letech 1770-1772 byla naše země vystavena hladomoru, kdy zemřelo přes 250 000 lidí. Děti byly v těchto dobách vystaveny strachu o vlastní život a život svých blízkých, byly traumatizovány válkami a blízkostí smrti. V současné společnosti jsou děti vystavovány jinému typu ohrožení. Děti jsou zapojovány do rozvodových sporů svých rodičů a v roli rodiče se střídá více osob.

Traumatizující situací pro dítě může být také například autonehoda, bolestivý zákrok, násilí nebo smrt blízké osoby, závislost rodiče na návykových látkách nebo duševní porucha, nevhodné nebo násilné chování k samotnému dítěti či jeho blízké osobě. Vysokou úroveň traumatizace má týrání a zneužívání dítěte. Pro dítě je chování osoby nesrozumitelné a nespravedlivé. (Matoušek, 2017)

Britský psychoanalytik Donald Winnicott, dospěl na základě svého výzkumu k závěru, že dítě z psychologického hlediska existuje pouze jako celek s matkou. Matka kromě ochrany dítěte naplňuje jeho základní potřeby a vytváří tak míru vzájemné závislosti. (Pöthe, 1999)

Tato klíčová vazba se vytváří v prvním roce života. Dítě v kontaktu s matkou očekává, že jeho potřeby budou uspokojeny a jeho mozek velmi dobře a rychle reaguje na takový kontakt. V případě násilného a hrubého jednání se u dítěte spouští obranné chování. Pokud se taková osoba u dítěte objevuje častěji, stačí pouhá jeho přítomnost a dítě může pociťovat ohrožení. Nemusí se jednat o druhého rodiče nebo jinou dospělou osobu, zdrojem pocitu ohrožení může být vrstevnická skupina, spolužák či sourozenec. (Matoušek, 2017)

D. Ziegler rozdělil paměť na **implicitní a explicitní část**. Implicitní paměť je využívána nevědomě od útlého věku. Veškeré vytěsňené vzpomínky a zážitky jsou uloženy

v tzv. limbickém systému. Jedná se například o osvojení určitých dovedností a návyků. Zde jsou také uloženy traumatické události z dětství, které se můžou projevat i v průběhu života a člověk si je není schopen spojit do souvislostí s traumatizující událostí.

Explicitní paměť se rozvíjí v průběhu dětského vývoje. Jedná se o vědomé ukládání a následné vybavování vzpomínek, například jmen a míst. Přestože se jedná o vědomé ukládání, nemusí se jednat o spolehlivou paměť, protože bývá ovlivňována vnějším prostředím. Například během domácího násilí je čin otce matkou stále omlouván a dítěti je opakován jiný příběh, než jak se to stalo ve skutečnosti. Dalším rizikovým faktorem explicitní paměti je možnost vytěsnění traumatických zážitků. Tyto faktory se musí při práci s traumatizovaným dítětem brát v potaz. (Matoušek, a další, 2010)

Mnozí autoři polemizují nad mírou pravdivosti dětských vzpomínek na traumatickou událost. Vzpomínky mohou být lehce ovlivnitelné a podléhají sugesci. Přesto se postupem času ukázalo, že děti do 3let jsou málo ovlivnitelné sugescí a jsou tedy, s ohledem ke svému věku, schopny správně popsat událost, která se stala.

V soudním průzkumu WODC v roce 1989 se ukázalo, že děti mohou být lepšími svědky než dospělí, a to zejména děti ve věku 5-6let. V tomto věku si děti málo přemítají danou situaci, nevytvářejí ji různá schémata a nemají předpojatý pohled, jako mívají dospělí.

1.1.2 Potřeby dítěte

Zdeněk Matějček formuloval 5 hlavních potřeb dítěte, které se naplňují v rodinném prostředí.

a. dostatečná stimulace, přísun smyslových podnětů

Nejpřirozenější uspokojení této potřeby je kontakt pečující osoby s dítětem. Nejčastěji to bývá s matkou ve formě hraní, povídání a mazlení. Pro dítě takové podněty musí být srozumitelné, napomáhají porozumět světu a včlenit se do něho. Nedostatek podnětů naruší a zpomalí vývoj dítěte.

b. Potřeba smysluplného světa

Druhá potřeba navazuje na předchozí. Díky pečující osobě a srozumitelnosti dění kolem sebe se dítě orientuje a poznává svět. Děti potřebují věcné a sociálně stálé prostředí, například při umístění dítěte do ústavního zařízení dítě traumatizují, protože dochází ke ztrátě jistoty. V takové situaci může docházet k regresi.

c. Potřeba citového bezpečí

Jedná se o potřebu trvalého a kladného vztahu k pečující osobě, který je opětován. Potřeba zahrnuje i důvěrný vztah s vrstevníky, mezi chlapci a děvčaty a ostatními členy rodiny. Dítě si

díky uspokojování této potřeby buduje základní důvěru k okolnímu světu. Jedná se o potřebu založenou na nepodmíněné lásce.

d. Potřeba identity a svého místa ve společnosti

V rámci rodiny, školy, kruhu přátel přijímá dítě určitou sociální roli, se kterou se má dítě tendenci ztotožnit a tím získat pocit, že někam patří. Dítě si uvědomuje svojí „JÁ“ a potřebu někam patřit.

e. Otevřená budoucnost

Jedná se o potřebu, která hraje v dětském životě zásadní roli. Dítě potřebuje mít něco, na co se může těšit. (Matějček, a další, 2002)

1.1.3 Obranné mechanismy a vyrovnávací strategie

Obranné mechanismy a vyrovnávací strategie stojí mezi traumatickou událostí a jejími následky. Traumatická událost má vliv na zdravý vývoj dítěte po jeho duševní i tělesné stránce, který se může objevit i s odstupem času. Jako častým následkem se uvádí opožděný vývoj řeči a intelektu, výskyt úzkostí a deprese. Osoby mající v dětství traumatizující zkušenost mívají v dospělosti vážnější a častější zdravotní problémy, jsou náchylnější k závislostem, trpí depresemi a objevují se u nich i sebevražedné a násilnické sklony. (Wilins, a další, 2014)

Pomocí obranného mechanismu se dítě pokouší vyrovnat s traumatickou zkušeností a s jejím dopadem. Mechanismy a vyrovnávací strategie ovlivňují konečný dopad takové události, jež má vliv na to, jak bude dotyčný čelit podobným situacím v budoucnu. Záleží na mnoho okolnostech a dispozicích každého dítěte a délky trvání traumatické situace. V případě dlouhotrvající události se z vyrovnávací strategie může stát prvek, který zásadně ovlivní zbytek života. Malé děti nemají dostatečně vytvořené obranné mechanismy a mají tendenci uplatnit spíše pasivní obranné strategie a to i děti, které jsou dlouhodobě nebo opakovaně traumatizované, reagují většinou pasivními strategiemi. (Matoušek, a další, 2010).

Levine a Klineová ve své knize (2014) uvádí, že míru následku traumatu ovlivňuje samotná událost a situace těsně po ní. Při jednorázovém traumatu se naše jednání řídí instinktem a snahou těla je zajistit přežití. Tělo se naplno zaktivuje a vyplaví velké množství adrenalinu. Při traumatizaci dochází i k fyziologickým změnám. Sníží se verbální komunikace a naopak

se zvýší schopnost přijímání informací. Tělo je v tenzi, svaly se můžou začít třást a při dlouhodobém vypětí může dojít k celkovému přehlčení a selhání.

Pro člověka může být obtížné přijmout obranné reakce těla. V situaci, kdy člověk považuje útek za nemožný, dochází k tzv. zamrznutí. Jedná se o poslední šanci na záchranu, kdy všechny ostatní mechanismy selhaly nebo nejsou proveditelné. Malé děti jsou proto náchylnější k zamrznutí a je důležité, aby měly u sebe blízkou osobu, která jim poskytla bezpečí a podporu se zpracováním traumatu. (Lavine, a další, 2014)

Příklad obranných mechanismů a vyrovnávacích strategií:

ZAMRZNUTÍ

Jak jsem již výše zmiňovala, jedná se o strategii, kterou využívají převážně malé děti nebo děti, které jsou dlouhodobě vystavovány traumatické situaci. Dítě se vnitřně uzavře, izoluje se od okolního světa, ztrácí chuť k činnosti a kontaktu s lidmi, nerad opouští svůj prostor. (Matoušek, 2017). Pokud je dítěte dlouhodobě ve vnitřním stažení se, vzniká zde prostor pro další frustraci v budoucím životě.

REPRESE – POPÍRÁNÍ

Represe je běžnou reakcí při traumatické události, kdy ji dítě vytlačí ze svého vědomí. Dítě je z události otřeseno a nesnese o ní ani přemýšlet. Tyto myšlenky jsou potlačeny a vznikají tak pocity napětí a úzkosti. (Vrtišková, 2009)

Dítě může bagatelizovat nebo popírat skutečnost, vytvářet si různé omluvy a scénáře pro traumatizující situaci, aby ji zlehčilo. (Matoušek, 2017)

ÚNIK

Únikem do fantazie, nebo-li do denního snění, se děti snaží utéct před traumatickou situací, kde si určitým způsobem uspokojují své potřeby a touhy. Do fantazie uniká díky své kreativě, filmů a knížek. V současné době děti utíkají i do světa sociální sítě, jako je Facebook, instagram a jiné. (Matoušek, 2017)

Další forma úniku je útek do nemoci, kde se k nim jejich okolí chová lépe a ohleduplněji. Problém můžou přejít nevědomky do somatizace, jako je bolest břicha, zánět středního ucha a další.

SEBEPOŠKOZOVÁNÍ

Ke sebepoškození se převážně schylují dívky v adolescenci. Prostřednictvím sebepoškození, nejčastěji řezáním žiletkou do těla, si dítě uvolňuje vnitřní napětí.

Se sebepoškozením je spojována sebevražda nebo její pokus o ní. Sebevražedným pokusem dítě volá obvykle o pomoc, žádný pokus nemůže být podceněn. Při prožití traumatické události, zejména u sexuálního zneužívání v dětství, je v dospělosti sebevražda velmi častým úkazem. (Matoušek, 2017)

REGRESE

Regresí se dítě vrací zpět do svého vývojového stupně. Obvykle se regrese objevuje u dětí předškolního věku, kdy začne například opět šišlat, pomočovat se nebo si cucat palec. (Vrtišková, 2009)

1.2 Sociální terapie

Sociální terapie spadá pod základní činnost poskytovanou sociálním pracovníkem, která je zakotvena v zákoně č.108/2006 o Sociálních službách. Sociální terapie je součástí základní činnosti při poskytování sociálních služeb v §35, sociálního poradenství v §37, tísňové péče v §41, podpory samostatného bydlení v §43, odlehčovací službě v §44 a další. Zároveň vyplývá i ze zákona č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí.

E.Zakouřilová (2014 str.15) ve své knize sociální terapii definuje následovně:

„Sociální terapie je specifickým druhem odborné intervence, jejímž cílem je dosahovat přímým i nepřímým působením žádoucích změn v chování klienta a v jeho sociálním okolí řešit situaci, která jej bezprostředně ohrožuje, a předcházet vzniku rizikového chování.“

Sociální terapie se poskytuje v rámci odborné intervence a obsahuje vzájemnou interakci mezi sociálním pracovníkem a klientem. Využití a možnosti sociální terapie může být pestré díky kreativitě pracovníka a jeho nastaveným hranicím.

Výčet několika nástrojů sociální terapie pro dosažení cíle:

- **Sociálně-terapeutický rozhovor** – rozhovor a dobrá komunikace je základní složkou sociální terapie.

- **Sociální diagnostiku** – díky sociální diagnostice se pracovník může o dítěti a rodině dozvědět důležité informace, které dopomůžou pracovník k orientaci v situaci a zároveň pracovník získá užitečné poznatky, ze kterých může při spolupráci s dítětem vycházet. Sociální pracovník se zaměřuje na to, jaký vztah mají rodiče k dítěti, jak je dítě přijímáno, jak se dítě v rodině cítí, jaké je jeho postavení, jaký má prospěch ve škole a další. Pracovník musí mít na paměti, že informace získané od dítěte se můžou rapidně lišit od sdělení rodičů, učitelů, nebo jiných odborníků.
- **Šetření v přirozeném prostředí klienta, terénní práce** – sociální pracovník vykonává sociální šetření v rodině dle zákona o Sociálních službách č. 108/2006
- **Terapeutický vztah** – vztah mezi klientem a pracovníkem se postupem času mění. Vztah se buduje od prvního setkání a výrazně ovlivňuje motivaci.
- **Mezioborovou spolupráci** – neopomenutelnou složkou při sociální práci. Je zde důležité, aby dítě/rodina nebyla zahlcená odborníky a aby mezi jednotlivými odborníky nevázla komunikace. Na sjednocení a organizaci mezioborové spolupráce se využívá případového setkání neboli případových konferencí.
- **Speciální techniky** – mezi speciální techniky se řadí například techniky komunikace, kterým je věnována jedna celá kapitola v této bakalářské práci (viz. kapitola 3)
- **a další...** (Zakouřilová, 2014)

Sociální terapii mají praktikovat sociální pracovníci a převážně bychom se s ní měli setkávat na odděleních sociálně právních ochrany dětí. Během terapie jsou využívány psychologické i terapeutické prvky s cílem pomoci jedinci, ale nelze je zaměnit s psychoterapií. Přestože mají některé znaky společné, sociální terapie se více zaměřuje na fungování člověka ve společnosti a jeho vztahy.

Dále E. Zakouřilová (2014), která sociální terapii věnovala celou knihu, uvádí široký výčet odlišností. Zmiňuje, že mají odlišné metody a techniky, kdy sociální terapie pracuje s klientem zejména za účelem motivace, získání informací a získání reálného pohledu na situaci. Výhodou sociálního pracovníka při práci s klientem je znalost jeho širšího prostředí.

Terapie bývá započata i přesto, že s tím klient nesouhlasí, u psychoterapie musí být souhlas a motivace. Závěrem je nutno dodat, že sociální terapie může trvat i mnoho let.

2. Sociální práce s traumatizovaným dítětem

Pracovníci musí mít na paměti, že pokud se jedná o blízkou osobu, která traumatickou událost způsobila, dítě tak pravděpodobně ztratilo důvěru k dané osobě i důvěru v okolní svět, který se pro něho stává nebezpečným místem. Aby došlo ke zpracování traumatu, Cairnsová a Furslandová (2007) uvádí, že musí dojít ke *stabilizaci, integraci a adaptaci*.

Traumatizované dítě v rámci svých ochranných mechanismů vynaložilo mnoho energie, některá energie ale nebyla ventilovaná a zůstává stále uvnitř dítěte. Proto je zapotřebí osoby, ke které má dítě důvěru a která mu bude napomáhat k vrácení se k běžnému životu.

V momentě, kdy je zdroj traumatu odstraněn a dítě je v bezpečném prostředí, objevují se následky traumatické události i tam. Odborníci, pečovatelé, rodina nebo náhradní rodina musí mít na paměti, že takové dítě potřebuje prostor, lásku a pochopení.

Mělo by se s dítětem hovořit o jeho emocích ve snaze je pojmenovat tak, aby je dítě mohlo lépe zpracovat. Samotnou pomocí může být i vysvětlení situace a pomoci dítěti se v situaci zorientovat. Práce s traumatizovaným dítětem musí být koordinovaná a jednotlivé kroky musí být promyšlené. (Cairns, a další, 2007)

Mnoho autorů se shodne na jedné z nejdůležitějších složek komunikace mezi dospělými a dětmi, a to na *akceptaci*. Která je i základním principem v terapii C. Rogerse. V rogeriánské terapii je za hlavní složky dobrého rozhovoru považována ještě vřelost a respekt. Na C. Rogerse navazoval T. Gordon, který tyto pojmy zahrnul v *aktivním naslouchání*. (Delfos, 2018)

Traumatizované dítě potřebuje odbornou terapeutickou pomoc, kterou D. Ziegler (2000) rozčlenil do třech hlavních cílů:

1. Poznání – přerámovat myšlení dítěte o traumatizující události do přijatelné a přiměřené perspektivy
2. City – pomoci dítěti zpracovat jeho reakci, rozpoznávat a usměřňovat jeho emoce, které jsou reakcí na traumatickou událost
3. Chování – najít nové způsoby reakcí na podobné situace

Každý sociální pracovník je ze zákona povinen se pravidelně vzdělávat. Povinnost je zakotvena v zákoně o Sociálních službách č. 108/2006, interními předpisy dané organizace, profesním kritériem a etikou profese. V rámci jednoho roku musí absolvovat alespoň 24hodin vzdělávání s cílem zvýšit si dovednosti a prohloubit znalosti v oboru. Vzdělávací semináře proplácí zaměstnavatel, který finanční prostředky čerpá z prostředků Evropského sociálního fondu. Z fondu mohou být peníze využity na zmíněné vzdělávání ale i na podpoření ohrožených sociálních skupin. (Odbor22, 2017)

A.Svobodová ze vzdělávací agentury LUMOS na můj dotaz, kolik pracovníků již ve vzdělávacích seminářích vyškolili, uvedla, že k roku červnu 2018 cíleně vyškolili okolo 200 pracovníků. Zároveň zmínila, že techniky představují i v rámci jiných školení, které však nejsou primárně zaměřené na využívání těchto technik.

2.1 Pracovník OSPOD

Na oddělení sociálně právní ochrany dětí, pracují sociální pracovníci s vysokoškolským vzděláním nebo vyšším odborným vzděláním s absolvovanou zkouškou zvláštní odborné způsobilosti ZOZ. Pracovník OSPOD často pracuje s ohroženými dětmi a rodinami, proto je nutné aby takový pracovník mimo jiné disponoval způsobilostí pro práci s dítětem – vhodná a přiměřená komunikace, vyhodnocování míry ohrožení dítěte a vlivu jeho prostředí, hodnotit fungování rodiny, vytvářením individuálního plánu rodiny který vede ke stabilizaci a zlepšení situace, pomoci se stanovením priority a důležité potřeby rodiny, umět poskytnout poradenství rodičům i dětem patří k nedílné součásti výkonu sociálně právní ochrany dětí. Dále pak to je zastupování dítěte v soudních a jiných záležitostech uvedených v zákoně a zprostředkování náhradní péči pro dítě. (Matoušek, 2017)

Sociální pracovník ve většině případů je jedním z prvních odborníků, který se setkává s dítětem, které potřebuje naléhavou pomoc, a to dříve, než mu ji poskytne psycholog či psychoterapeut. Proto je důležité, aby pracovník navázal s dítětem důvěrný vztah a pomalu začal se sociální terapií. Pracovník by měl být vybaven komunikačními dovednostmi a umem aktivního naslouchání. Výhodou pro sociálního pracovníka je možnost získání informací o dítěti z více zdrojů (školy, lékaře, sousedů, volnočasových zařízení, atd.). (Zakouřilová, 2014)

Pracovník při hodnocení traumatu vychází ze základních potřeb dítěte a může své otázky směřovat na to, zda je dítě v akutním ohrožení života, zda je orientované v situaci, komunikuje, apod. (Matoušek, a další, 2010) Pokud se z odpovědí pracovník dozví ohrožení

dítěte, je nutné, aby jednal v jeho zájmu. Zprostředkoval dítěti lékařskou a psychologickou pomoc, dále je nutná intenzivní spolupráce s jinými odborníky, kteří jsou v blízkém kontaktu s rodinou (učiteli, lékařem, psychologem, pracovníky neziskových organizací,...). (Matoušek, 2017) Multidisciplinární spolupráce je velice často nezbytnou součástí práce s dítětem.

Sociální pracovník musí být na setkání připraven a mít k dispozici alespoň základní údaje o rodině. Informace mu poskytnou odborníci, kteří s rodinou spolupracují nebo dali podnět k jejich prošetření na OSPOD. Jsou zde ale situace, kdy se na takové setkání nelze připravit, kdy je pracovník v rámci pohotovosti přivolán policií ČR k případu, kde rodinu nezná a je zde ohrožené dítě.

2.2 Pracovník neziskové organizace

Velmi často je ohrožené dítě napojené na neziskovou organizaci, kterou doporučí právě OSPOD nebo škola.

Některé neziskové organizace provozují zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, kam jsou ohrožené děti umístěni na nezbytně nutnou dobu.

Neziskové organizace mohou poskytovat tři základní sociální služby, které jsou uvedené v zákoně 108/2006 sb. Zákon o sociálních službách. Jedná se o službu poradenskou, sociální péče a sociální prevence. Služby může poskytovat ambulantní, pobytovou nebo terénní formou. Organizace, které pracují s traumatizovanými dětmi a jsou s nimi v časté a blízké interakci, poskytují například sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, centra pro sanaci rodiny a nízkoprahové zařízení pro děti a mládež.

Práce v neziskových organizacích se mnohdy velice liší svou různou metodikou a filozofií. Oproti pracovníkům OSPOD jsou pracovníci neziskové organizace v častějším kontaktu s klientem, navštěvují ho doma v rodině nebo dítě chodí naopak za nimi, kde společně tráví volný čas. Nejsou tolik zahlcené administrativní činností a vztah mezi pracovníkem a klientem je jiný, než je tomu s pracovníky na OSPOD. Při dobré navázání spolupráce aktivizační služby, nebo zahájení sanace rodiny, pracovník OSPOD mnohdy ustoupí do pozadí a vykonává pouze kontrolní a koordinační funkci.

Aby mezi pracovníky státní a nestátní oblasti byl vytvořen funkční profesní vztah, jsou pořádány v některých krajích tzv. kulaté stoly, které bývají na určité téma a scházejí se zde odborníci z dané oblasti.

2.3 Rozhovor s dítětem

Vést rozhovor na konkrétní téma je obtížné, natož pokud se jedná o téma bolestivé. Důvodem je, že děti nepoužívají mnoho slov a nemají tendenci se rozpovídat i přesto, že v jiných situacích jsou hovorné a nečiní jim komunikace problém. Zároveň si děti do 14let neuvědomují, že se běžný rozhovor vede na jedno téma a nepřebíhá se z jednoho tématu na druhé. Rozhovor s dítětem je mimo jiné náročný i v tom, že důležitou informaci nebo téma častokrát položí formou otázky. Pracovník musí být velice pozorný a na dítětem položenou otázku odpovědět ale i se na ní doptávat. (Delfos, 2018)

Jednou z častých chyb, které pracovník může s méně hovorným dítětem učinit, je doplňovat jeho věty. **Doplňování** bývá kontraproduktivní. Pracovník ne vždy odhadne správnou myšlenku, kterou chtělo dítě říct a tak dochází k pocitu méněcennosti, nedůležitosti, některé děti nechtějí pracovníka opravit a pracovník tím získá nepravdivé informace o dítěti a zároveň přichází i o jeho motivaci k rozhovoru. Vedle doplňování nebo dokončování vět se můžeme setkat s pokládáním **sugestivních otázek**. Jedná se o položení otázky s doplněním, které se nedá zpochybnit. I dospělé osoby podléhají sugesci, zejména pokud sugesce přichází od autority. (Delfos, 2018)

Dle Cairns (2007) jsou zásady rozhovoru:

Zásada respektu – Dítě svým jednáním může provokovat nebo nespolupracovat, odborník si však musí ponechat profesionalitu a pokoušet se pochopit chování dítěte bez předsudků či kritiky.

Zásada informování – při jednání s dítětem bychom ho měli informovat o průběhu spolupráce a našem očekávání. Tím se zvyšuje i důvěra dítěte k pracovníkovi.

Zásada napojení – této fáze je dosažena pouze tehdy, pokud si dítě k pracovníkovi vytváří pozitivní vazbu. Avšak jsou mezi dítětem a pracovníkem jasně dané hranice.

Zásada naděje – jedná se o naději a motivaci dítěte o prospěšnosti spolupráce a pomoci.

Kopřiva (1997) ve své knize doporučuje vyhradit si na klienta dostatečný čas, který je klientovi hned v úvodu sdělen. První setkání bývá do 30minut a nemělo by být delší jak 60minut. Daný čas, který je na setkání určen musí být pracovníkem dodržet.

U dětí se však délka rozhovoru liší s ohledem na jejich věk, mentální zralost, okolnosti a dalšími faktory, že nelze určit, jak dlouhý by měl rozhovor být. U malých dětí může být rozdělen do menších desetiminutových rozhovorů, které dítě tolik nezatíží. (Delfos, 2018)

2.3.1 Podmínky komunikace

Martine F. Delfos, dětská psycholožka a terapeutka, ve své knize popsala podmínky komunikace, které se vztahují k rozhovoru s dítětem, ale jsou platné i pro rozhovor s dospělým.

Při práci s klientem je důležitá atmosféra, ve které se rozhovor uskutečňuje. Jeden z faktorů, který ovlivňuje atmosféru, je **výška posazení** pracovníka a dítěte. Pracovník by měl sedět v úrovni dítěte, aby k němu dítě nemuselo vzhlížet a nemělo pocit podrážedenosti. Vytvoření příjemné atmosféry pro rozhovor obnáší i uklidnění dítěte, vyjasnění cíle a průběh rozhovoru. V závislosti na věku dítěte se na začátek rozhovoru zařazuje hra. U dětí při běžném rozhovoru rychle klesá motivace a pozornost. Proto je vhodné prokládat to povzbudivými větami a slovně dítě oceňovat. Jak jsem již zmiňovala, u mladších dětí je důležitá **neverbální komunikace** (hra, kresba, využití předmětů, a jiné) a proto by se měl pracovník vedle aktivního naslouchání na dítě i pozorně dívat. Pracovník může vyzorovat, kdy se dítě cítí nejistě, kdy utíká do fantazie vypravováním, kdy pocituje strach nebo kdy by chtělo ještě něco říct. S pozorováním neverbální komunikace je spojen **oční kontakt**. Pracovník ale musí odhadnout, kdy je oční kontakt na místě a kdy to je dítěti nepříjemné. Převážně u náročného tématu je pro dítě příjemnější absence očního kontaktu, aby se mohlo lépe soustředit. Pokud rozhovor trvá příliš dlouho nebo je na dítěti vidět únava, je vhodné rozhovor přerušit nebo ukončit. Po ukončení rozhovoru by mělo jít dělat alespoň na chvíli fyzickou aktivitu, aby se odreagovalo od náročného tématu. Není proto vhodné, aby rozhovor probíhal před spaním nebo například těsně před jídlem. Vhodná je procházka, hodina tělocviku ve škole, hraní si na dětském hřišti, atd. (Delfos, 2018)

2.3.2 Fáze rozhovoru

Na každý rozhovor by se měl pracovník dostatečně připravit a věnovat pozornost všem fázím rozhovoru. Neměla by být vynechána ani úvodní fáze rozhovoru v případě, že se pracovník s dítětem zná

- **Fáze přípravy**

Fáze přípravy zahrnuje mentální připravenost na dané jednání. Oproštění se od předsudků, vlastních problémů a věnovat se klientovi. Pracovník by se měl vžít do dítěte, se kterým bude rozhovor prováděn a uvědomit si, že rozhovor pro něho nebude příjemný. Zároveň na sebe pracovník nemůže klást nároky představou, že dítě od něho očekává pomoc a vkládá do něho naději.

Během přípravy je žádoucí, aby si pracovník obstaral informace o dítěti, které potom dítěti na začátku rozhovoru shrne a za něco ho může i ocenit

- **Úvodní fáze**

Po představení pracovníka následuje vyjasnění cíle rozhovoru dítě tak, aby to pro dítě bylo srozumitelné a lehce pochopitelné. Dále je dobré sdělit určitá pravidla, která budou v průběhu rozhovoru platit. Například sdělit dítěti, že se může v průběhu setkání pracovníka ptát, zároveň že má vyjadřovat beze strachu svůj názor s tím, že neexistují špatné nebo dobré odpovědi.

Rozhovor by měl začínat úvodními otázkami, které navodí příjemnou atmosféru. Pracovník se dítěte může doptávat na jeho koníčky a zájmy, kamarády, oblíbené zvíře, atd.

- **Fáze rozhovoru**

Pokud by předchozí fáze neproběhly dobře, v této fázi se to jistě projeví. Po úvodních otázkách následuje pomalý přesun k danému tématu, který je dán za cíl rozhovoru. Pracovník by si měl všimnout, jak je dítě k rozhovoru motivované a ochotné k rozhovoru. Pokud se objeví nespokojenost ze strany dítěte nebo pasivní postoj, pracovník může popsat danou situaci nebo své pocity z daného rozhovoru. Pomoci může i metakomunikace, která je při rozhovoru důležitá a často nápomocná. Metakomunikace obsahuje prvky objasnění cíle a záměru, potřeba zpětné vazby, vědění možnosti mlčení, pojmenování svých pocitů a vyjádření názoru dítěte na daný rozhovor.

- **Závěr**

Na konci setkání má být prostor na doznívání proběhlého rozhovoru, prostor na otázky, hodnocení a vyjádření svých emocí. Pracovník by neměl zapomenout ocenit

dítě za spolupráci. V závěru může pracovník společně s dítětem rozhovor vyhodnotit, pokud by se to jevílo jako vhodné. Sociální pracovník se s dítětem vídá pravidelně, proto by se měl sdělit i další termín setkání. (Delfos, 2018)

2.3.3 Pomocné techniky rozhovoru

Při rozhovoru s dítětem můžeme využít i tzv. pomocné techniky, které J.Králková (2002) popsala ve své knize a doporučila jej prokládat během rozhovoru.

- **VYKŘIČNÍK**

Vykřičník může být znázorněná domluva mezi pracovníkem a dítětem o nějakém chování. Například dítě, které během vyučování často vyrušuje nebo odpoutává pozornost jiných dětí si na své sešity a penál namaluje velký vykřičník, který mu bude připomínat, aby se choval slušně a nevyrušoval.

- **DOPIS**

Pro každého je někdy těžké se svěřit druhé osobě nebo jí říct něco do očí, zvláště těžké je to pro dítě. V takovém případě může pomoci technika dopisu, která umožní dítěti napsat to, co by osobě rád řekl. Dopis ale zůstane u pracovníka schovaný, pokud si to dítě nerozmyslí.

- **PŘÁNÍ**

Pokud má klient zlost na určitou osobu, můžeme mu pomoci se uvolnit tím, že ho necháme, aby si představil, na co by dotyčnou osobu přeměnil. Tato přání a proměny necháme dítě napsat na papír.

- **PAPÍR**

Tato technika se opět může využít u dětí, které jsou plný zloby a je pro ně obtížné vyjádřit se slovně. Dítěti se dá ruky papír aby ho začalo trhat a roztrhalo ho na nejmenší kousky. Pokud se dítě ostýchá, může s trháním začít pracovník.

- a dále...

3. Speciální techniky komunikace

Využití speciálních technik může být velmi přínosné pro celou práci s dítětem. Dítě nemá takovou slovní zásobu a jak jsem uvedla výše, není zaměřeno verbálně tak, jako dospělí. Při použití kreseb nebo předmětů se dítě uvolní a sdělí toho víc, než kdyby se mu pokládaly běžné otázky. Zároveň je vhodné speciální techniky použít, pokud chce dítě chránit své rodiče a nechce jim ublížit tím, že by o nich řeklo něco nelichotivého.

Aby sociální pracovník mohl správně speciální techniky využívat, tak je zapotřebí disponovat osobnostními předpoklady, zkušenostmi s prací s dětmi, schopnost napojení se na ně a mít doplňující vzdělání. Vedle odborné literatury je zde například organizace LUMOS, která na svých internetových stránkách nabízí volně ke stažení příručky a pracovní listy pro práci s dětmi (viz. příloha č.1) a pořádá vzdělávací semináře, dále vzdělávací agentura EDUPOL, acz-kurzy a Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR. Některé neziskové organizace vytvářejí svou vlastní techniku a styl práce, které prezentují i ostatním orgaizacím a OSPOD, například HoST, který nově používá například metodu Rodina hrou nebo má své obrázkové karty.

Výčet speciálních technik při komunikaci s dítětem lze kombinovat a s rozestupem času je i opakovat, abychom viděli změnu. Speciální techniky nemusí sloužit pouze ke zjišťování informací od dítěte, ale také k motivaci dítěte ke spolupráci, navázání vztahu, k podpoření dítěte v komunikaci, k získání nového pohledu na situaci, atd.

Při výběru techniky se zaměřujeme na mentální zralost dítěte, jeho momentální psychické rozpoložení a náladě. (Zakouřilová, 2014)

V předchozí kapitole jsem věnovala pozornost rozhovoru, který provází pracovníka a dítě při využívání speciálních technik komunikace.

M.F. Delfos (2018) rozděluje styl rozhovoru podle věku. Důraz dává na metakomunikaci, která by neměla chybět v žádném rozhovoru, ale důraz na ní slábne přibývajícím věkem dítěte, se kterým se pracuje. Míra metakomunikace je mnohem vyšší u dítěte 4letého než u 10ti letého, kterému stačí pojmenovat a nastínit rámec rozhovoru. Dále se v rozhovoru pokračuje formou hry nebo využití speciálních technik.

3.1 TŘI PŘÁNÍ

Díky této technice můžeme zjistit přání a touhy dítěte. Zároveň i jeho pocity a aktuální náladu.

Provedení techniky může pracovník zahájit pohádkou o kouzelné bytosti, která mu splní tři přání, která si má napsat na papír. U jednotlivých přání se může pracovník s dítětem zastavit a povídat si o nich, pracovník se dítěte může doptávat a dovzédět se tak mnoho cenných informací. Přání s papírem si může pracovník založit do dokumentace dítěte nebo jej může dítěti nechat, aby ho případně ukázal rodičům. Pracovník musí pracovat opatrně, aby nezbudil u dítěte plané naděje na uskutečnění jeho cílů. Ale pokud jsou cíle reálné, měl by je i ke splnění motivovat. (Zakouřilová, 2014)

3.2 SEZNAM VLASTNOSTÍ

J. Křivholavý uvádí, že vhodným poměr kritiky a chvály je 1:3, tedy aby chvále převažovala. Je zajímavé, jak se člověk ostýchá před někým pochválit ale bez dlouhého přemýšlení by sdělil výčet svých špatných vlastností. Tato technika dítěti pomůže uvědomit si svých předností a kladů.

Na čistý papír, který je přeložený přesně na polovinu se napíše znaménko „+“ pro kladné vlastnosti a na druhou polovinu znaménko „-“ pro záporné vlastnosti. Ze začátku se nechá dítěti prostor, aby samo dávalo příklad svých vlastností, které zapisuje dítě nebo pracovník, podle věku a přání dítěte. Opět se u této techniky projeví, jak je pracovník dopředu informovaný o úspěších a kladech dítěte. Dítě většinou sdělí jen pár vlastností a zejména těch kladných, proto by měl pracovník kladné vlastnosti společně s dítětem doplnit, upozornit ho na minulé úspěchy, atd.

Dále s dítětem pracovník může například nad jeho vlastnostmi diskutovat, hodnotit výsledek a doptávat se jaké vlastnosti jsou pro něho charakteristické. (Králová, 2002)

3.3 KAMENY

Pracovník dá dítěti k dispozici různé tvary a druhy kamenů, které bude potřebovat během činnosti. Technika je velice tvůrčí a záleží na pracovníkovi, jak jej pojme. Lze ji použít i společně s rodičem, kameny mohou předstávat členy rodiny, kamarádu, nebo i pocitů, potřeb či přáních. Pracovník dá na začátku tvoření pouze otázku, na kterou díky znázornění přes kameny najde odpověď. Otázka může směřovat například k tomu, jak by si dítě přálo, aby jeho rodina vypadala. Dále má dítě k dispozici provázky, ze kterých vytvoří „ostrov“

v libovolném tvaru a počtu, může vytvořit více ostrovů. Pracovník nezasahuje do rozdělení ostrovů a kamenů, musí to akceptovat.

Dítěti je dán prostor pro sestavení svých ostrovů. Poté následuje podrobný popis. Pracovník nechá dítě, aby samo popsalo co vytvořilo a průběžně se doptává. (Petráková, 2015)

Pracovník může po vytvoření sestavy jeden kámen z ostrova vyjmout nebo přemístit a čekat, jak dítě zareaguje.

3.4 POHÁDKA

Technika pohádky lze použít jak u starších dětí, tak i u menších. Pracovník dítě vyzve, aby si vybralo nějakou pohádku, která ho jako první napadne, dále aby si z té pohádky vybavil jednu scénu. Dítě by mělo alespoň schématicky scénu namalovat na papír a následně si vybrat jednu postavu nebo předmět, který v té scéně je. Nezáleží na tom, jaké pohlaví a zda se jedná o živou či neživou věc. Poté následuje dotazování, proč si danou postavu vybral, co by dělal, kdyby se jí opravdu stal a co by se pro něho nejvíce změnilo,...atd.

U této techniky si může starší dítě vybrat i oblíbený film, nebo svůj příběh, který si samo pokoušelo napsat. (Zakouřilová, 2014)

3.5 KOLÁŽ

Tato technika je vhodná pro každou věkovou skupinu, ale pracovník musí počítat s větší časovou náročností. Pro koláž pracovník připraví papír A4, který je položen na šířku, lepidlo a barevné papíry a časopisy. Dítě při práci nevyrušujeme, doptáváme se ho až po dokončení díla. Nůžky při koláži mohou a nemusí být.

Pracovník položí dítěti otázku nebo téma, na které by dítě mělo začít tvořit. Například „Jaký máš pocit z letošních Vánoc?“; „Jak bys popsal domácí atmosféru?“; apod. (Petráková, 2015). Králová (2002) uvádí, že se jí nejvíce osvědčilo téma na „Můj život“.

Pracovník popíše dítěti postup a co si má představit pod pojmem koláž. Pokud dítě nenalezne vhodný obrázek, může jej domalovat. Při vyhodnocování si pracovník koláž prohlídne a zaznamená své první dojmy a pocity, pozornost by měl věnovat i zaplněnosti papíru a volných ploch, zda některé obrázky přesahují za okraj papíru, zda se obrázky překrývají, jaké je hlavní téma a jaké aktivity nebo emoce z obrázku vyzařují, zda jsou na obrázku zvířata,..atd. Na vše se dítěte doptáváme a necháme ho, aby nám ji sám popsalo. (Králová, 2002)

3.6 REALIZACE ZMĚNY

Technika je vhodná pro dítě, se kterým má již pracovník navozený vztah. Rozhovor nad změnou může pracovníkovi přinést informace o tom, jak dítě přemýšlí nad problémem, kde jsou možné zdroje pomoci a po jaké změně dítě touží.

Dítě má k dispozici tužku a papír, kam si bude zaznamenávat jednotlivé odpovědi. Pracovník dítěti dává průběžné pokyny: aby si vybralo cíl, který chce změnit, následně aby změnilo cíl na pozitivum a aby byl pro všechny srozumitelný. Pracovník vyzve dítě, aby se nad změnou zamyslelo, zda je reálná a co by pro to samo dítě mohlo udělat, či pomoc by k tomu potřebovalo, kdo by změně mohl uškodit a další.

Rozhovor nad změnou slouží převážně k motivaci. Na konci je vhodné nechat dítě zhodnotit daný rozhovor a přemýšlet nad samotnou změnou. (Zakouřilová, 2014)

4. Vlastní výzkum

4.1 Cíle a metoda výzkumu

Hlavním cílem výzkumu bylo zjistit, zda sociální pracovníci využívají speciální techniky komunikace při práci s dětmi, zda se v oblasti komunikace s dítětem průběžně vzdělávají nebo v minulosti vzdělávali a jaký je jejich postoj k využitelnosti těchto technik.

Komunikační techniky jsou sociálním pracovníkům státního i nestátního sektoru k dispozici v různých formách díky široké nabídce kvalitativních vzdělávacích seminářů, školení nebo konferencí. Pokud pracovníky téma osloví a úspěšně absolvují specializované vzdělávání, je pravděpodobné, že některé z technik budou ve své praxi reálně využívat. Nebo že alespoň v rámci sebereflexe svůj přístup k vedení rozhovoru s dítětem nově nahlédnou.

Do každé profesní role se promítá osobnost pracovníka a jeho dosavadní zkušenosti. Sociální pracovník působící mnoho let například ve věznici pro mladistvé, bude mít jiný styl vedení rozhovoru i postoj k přímé interakci s klienty než například pracovník ze zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc. Bylo pro mě tedy důležité zjistit, jak se k uvedeným technikám staví pracovníci OSPOD, kteří jsou klasifikováni jako úředníci a pracovníci z neziskového sektoru, kteří většinou vykonávají ve větším rozsahu také terénní sociální práci v rodinách a mohou s klienty trávit v průměru více času.

Výzkumné otázky (VO):

VO1: Vědí sociální pracovníci o možnostech využívání speciálních komunikačních technik?

Otázky kladené k VO1 v rámci polostrukturovaného rozhovoru:

- V rámci sociální terapie můžete využít i speciální techniky, slyšel/a jste o nich?
- Máte možnost se v těchto technikách vzdělávat?
- Vybíráte si vzdělávací semináře sám/sama?
- Jaké zdroje pro splnění povinného vzdělávání využíváte?
- Probíráte v rámci supervize metody/způsoby vedení komunikace s dítětem?

Dotazováním jsem v tomto bodě směřovala i k otázce, zda má pracovník svobodnou vůli ve výběru vzdělávacích seminářů a sám si je aktivně vyhledává. Zároveň jsem se zajímala o téma často diskutované v oblasti celoživotního vzdělávání pracovníků OSPOD – možnost účastnit se i seminářů neakreditovaných MPSV.

VO2: Jsou komunikační techniky při práci s dětským klientem pro pracovníka využitelné?

Otázky kladené k VO2 v rámci polostrukturovaného rozhovoru:

- Přijdou Vám techniky pro práci s dětmi přínosné a využitelné?
- Jste k takovým technikám otevřen/a? Máte zájem se jim věnovat a využívat je?
- Máte pro takovou práci vhodné prostory? Případně, uvítal/a byste nerušený prostor pro samostatnou práci s dítětem?
- Využil/a jste někdy při rozhovoru malování či nějakou hru, nebo jinou činnost? Pokud ano, dozvěděl/a jste se něco zásadního od dítěte? Sblížilo Vás to?
- Jste otevřen/a novým přístupům, nebo máte vlastní metodiku, ze které čerpáte?
- Pokud dítě mlčí, snažíte se ho „rozmluvit“ běžným rozhovorem nebo rozhovor pro danou chvíli ukončíte?

Polostrukturované rozhovory byly realizované metodou osobního dotazování. Sběr dat proběhl v červenci 2018, nejčastěji přímo na pracovištích respondentů. Základem rozhovoru bylo výše uvedené schéma předem formulovaných otázek. Současně měli všichni respondenti k dispozici dostatek prostoru pro subjektivní vyjádření. Rozhovor byl vždy veden s ohledem na osobní tempo a spontánní tématické priority dotazovaného.

Před začátkem rozhovoru byli všichni respondenti seznámeni s cílem výzkumu a s následnou formou využití získaných dat. Všichni zúčastnění souhlasili s pořízením zvukového záznamu našeho společného rozhovoru. Tento záznam byl následně doslovně přepsán. K analýze získaného materiálu jsem použila prvky kvalitativní metodologie. Nebyly předem stanoveny hypotézy ani proměnné a výsledky daného výzkumu není možné zevšednit na celou populaci. (Škodová, a další, 2007)

Rozhovor byl proveden s deseti respondenty – sociálními pracovníky, kteří jsou v přímé práci s dětskými klienty. Pět pracovníků bylo z OSPOD a dalších pět z neziskových organizací. Pro rozhovor byly vybrány takové organizace, které poskytují sociální službu dětem nebo rodinám s dětmi.

Pro případ, že by některý z respondentů neznal komunikační techniky, připravila jsem k rozhovoru vzorové ukázky, které jsou příložné i v příloze. Jsou čerpány z agentury LUMOS, která sestavila přímo tzv. pracovní listy, z kterých mohou pracovníci ve své praxi čerpat.

V organizacích, kde se techniky komunikace s dítětem využívají mi ochotně poskytli související pracovní materiály a někteří pracovníci mě i provedli po pracovišti. Protože byly rozhovory vedeny plynulou konverzací a bylo vidět, že samotné pracovníky téma zajímá, tak některé rozhovory trvaly i přes hodinu.

4.2 Charakteristika vybraných pracovišť

V rámci rozhovoru bylo osloveno celkem 11 OSPOD a 8 neziskových organizací. Vždy byl nejdříve osloven vedoucí pracovník, zda by souhlasil s uskutečněním rozhovoru s řadovým pracovníkem, který působí v přímé práci s dětským klientem, bylo mu představeno téma bakalářské práce, forma a průběh rozhovoru. Zároveň byl vedoucí pracovník požádán o případné doporučení jednoho respondenta.

Z 11 oslovených OSPOD s rozhovorem souhlasilo pouze šest. OSPOD svou neúčast omluvili převážně z důvodu nepoužívání technik nebo časové vytíženosti pracovníků.

Z 8 oslovených neziskových organizací s rozhovorem souhlasilo sedm, jedna organizace na žádost nereagovala.

Rozhovory byly nakonec uskutečněny s pěti pracovníky OSPOD a pěti pracovníky z neziskových organizací zaměřených na práci s dětmi nebo rodinou.

OSPOD Praha 3

Rozhovor byl realizován v samostatné kanceláři. Jednání s dítětem bývá na pracovišti vedeno v kanceláři dané pracovnice nebo v místnosti s hračkami a pohovkou. Ta je ale využívána minimálně, především z důvodu průchodnosti této místnosti do jiných prostor, nedostatku soukromí a útulnosti. Na oddělení se speciální techniky komunikace nevyužívají, ale pracovnice zde vidí prostor ke změně.

OSPOD ze Středočeského kraje

Rozhovor byl uskutečněn mimo prostor OSPOD. Pracovnice ani její kolegové techniky komunikace nejen nevyužívají, ale nevidí zde ani prostor ke změně. Svůj postoj zdůvodnila dlouhodobě nízkým počtem pracovníků a nedostatkem finančních prostředků.

OSPOD Ústí nad Orlicí

Pracoviště má pro konzultace s dítětem vyčleněnou místnost, kde probíhal i náš rozhovor. Místnost je uzpůsobená pro děti, jsou zde hračky, koberec a barevný prostor, dále jsou zde pohovky na sezení a vedení konzultace. Rozhovory s dětmi mohou probíhat i v kancelářích, kde má každý pracovník tzv. komunikační bednu nebo krabici s hračkami. Komunikační techniky jsou zde využívány.



Obrázek 1 Kameny a karty využívané pracovníky OSPOD Ústí nad Orlicí



Obrázek 2 Karty využívané pracovníky OSPOD Ústí nad Orlicí

OSPOD Hradec Králové

Pracovníci jsou zde vedle klasického rozdělení (opatrovník; kurátor pro děti a mládež; pracovník náhradní rodinné péče) rozdělení do pracovních týmů dle specializací (kyberšikana, domácí násilí, CAN,...) ve kterých se průběžně vzdělávají. Měla jsem možnost uskutečnit rozhovor s pracovnící, která se zaměřuje na problematiku syndromu CAN. Rozhovor probíhal v samostatné kanceláři. Tato kancelář je uzpůsobená také na konzultace s dětmi. Je zde komunikační bedna, pomůcky k mnoha komunikačním technikám a další vybavení. Rozhovory s dětmi probíhají v kanceláři, v rodině nebo ve školách.

Techniky komunikace jsou na pracovišti využívány hojně.



Obrázek 3 Puzzle od LUMOS, které využívají pracovníci OSPOD Hradec Králové



Obrázek 4 Obrázkové karty od org. HoST, které využívají pracovníci OSPOD Hradec Králové

OSPOD Praha 8

Rozhovor byl uskutečněn u kurátora pro děti a mládež, který má v evidenci i děti se syndromem CAN a děti traumatizované. Na pracovišti jsou také pracovníci, kteří se specializují na domácí násilí, syndrom CAN a na práci s cizinci. Techniky zde bývají využívány minimálně. Prostor určený pro přímou práci s dítětem se z technických důvodů dočasně nevyužívá.

STŘEP Praha

Jedná se o centrum pro sanaci rodiny, které pracuje s rodinami a dětmi do 15ti let. Cílem organizace je revidovat a v indikovaných případech sanovat situaci rodiny s cílem minimalizovat počet dětí odebraných z prostředí vlastní rodiny a podporovat zvyšování rodičovských kompetencí. Rozhovor byl veden mimo prostory organizace s pracovnící, která je v přímé práci s rodinou v jejím přirozeném prostředí, tedy na ubytovně, v azylovém domě nebo v bytě. Techniky komunikace využívá podle svých slov spíše intuitivně, nevěnovala jim nikdy příliš pozornosti, do budoucna by se ně ráda více zaměřila.

LETNÍ DŮM Praha

Organizace poskytuje několik služeb a aktivit, které se dělí podle cílové skupiny. Věnuje se dětem, mladým dospělým, pěstounům a rodinám v tíživé životní situaci. Měla jsem možnost uskutečnit rozhovor přímo v organizaci s pracovnící Doma v rodině – sanace rodiny. Rozhovory s dětmi probíhají v organizaci, kde jsou k tomu uzpůsobené prostory nebo přímo v rodinách. Techniky komunikace jsou zde využívány.



Obrázek 5 Písek na techniku Sand Play, kterou v Letním domě pracovníci využívají

KOTEC – centrum podpory rodiny Cheb

Centrum podpory rodiny se zaměřuje na práci s rodinami a dětmi do 18ti let. Poskytují sanaci rodiny, pomáhají zmírnit ohrožení dítěte a podporují pozitivní změny v rodině. Služba je poskytována převážně v rodině.

Rozhovor byl uskutečněn mimo organizaci. Techniky komunikace zde běžně využívají a nyní ve spolupráci OSPOD a soudu vzniká nový projekt, převážně založený na kreativní komunikaci s dítětem.

SALINGER – Nízkoprahové denní centrum pro děti a mládež (NZDM) Modrý pomeranč Hradec Králové

Služba působí v oblasti prevence a poskytuje podporu dětem a mladým dospělým ve věku 7-21 let v obtížných situacích, které neumí sami řešit. Pracovníci techniky při práci s dětmi využívají.

ZVONEK pro rodinu Trutnov

Služba poskytuje pomoc a podporu rodinám s dětmi do 18ti let. Principem je pomoci dítěti prostřednictvím jeho rodiny. Rozhovor nebyl uskutečněn v organizaci, ale pracovníci využívají techniky komunikace s dítětem.

4.3 Charakteristika respondentů (R1 – R10)

V rámci zachování diskrétnosti a neidentifikaci respondentů jsou pracoviště uváděné pod kódy tak, jak byly uskutečněné rozhovory.

Pracoviště 1, OSPOD – Respondent 1

Pracoviště 2, organizace – Respondent 2

Pracoviště 3, organizace – Respondent 3

Pracoviště 4, organizace – Respondent 4

Pracoviště 5, organizace – Respondent 5

Pracoviště 6, OSPOD – Respondent 6

Pracoviště 7, organizace – Respondent 7

Pracoviště 8, OSPOD – Respondent 8

Pracoviště 9, organizace – Respondent 9

Pracoviště 10, OSPOD – Respondent 10

4.4 Výsledná část rozhovoru

Rozhovory byly vedeny plynulou konverzací a otázky nebyly kladeny ve stejném pořadí. Některé informace vyplynuly z odpovědi na jinou otázku nebo při popisování práce na oddělení. Výsledná část je rozčleněna do dílčích výstupů.

Rozhovor byl rozdělen do úvodní části, kde jsem opětovně téma rozhovoru představila, navázala jsem kontakt s pracovníkem o jeho práci a zkušenostech, poté jsme plynule přešli na hlavní část, kde bylo odpovídáno na předpřipravené otázky a poté následovala závěrečná fáze, kde jsem za rozhovor poděkovala, s některými pracovníci jsem hovořila i o případných změnách a možnostech.

4.4.1 Dílčí výstup 1

Na vzdělávání v uvedené oblasti dosáhnou snáze sociální pracovníci z neziskových organizací.

Pracovníci z neziskového sektoru shodně uvedli, že mají možnost se vzdělávat na seminářích, které si i sami vyberou, pokud se to týká jejich oblasti práce. R5 uvedla, že by byla ochotna si v případě zajímavého semináře sama účast uhradit.

U dotazovaných se objevovaly semináře, které byly objednané pro celé pracoviště. Pokud se jednalo o téma, které by bylo užitečné pro všechny, objednal se lektor přímo do organizace. Například R4 uvedl, že u nich bylo hromadné školení na hru s pískem tzv.SandPlay. U OSPOD se jedná pouze o pracoviště R2 a příležitostně i R1.

Pracovníci OSPOD se účastní převážně seminářů z nabízeného katalogu, který je zaměřen na legislativu. Semináře nebývají zaměřené na komunikační dovednosti nebo samotný růst pracovníka. V odpovědích se velice odráží finanční možnosti jednotlivých OSPOD. Některé umožňují i vícedenní vzdělávání, objednávají vzdělávací semináře pro celé oddělení a naopak jsou pracoviště, kde si vzdělávání musí plnit formou elearningu. Většina pracovišť neumožňuje zúčastnit se neakreditovaných kurzů.

„...ač jsem byla 2x na takovém školení, protože jsem sama chtěla a myslím, že by to bylo přínosné pro tu naši práci využívat i jiné techniky než jenom řeč a rozhovor. To bylo prostě jenom školení, kde jsme měli jenom takovou nalévárnu, jaké možné techniky se dají použít, ale nebylo to moc rozpracované. A v tom běhu našich drach jsem to nějak odsunula, potřebovala bych si to víc vžít během toho semináře. Mám nějaké techniky v hlavě, které bych i ráda využila...“ (R8, str.66)

Jako cenný zdroj informací se jeví pro všechny respondenty vyměňování si zkušeností mezi jednotlivými pracovišti. Společné setkání probíhá pouze u 2 dotazovaných OSPOD (R1 a R2) v neziskovém sektoru se jedná o celkem 4 respondenty. Ostatní pracovníci během rozhovoru projevili také zájem o takové setkání.

V neziskovém sektoru i OSPOD převažuje vzdělávání formou kurzů nebo seminářů, které jsou akreditované MPSV (ministerstvem práce a sociálních věcí). Dále čerpají z praxe a zkušeností svých kolegů a v poslední řadě z literatury.

Z odpovědí respondentů vyplývá, že pracovníci neziskového sektoru mají více možností a prostoru ve vzdělávání se v technikách komunikace s dítětem.

U 2 pracovišť OSPOD neprobíhají supervize a pracovníci nejsou po této stránce ošetřeni. Neprobíhají ani pravidelné metodické porady zaměřené na práci v konkrétních rodinách.

Respondentům z neziskového sektoru se po této stránce dostává dostatečná péče.

Pracoviště, které má nejvíce porad a konzultací s kolegy ohledně metodiky práce se jeví OSPOD R2 a z neziskového sektoru to je pracoviště od R4 a R6.



4.4.2 Dílčí výstup 2

Využívání speciálních komunikačních technik v kontaktu s dítětem považuje většina respondentů za přínosné.

Druhým dílčím cílem bylo zjistit pohled pracovníka na využitelnost speciálních technik v komunikaci s dítětem.

Téměř všichni respondenti se shodli na tom, že využívání speciálních technik při komunikaci s dítětem je přínosné pro budování vztahu s dítětem, získávání jeho důvěry a nenucenou formou jak rozmluvit dítě.

Ve státním sektoru techniky využívají 3 pracovníci. Jedná se o R1, R2 a R8. Na zmíněném OSPOD R8 jsou však techniky využívány příležitostně, klienty většinou odkazují na neziskové organizace nebo odborné pracoviště (například do pedagogické poradny). Pracovník to zdůvodnil časovou náročností těchto technik, neznalostí kurzů v rámci povinného vzdělávání na získání nebo prohloubení znalostí v komunikaci s dítětem a zároveň zmínil své přesvědčení, že pracovník na OSPOD je spíše koordinátor a manager, proto by měl tyto techniky přenechávat jiným odborníkům.

R6 techniky nevyužívá a pracovnice podotkla, že mají jiný styl práce, proto si neumí představit jejich využití na jejich oddělení.

R8 uvedla, že by techniky velice ráda zavedla do praxe i na tamním oddělení, je přesvědčena, že by to ocenili i její spolupracovnice. Vidí to jako možný podnět ke změně k lepšímu.

Pracovníci z neziskového sektoru využívají techniky bez výjimky všichni, zároveň se v nich pravidelně vzdělávají a v rámci pracovního kolektivu si vyměňují zkušenosti.

Z výzkumu vyplynul, že pracovníci z neziskového sektoru mají vhodnější prostor pro uskutečnění takového rozhovoru s dítětem, než pracovníci OSPOD. Pracovnice z terénních služeb shodně uvedly, že v organizaci mají vhodné prostory ale jejich služba je poskytována převážně v rodinách, kde podmínky nejsou ideální. Převážně se jedná o ubytovny nebo azylové domy. Proto jsem tyto skutečnosti uvedla v grafu jako SPORNÉ.

Nejčastěji využívaná technika je za pomoci emočních karet, smajlíků a technika ostrovů. Někteří pracovníci techniky využívají spíše intuitivně a proto se i techniky mohou lišit kreativitou pracovníka ale i jeho osobností a jak práci s klientem pojímá.

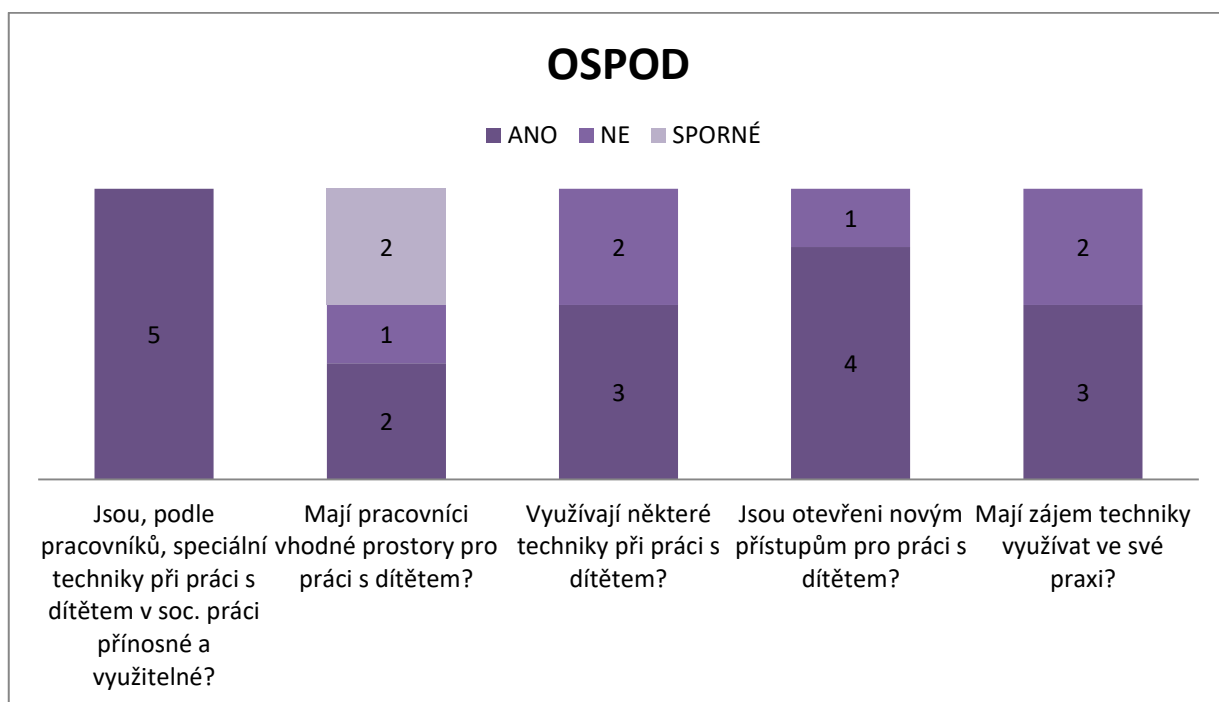
Poslední otázka rozhovoru byla směřována k práci s mlčícím dítětem, zda se ho pracovníci snaží rozmluvit nebo jim nedělá problém rozhovor předčasně ukončit. Téměř všichni pracovníci se shodli, že situaci dítěti pojmenujou a rozhovor pro danou chvíli ukončí. Pracovníci R10 a R6 uvedli, že se ještě s nespolupracujícím dítětem nesetkali. Z rozhovoru vyplynulo, že pracovnice R6 hovoří s dítětem pouze okrajově a zjišťuje základní informace, nezachází při rozhovoru do detailů a do hloubky.

„Záleží na tom, zda dítě nemluví protože se stydí, nebo protože je to pro něj například nová situace - v tomto případě se snažíme prolomit ledy nějakou uvolňovací technikou jako je právě malování, nějaká hra nebo pohádka.

Ale nic neděláme na sílu, snažíme se jim dávat dostatek času a prostoru, aby dítě získalo pocit bezpečí a mohlo se otevřít. Pokud pracovník cítí, že pro danou chvíli dítě nechce komunikovat, na sílu to netlačí a snaží se s dítětem navázat opět na další schůzce. Je to vždy trochu o tom, jak pracovník dokáže vnímat potřeby dítěte, o tom, jak dokáže být citlivý a vhodně volit svoje metody práce.“ (R3 str.55)

„no, mě se to ještě nikdy nestalo. Spíš se jim nechtělo moc mluvit o té dané věci a odpovídali jednoslovně, že nic neví.... V podstatě se člověk nesmí vzdát. Já tomu dítěti vždycky řeknu, jaké to může mít důsledky pro něho nebo rodinu to jeho myšlení. A pak se většinou rozmluví. Pro nás, kurátory, je dobrý, že většinou tam je s námi i rodič co je na naší straně. Takže jsme dva proti dítěti, ale na druhou stranu bezbranné dítě vám nic neřekne.“ (R10, str.74)

Pro přehledné vyhodnocení je graf dílčího cíle 2 rozpracován podle výzkumných otázek.



5 Diskuze a doporučení

V bakalářské práci jsem se zaměřila na komunikaci, jako na stěžejní prvek v práci s dítětem. Toto téma se ukázalo v oblasti sociální práce jako velmi podstatné i v průběhu sběru dat av rámci realizace výzkumné části práce. Ukázalo se, jak se jednotlivá oddělení OSPOD liší ve svých metodách a technikách práce. Byla jsem překvapena, jak některá oddělení přistupují k rozhovoru velice citlivě, pracovníci jsou pozorní k aktuálním potřebám dítěte a najdou si čas i na kreativnější nebo hravější styl komunikace i v prostorách úřadu. Jsem ráda, že jsem pro sběr dat zvolila rozhovor, při kterém jsem měla možnost více poznat pracovníky, pracoviště a různé styly práce. Očekávala jsem, že pracovníci neziskového sektoru budou techniky pravidelně využívat, že budou zařazeny do jejich téměř každodenní práce s dětským klientem. To se v průběhu rozhovorů potvrdilo.

Na obě výzkumné otázky bylo prostřednictvím rozhovorů s pracovníky odpovězeno. Sociální pracovníci o možnostech využívání speciálních komunikačních technik vědí. Jako nejčastější informační zdroj uvádějí odborné semináře a zkušenosti sdílené s ostatními kolegy, například v rámci supervize nebo metodické porady.

U druhé výzkumné otázky, zda jsou komunikační techniky při práci s dětským klientem pro pracovníka využitelné, se objevil rozpor mezi pracovníky OSPOD.

Někteří vnímají svoji pozici především jako úřednickou, od čehož se odvíjí i jejich následný přístup k práci s dítětem. Hravý nebo kreativní styl jednání nevedou ani při těžkých tématech. Jejich rozhovory směřují převážně ke zjištění základních údajů a následně klienta odkáží na jiného odborníka. Zmínění pracovníci to přisuzují nedostatku času a nízké nabídce vzdělávacích kurzů s touto tematikou.

Jedna z respondentek z prostředí OSPOD by současně uvítala změnu. Během rozhovoru dokonce sdělovala své postřehy a návrhy ke zlepšení v rámci oddělení. Pokud by se techniky zavedly do běžné praxe OSPOD, uvítala by vícedenní sebezkušenostní semináře, kde by se s technikami mohla plně sžít. Vzápětí však uvedla, že si není jistá, zda by vícedenní semináře byly zaměstnavatelem proplacené. Myslím, že pracovnice má velkou chuť techniky využívat a motivovat k tomu i své kolegyně. Ke změně by mohlo přispět zavedení společných porad ohledně metodiky nebo supervize, kde by se nové nápady mohly navrhnout a prodiskutovat.

Během rozhovorů s pracovníky OSPOD jsem vycítila potřebu větší systémové propojenosti s dalšími kolegy z OSPOD s cílem zlepšit týmového ducha prostřednictvím sdílení dobré

praxe na společných poradách nebo v rámci setkávání mimo pracovní prostory, formou tzv. teambuildingu. Zároveň zde byla touha k setkávání se s pracovníky OSPOD z jiných regionů, aby bylo možné vyměňovat si postřehy, metodiku, dobrou praxi ale i úskalí, se kterými se potýkají.

Domnívám se, že v České republice dlouhodobě chybí adekvátní finanční podpora pracovníků OSPOD, což se významně odráží nejen do oblasti celoživotního vzdělávání, ale také do personálních a materiálních podmínek jednotlivých pracovišť. Zároveň by zde měla být snaha oslovit současný stav veřejného mínění, tedy převládající nepřátelský pohled společnosti na tzv. sociálku.

V neziskových organizacích jsem se setkala pouze s pozitivními reakcemi na využívání technik. Zároveň každá organizace, která byla oslovena, měla jinou metodiku a některé z nich měly i jiné cíle práce, přesto zde byl prostor pro techniky, které pracovníci hojně využívají a od vedení jsou v ní podporovány.

Myslím, že by pro obě strany (nestátní a státní sektor) bylo užitečné a prospěšné, organizovat pravidelná společná setkání, protože se jedná o pracovníky se stejným cílem a se stejným zaměřením a zároveň se jejich práce navzájem propojuje.

U pracovníků OSPOD by speciální techniky měly získat větší pozornosti prostřednictvím akreditovaných kurzů, které by jim byly nabízeny. Mnoho respondentů z OSPOD se jich neúčastní z důvodů neuznání hodin ze vzdělávání a kvůli nedostatečné informovanosti o těchto kurzech. Jeden z důležitých faktorů, které ovlivňují práci s dítětem, vidím ve filozofii jednotlivých OSPOD a ve specifickém přístupu samotného sociálního pracovníka ke své pozici.

Závěrem bych ráda podotkla, že sociální pracovníci státního a nestátního sektoru se samozřejmě liší nejen ve stylu práce, ale také v počtu klientů, které má jednotlivý pracovník na starosti. Na jednoho pracovníka OSPOD může připadat 40 až 80 klientů. V neziskovém sektoru má jeden pracovník průměrně 10 až 15 klientů.

Závěr

V teoretické části jsem se zaměřila na vliv traumatické události v dětství a na specifický styl komunikace s traumatizovaným dítětem, ve snaze poukázat na důležitost komunikačních technik při práci s takovým dítětem.

Popsala jsem, jak traumatická situace může ovlivnit dětské chování a jak důležitá je následná péče blízkého okolí. Zároveň jsem podotkla, že traumatická situace nemusí být pouze strach o svůj vlastní život, ale může se jednat o rozvodové řízení, kdy musí dítě čelit neustálým hádkám svých rodičů, svědectví násilí nebo prožití bolestivé či psychicky náročné situace. Závěrem teoretické části jsem uvedla příklady používaných technik, které mohou pracovníci využívat.

Hlavním cílem výzkumu bylo zjistit, zda sociální pracovníci využívají speciální techniky komunikace při práci s dětmi. Zjištěné informace ukazují, že všichni respondenti o možnosti využívání speciálních technik vědí a většina je používá nebo by je ráda používat začala. Z rozhovorů s pracovníky vyplynulo, že nejčastěji používanou technikou je technika smajlíků, emočních karet a ostrovů.

Díky rozhovorům jsem získala velmi cenné informace jak pro dané téma, tak i o drobných rozdílech v neziskovém a státním sektoru.

Byla jsem mile překvapena přístupem a jiným stylem práce na OSPODU v Hradci Králové, kde probíhají pravidelné metodické porady, supervize, setkávání mezi ostatními pracovníky a neziskovými organizacemi, zároveň mají pracovníci možnost účastnit se i neakreditovaných seminářů. Jejich metodikou pro práci s dětmi a syndromem CAN jsem byla mile překvapena a ráda budu toto pracoviště uvádět jako příklad dobré praxe.

Skutečnost, že někteří pracovníci na OSPOD vnímají svou pozici jako čistě úřednickou, je, z mého pohledu, velmi nepříznivým jevem a překážkou pro úspěšnou práci s traumatizovaným dítětem.

Během rozhovorů a psaní teoretické části jsem se utvrzovala v mé domněnce, že práce s dítětem musí být hravá, nestrojená a pracovník se musí zaměřit i na jiné projevy, než je zvyklý z jednání s dospělým klientem.

Tato bakalářská práce rozkrývá mnohá úskalí, která ovlivňují běžnou praxi sociálního pracovníka a otevírá tak možnosti dalšího rozpracování například v diplomové práci.

Seznam použité literatury


- Cairns, Kaite a Fursland, Eileen. 2007.** *Trauma and Recovery: Training Programme.* London : BAAF, 2007. 978-1905664160.
- Delfos, Martine F. 2018.** *Pověz mi... Jak vést profesionální rozhovor s dětmi mezi 4 a 12 lety.* Praha : Portál, 2018. ISBN 978-80-262-1327-7.
- Kopřiva, Karel. 1997.** *Lidský vztah jako součástí profese.* Praha : Portál, 1997. ISBN 80-7178-150-9.
- Králová, Jaroslava. 2002.** *Speciální techniky sociální práce.* Praha : Ústav psychologického poradenství a diagnostiky, 2002. ISBN 80-86568-16-4.
- Lavine, Peter A. a Klineová, Maggie. 2014.** *Prevence traumatu u dětí.* Praha : Maitrea, 2014. ISBN 978-80-87249-61-1.
- Matějček, Zdeněk a Dytrych, Zdeněk. 2002.** *Krizové situace v rodině očima dítěte.* Praha : Grada Publishing, 2002. stránky 84-90. 80-247-0332-7.
- Matoušek, Oldřich a Pazlarová, Hana. 2010.** *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny.* Praha : Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-739-8.
- Matoušek, Oldřich. 2017.** *Dítě traumatizované v blízkých vztazích.* Praha : Portál, 2017. stránky 14-16. 978-80-262-1242-3.
- Odbor22. 2017.** Ministerstvo práce a sociálních věcí. [Online] 10. 8 2017. <https://www.mpsv.cz/cs/18661>.
- Petráková, Eva. 2015.** *Speciální techniky komunikace s dítětem.* [Vzdělávací seminář]. Praha : Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR, 23. 6 2015.
- Pöthe, Petr. 1999.** *Dítě v ohrožení.* Praha : G+G, 1999. stránky 17-18. 80-86103-21-8.
- Škodová, E., Jedlička, I. a a kol. 2007.** *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách.* Praha : Portál, 2007. ISBN: 978-80-7367-313-0.
- Vizinová, Daniela a Preiss, Daniel. 1999.** *Psychické trauma a jeho terapie.* Praha : Portál, 1999. stránky 15-20. 80-7178-284-X.
- Vrtišková, Marie. 2009.** *Teorie a metody sociální práce.* Praha : Tribun EU, 2009. ISBN 978-80-7399-877-6.
- Wilins, Natalie, a další. 2014.** *An Overview of the Links Among Multiple Forms of Violence.* Atlanta : National Center for Injury Prevention and Control, 2014.
- WODC. 1989.** *Seksuele kinder - mishandeling en Justitie.* [Soudní průzkum] Arnhem : WODC, 1989. ISSN: 0167-5850.
- Zakouřilová, Eva. 2014.** *Speciální techniky sociální terapie rodin.* Praha : Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0583-8.

Ziegler, Dave. 2000. *Raising Children Who Refuse To Be Raised.* United States : Acacia Press, 2000. ISBN 0967118727.

Příloha 1

Vzorové techniky komunikace od agentury LUMOS

Komu se podobáš a v čem jsi jiná?

<p>Podobám se: Protože:</p> 	<p>Jsem jiná: Protože:</p>
<p>Podobám se: Protože:</p>	<p>Jsem jiná: Protože:</p>

LUMOS 2014, www.wearelumos.org **7I**

Co byste o mně měli vědět




Diagram with a central figure and six speech bubbles for information.

13T

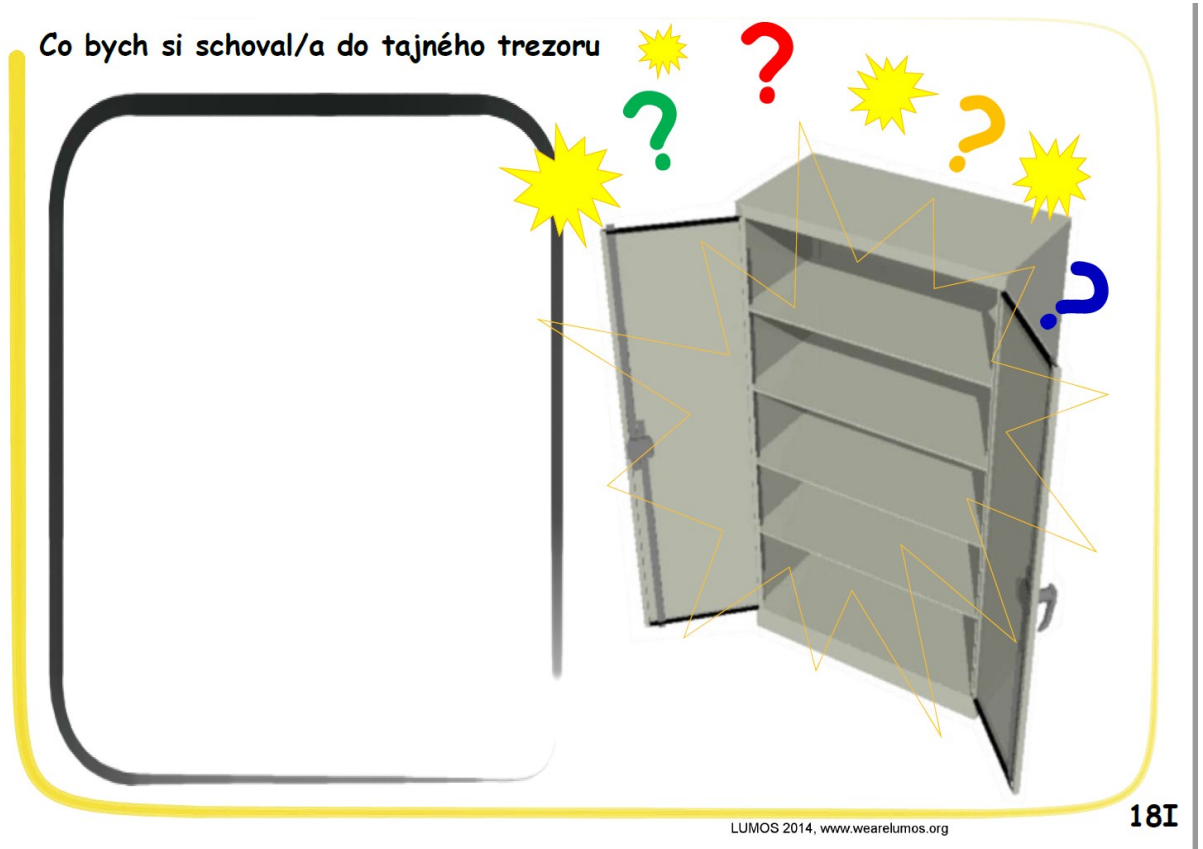
Příloha 2

Dotazník v papírové podobě:

Do speciálních technik se může zařadit jakákoliv kreativní činnost s dítětem, která vede k hodnotnému rozhovoru (k získání informací, navázání dobrého vztahu mezi pracovníkem a dítětem,...). Může se jednat o rozhovor během procházky, o vytváření koláže, kreslení, vyprávění příběhu, a jiné.

Příklad speciálních komunikačních technik, které se mohou využít při rozhovoru s dítětem.

VZOROVÉ TECHNIKY KOMUNIKACE:



Časová osa

Vyznač, nakresli nebo napiš důležité události, které si pamatuješ ze svého života.



0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 roků



www.wearelumos.org

24I



Mám strach, když:



Potřeboval/a bych pomoci s:



www.wearelumos.org

7E

OTÁZKY

- **V rámci sociální terapie můžete využít i speciální techniky, slyšel/a jste o nich?**
- **Máte možnost se v těchto technikách vzdělávat?**
- **Vybíráte si vzdělávací semináře sám/sama?**
- **Jaké zdroje pro splnění povinného vzdělávání využíváte?**
- **Probíráte v rámci supervize metody/způsoby vedení komunikace s dítětem?**
- **Přijdou Vám techniky pro práci s dětmi přínosné a využitelné?**
- **Jste k takovým technikám otevřen/á? Máte zájem se jim věnovat a využívat je?**
- **Máte pro takovou práci vhodné prostory? Případně, uvítal/a byste nerušený prostor pro samostatnou práci s dítětem?**
- **Využil/a jste někdy při rozhovoru malování či nějakou hru, nebo jinou činnost? Pokud ano, dozvěděla jste se něco zásadního od dítěte?**
- **Jste otevřen/a novým přístupům, nebo máte vlastní metodiku, ze které čerpáte?**
- **Pokud dítě mlčí, snažíte se ho „rozmluvit“ běžným rozhovorem nebo rozhovor pro danou chvíli ukončíte?**

Příloha 3

Přepis nahrávek rozhovorů.

Z nahrávky byly odstraněny části, které nesouvisely s daným tématem a byly pro výzkum nepotřebné. Všichni respondenti souhlasili s nahráváním rozhovoru a byli si vědomi, že rozhovor bude sloužit jako podklad do mé bakalářské práce.

Zkratky uvedené níže:

„T“ tazatelka

„R“ respondent

„...“ odmlčení

Nahrávka č. 1

Pracoviště 1

T: Děkuji za váš čas a vaši účast na rozhovoru. Mohla bych si rozhovor nahrávat?

R: *Nevadilo.*

T: Máte tady moc hezké prostory pro rozhovor s dětmi.

R: *Děkujeme. Rozhovory probíhají buď v kancelářích nebo, pokud je možnost, tak tady v této místnosti. Pokud jsme dvě v kanceláři, tak máme i ve standardech, že ta jedna odchází s klientem třeba sem ať už to jsou dospělí nebo děti.*

Jinak máme paní psycholožku, která nám sem chodí jednou týdně v pondělí nebo ve středu, podle toho jak se jí to hodí. Ty pohovory s ní a dětmi probíhají tady. My teda máme spíše pohovory s rodiči, ale když už nějaký rozhovor s dětmi máme, tak probíhají třeba doma, v kanceláři nebo tady, pokud tu je volno.

T: Když byste měla říct, jaké rozhovory směřujete k paní psycholožce?

R: *tak to jsou rozhovory, kde se třeba úplně necítíme jako ten odborník, který s tím dítětem má mluvit. Když třeba chceme znát názory toho dítěte, když si myslíme, že je dítě manipulované rodiči, nebo když se ukáže něco víc závažného, tak můžeme odkázat i jinam, ale jak máme teď velmi schopnou paní psycholožku s jedenáctiletou praxí, tak s těmi dětmi pracuje víc a tolik neodkazujeme a s dětmi dělá více rozhovorů, než jen ten úvodní.*

T: plynule se dostáváme ke komunikaci s dítětem, na kterou píše i závěrečnou práci. Techniky, které by se měli využívat při jednání s dítětem v rámci sociální terapie. Vy využíváte nějaké techniky? Já jsem přinesla pár vzorových technik, které mohou být při rozhovoru využívané. Jsou z agentury LUMOS. Viděla jste někdy podobné techniky?

Říkala jste, že tady máte psycholožku, necháváte tedy rozhovory a techniky na ní?

R: *víceméně necháváme takové rozhovory na ní. Tyhle techniky (které jsem přinesla na rozhovor jako vzor, pozn. tazatelem), se přiznám, že neznám ani jednu z nich. Ale vím, že pracovní listy existují a má kolegyně je hodně využívá v náhradce.*

T: Ono těch techniky je spousta, řadí se tam například i procházka s dítětem.

R: *Já vím, my třeba s kolegyní využíváme kamínky, což je metoda, na které jsem byla u paní Zakouřilové na školení. Když jdu na pohovor a vím, že tam je dítě a vzpomenu si, tak je vezmu a dá se pak s tím různě pracovat. Dozvídáme se kdo je pro něho jak důležitý, za každý kamínek si dosadí někoho z rodiny nebo oblíbené aktivity. S tím se dá dobře pracovat, ptát se dítěte: a jak se cítíš, když je tenhle kamínek tady, nebo jak se cítíš když je tady.*

Na konci nechávám, aby si dítě jeden z těch kamínků vybralo a nechalo si ho. To jsou pak hrozně šťastní.

Pak ještě využívám karty Cesta k sobě. Jsou to obrázkové karty, člověk si pod tím může hodně věcí představit, jsou tam k tomu různá mota. Nedávno jsem to využila s holčínou v 7.třídě a bavily jsme se o rodině. Dala jsem jí karty a ona z nich vybírala, co tu rodinu vystihuje a co ne. Většinou to byly karty pozitivně naladěný.

Co se týká rozvodovek, tak tam využívám techniku dvou domečků. Nakreslí se dva identický domečky, jeden táty a jeden mámy. Společně se pak s dítětem bavíme a představujeme si, jak by to vypadalo u mámy a jak u táty.

To jsou vlastně techniky, které využívám já. Ještě pak škálu, jak se cítíš od 0 do 10.

T: co využíváte nejčastěji u nich doma nebo tady?

R: *Kamínky využívám spíše mimo, než tady. Ale jak se to naskytne.*

T: techniky využíváte převážně s mladšími dětmi?

R: *karty využívám i se staršími dětmi. Jednou jsem využila i karty s jednou maminkou.*

T: máte dobrou zkušenost s těma technikami? Nebo jsou odmítaví vůči tomu?

R: *vždycky mi přišlo, že to je lepší je využít. Hlavně u dětí, které ještě neznáme tak ten rozhovor může vypadat jako dotazník. Člověk má v hlavě, co se musí dozvědět, aby měl tu základní rodinnou anamnézu. To se ptáme jak dětí, tak rodičů. Kam chodí na kroužky, zda tam je ještě nějaká organizace, a tak dále.*

Je to jiné když se bavíme o té rodinné situaci, když využijeme třeba kamínky, tak to tam je trochu schované.

Ale je to i o tom čase. Do kontaktu s těmi dětmi přicházíme míň, když tady máme psychologku.

T: Vy jste říkala, že jste byla na školení u paní Zakouřilové. Když přijdou nějaké nabídky na školení, tak si je můžete vybírat vy sama?

R: *Víceméně to máme tak, že jsme dostali projekt. Máme společné školení, takže těch školení které si můžeme vybírat není tolik, ale můžeme. Po domluvě s vedoucí, napíšeme žádost tajemníkovi. Musíme koukat na částky, ale myslím, že tady tu vůli máme.*

T: vzděláváte se převážně ze seminářů? Nebo z odborné literatury?

R: *Taky taky, kolega přijde vždycky s nějakou novou knížkou a my si ji pak všichni koupíme. (smích)*

Ale někdy i během supervize probíráme co je třeba nového.

T: během supervize, nebo zda máte metodické porady, řešíte nějaké postupy při práci s dítětem?

R: *myslím, že vždycky. Od toho máme i tu supervizorku aby nás i usměřňovala a ona často používá, takové to – v jaké pozici jsme v tom případě, zda jsme tam jako oběd' nebo manipulátor? Teď si nevzpomenu na další, ale využívá ten trojúhelník abychom si uvědomili kde tam jsme a kde je to dítě. Aby nás i uvedla zpátky, například že někdy můžeme řešit hodně toho rodiče a dítě jde stranou.*

Máme supervize ještě s jedním OSPODem ale nevím, zda je to takhle běžné.

T: Běžné to není. Obvykle se OSPODy nescházejí, ale v Praze občas probíhají intervizní skupiny, kde se schází někteří pracovníci OSPOD, neziskovek někdy i zástupci z ministerstva, ale je to na dobrovolné bázi.

R: *aha, mě přijde skupinové supervize super. My máme supervize i za přítomnosti vedoucí, pokud mají čas a to mi přijde fajn, protože se k věci může vedoucí rovnou vyjádřit. Z druhého OSPODu vím, že tam je jedna kolegyně, která využívá metodu hraní si s pískem. Máme hodně akční supervizorku, dělá i s námi různé metody. S obrázky, staví nás do různých rolí, a tak dále. Takže to máme takovou hravou formou. Supervizi máme jednou do měsíce. Ale přes prázdniny ji máme až v září.*

T: Spolupracujete s organizacemi, které poskytují služby přímo pro rodinu s dětmi? Někjaké aktivizační služby nebo sanaci rodiny?

R: *Máme tady Charitu a Abatab, spolek pro rodinu. Nejčastěji využíváme tedy tyhle dvě organizace, které poskytují aktivizační služby.*

(následovala prohlídka oddělení a poděkování za rozhovor)

Nahrávka č. 2

Pracoviště 2

T: Ještě jednou Vám děkuji za účast na rozhovoru. Vadilo by Vám, kdybych si ho nahrávala?

R: *Úplně v pohodě, jen bychom byli rádi, kdybychom potom jeden výtisk práce dostali i my. Mě to bude stačit v elektronické podobě. Nyní dám prostor Vám, já jsem se na setkání nijak nepřipravovala.*

T: Samozřejmě, ráda Vám jeden výtisk přenechám. Nebylo ani potřeba se na setkání připravit. Já jsem Vám donesla na ukázkou vzorové techniky komunikace, které mám vytisknuté z prospektů agentury LUMOS.

(prostor k prohlédnutí vzorových technik)

Do speciálních technik může být ale zahrnuta procházka, malování a hraní si, ta škála možností je široká.

Vy nějaké takové techniky využíváte?

R: *Já vám, jestli chcete, ukážu ty naše. Naše oddělení je v podstatě rozdělené do několika agent – opatrovník, kurátor a náhradní rodinná péče – a opatrovnické oddělení je rozdělené ještě do konzultačních skupin. Já přímo pracuji v týmu pro ohrožené děti společně s dalšími dvěma kolegy s tím, že máme specifickou agendu, kde máme na starosti případy kde je nějakým způsobem zaznamenáno ohrožení toho dítěte. Všechny děti jsou pod individuálním plánem ochrany, jsou to děti patřící do §6. Jedná se o případy týraného, zneužívaného nebo zanedbávaného dítěte anebo to jsou pak děti, které jsou součástí dlouhodobých válek rodičů. A vzhledem k tomu, že jsme specializované oddělení, tak my ty techniky využíváme.*

Máme tady prostor a pracujeme v týmu, kde jsme tři pracovníci, ale na konzultace chodíme ve dvou. Máme pravidelné porady každý týden, o těch případech všichni víme a jeden pracovník je vždy klíčovým pracovníkem. Takže je to jiný styl práce než bývá zvykem na OSPODu.

Máme externí spolupracovníky, spolupracujeme s terapeutem a od něho i dostáváme nějaké tipy, jak s dítětem pracovat a jak vést rozhovor. Máme zde ještě jednu krabici s maňásky, míčky a tak dále mi putuje po oddělení, tak vám ji teď nemůžu ukázat.

S menšími dětmi využívám ráda smajlíky, aby mi na nich názorně ukazovaly, jak se cítí.

(pracovnice přinesla krabici s hračkami)

Tady je ještě spousta věcí nerozbalených, protože toho máme hodně i v té druhé krabici, která někde koluje. Je tu spousta hraček, snažíme se s těma mladšíma dětma, když jsou tady v kanceláři tohle využívat. Pak ještě máme karty od HoST – Home Start, ta organizace je i Pražská a oni zpracovali materiál pro pracovníky OSPOD 4krizové situace očima dítěte a k tomu jsou tyto obrázkové kartičky. S těma kartičkami se moc pěkně pracuje.

(ukázka kartiček)

Speciální školení k tomu není, ale je to hodně o té individualitě pracovníka s tím, že si každý z nás z toho vezme něco a zároveň každý v týmu je již rodičem, tak spoustu věcí zúročíme.

Využíváme i techniku pohádek a na to děti velice pěkně reagují.

T: Ohrožené dítě má tedy svého klíčové pracovníka, ať už to je pracovník opatrovník, kurátor nebo z náhradky a zároveň má i vás nebo vašeho kolegu z týmu pro ohrožené děti?

R: *Pokud některý z kolegů potřebují vstup někoho z našeho týmu pro ohrožené děti, tak s nimi děláme dílčí kroky. Například jdeme k nějakému jednání, jdeme na pohovor s dítětem a pak dáváme doporučení. Takže klíčoví pracovník s rodinou-dítětem pracuje dál, případně si je přebíráme my, ale to záleží na míře ohrožení.*

Prioritně chceme to dítě vidět a znát ho, proto rodičům říkáme, že nechceme vidět jejich domácnost, ale spíš chceme vidět, jaká je interakce mezi rodiči a dítětem, jak se to dítě v rodině cítí, jaké má postavení. Záleží tedy i na okolnostech, zda jdeme za dítětem domů, nebo rozhovor probíhá u nás v kanceláři. Proto je naše kancelář i uzpůsobená tak, aby ty rozhovory tady mohly probíhat. Nebo jdeme do školy, když potřebujeme, aby u toho nebyl rodič. S těmi staršími dětmi se setkáváme i někdy venku, je to různý.

T: Jak děti na techniky a jiný druh spolupráce reagují?

R: *Zatím pozitivně. I když nevyužíváme techniku, tak s těmi dětmi mluvíme jinak. Není to jenom: jak se máš, co děláš doma, ... Jdeme tak trochu blíž a nám se to osvědčuje a děti s námi mluví otevřeně. Dáváme jim i kontakty na sebe. Měla jsem i dětského klienta, který když potřeboval, tak se sám ozval, přes email.*

T: A jak na to reagují třeba rodiče, když jednáte s dětmi bez jejich přítomnosti?

R: *Ti rodiče o tom vědí nebo nevědí, je to podle situace. Vždycky jim dáváme shrnutí z toho pohovoru i s tím dítětem se domluvíme na tom, co tomu rodiči v tu chvíli řekneme. Když si dítě nepřeje, aby o něčem rodič věděl, tak mu to neříkáme. Ale s dítětem pracujeme, když třeba je trestně stíhaný nebo je tam jiná závažná situace, tak ho připravujeme na to, že ta informace jednou půjde ven a půjde do toho vnějšího světa, abychom mu všichni mohli pomoci. Ten rodič vždycky dostává informaci, minimálně takovou, byli jsme za vašim dítětem, rozhovor jsme vedli na téma tohle a tohle, něco se nám tam nezdá, tak by bylo dobré tohle a tohle. Většinou tam jsou i dopomáhající organizace, častokrát chodí k terapeutovi, proto tu informaci předáváme i jim. Tyhle pohovory v těchto případech děláme spíš, když tam běží soudní řízení a je potřeba přednést názor toho dítěte, jinak bychom nedublovali práci terapeutů. Aby to dítě nebylo zatěžovaný.*

Někteří rodiče na to reagují samozřejmě pozitivně a někdo negativně. Někteří rodiče se snaží dítě na náš rozhovor připravit. Děti se pak ptám, zda nás zná, zda ví, co děláme, jak o nás smýšlí. Pak mu vysvětlíme, proč tady jsme, co děláme a že mu můžeme i pomoci. Měla jsem nedávno jeden případ, kdy dítě bylo viditelně ovlivněné rodiči a mělo připravené věty, které má říkat. Tak jsem dítěti řekla, že se o tom teď bavit nechci, že už jsem to slyšela a spíš by mě zajímalo jak se má, jak se cítí, že bych ho ráda poznala. Hezky jsme si popovídali a pak jsem se ho nenásilně zeptala, zda se mnou chce ještě mluvit o tom, co se stalo doma a on: „už ne, už to nepotřebuji“.

Samozřejmě za chvíli přišla rozzlobená maminka, ale já jsem jí řekla, že jsme nevedla rozhovor tak, jak by si přála. Kluk je nyní v terapii a vím, že se to hezky daří.

R: V technikách se vzděláváte čistě z kurzů nebo seminářů? Chodí Vám nabídky a můžete si z nich sami vybírat?

T: *ty semináře to máme udělaný tak, že si sami můžeme vybrat. Každý rok máme hodnocení a v rámci toho hodnocení si dáváme i vzdělávací cíle a na co bychom si ten příští rok chtěli zaměřit, jaké znalosti bychom si chtěli prohloubit. Většinou ty volitelný vzdělávací semináře si právě volíme podle toho, jak se domluvíme.*

Potom se nám osvědčilo, že se udělá seminář na zakázku pro naše oddělení. Lektor přijede sem a vzdělávání máme v Hradci. Ale vychází to z většinové potřeby.

V rámci mého týmu máme možnost konzultovat hodně věcí s terapeutem, třeba ty reakce těch dětí. Máme i supervize, pravidelně jednou za měsíc. Ostatní mají jednou za dva měsíce. Pak máme možnost i individuální supervize, když to potřebujeme. Já nyní pojedou koncem podzimu

na seminář od REMEDIA na Rozhovor s dítětem v krizi, na dvoudenní výcvik. Tam je podmínka i mít absolvovaný krizovou intervenci.

R: Máte tedy kurz krizové intervence, psychoterapeutický výcvik máte také?

T: *To ne. Chodíme i na neakreditované semináře. Hodně chodíme právě na Home Start, kde nám připraví posezení, je to spíše takovou formou, že nás informují o jejich činnosti a představí nám jejich techniky. Je to spíše taková forma konference. Takže z toho můžeme i čerpat.*

R: Říkala jste, že máte porady nad tím daným případem. Probíráte tam tedy, jak dítě na některé věci reagovalo, jak s dítětem dál máte pracovat? Každý k tomu něco sděluje? Vede to nějaký supervizor, nebo to je čistě v rámci týmu?

T: *Ano. Máme každý pátek intervize, jsme rozdělený do těch 4 skupin a v rámci těch intervizí máme svého konzultanta. Tam se probírají nové postupy, zákony a zároveň tam je prostor, aby kdokoliv z pracovníků řekl: s tímhle potřebuji pomoci, tohle se mi osvědčilo, to se mi povedlo, a tak dále.*

Zároveň náš tým má ještě poradou v pondělí u paní vedoucí, kde probíráte konkrétně ty naše případy a tam právě sdělujeme, jak dítě reagovalo a tak. Z každého toho rozhovoru děláme záznam, ale není to jen to, co to dítě vypovědělo. Říkáme tomu Objektivní zhodnocení, že tam napíšeme: jedná se o útlou dívku, světlé vlasy, zpočátku byla ostýchavá, v interakci s rodičem se jevila takhle a takhle. S tímhle jdeme i třeba k soudu, že si všímáme i těchto věcí. Když jsou třeba problémy v rámci asistovaného předávání, tam se také chodíme podívat a snažíme si všímat i neverbálních projevů těch rodičů i dětí.

Tohle si můžeme dovolit i díky letitým zkušenostem na OSPODu.

R: Víím, že jste se o tom již trochu zmiňovala, ale pokud máte dítě, které s vámi nechce mluvit, zkoušíte ho i přes to rozmluvit?

T: *Jednou se mi stalo, poměrně nedávno, že jsme dítě nerozmluvili byť nás zná. Tam je to ale dlouhý – dlouhý spor. Přišli jsme za ní do školy a jakmile nás holčička uviděla, tak propukla v hysterický pláč. Tam jsme to asi po 5ti minutách ukončili s tím, že s ní vlastně hovořit nemusíme, když ona nechce. Respektovali jsme její rozhodnutí.*

R: Dítě tedy nenutíte k rozhovoru?

T: *Vůbec, vždycky to vychází z toho dítěte. Pokud by mi i to dítě řeklo, že si nepřeje, aby o tom táta s mámou věděli, tak to neřekneme, pokud víme, že je v takovém věku, že ten jeho názor je relevantní. Rodičům to neřekneme, abychom ho neohrozili.*

Vždycky zvažujeme, jak ten rozhovor udělat, jak to říct rodičům, a tak dále. Týmově se na tom vždycky domlouváme.

T: Máte velmi krásný a jemný styl práce s dítětem. Já Vám děkuji za Váš čas a ochotu se na rozhovoru podílet.

R: *Děkujeme. Je to i díky paní šéfově, která má neustále nové vize a posouvá tu práci dál.*

Nahrávka č.3

Pracoviště 3

T: V rámci sociální terapie můžete využívat i speciální techniky, jako je malování, hraní si ale patří sem třeba i procházka. Slyšela jste o nich?

R: *Samozřejmě a hojně je využíváme. Nejčastěji kresby, hry, příběhy a jednostránkové profily. Zároveň se v nich průběžně vzděláváme, každý si může vybrat seminář, který by ho zajímal a chtěl by se ho zúčastnit. Je potřeba to ale konzultovat s vedoucí služby, jaký přínos bude seminář mít a jak bude využitelný v praxi. Snažíme se v této oblasti vzdělávat a učit se novým technikám, ty potom aplikujeme do praxe.*

S dětmi pracuji v rodinách každý den a je důležité umět svůj přístup přizpůsobit dle potřeb a individuality dítěte. Volím tedy techniky opatrně a pokud má být má práce s dítětem efektivní, musím mít přehled a být kreativní. Jeden typ způsobu práce se samozřejmě nedá aplikovat všude.

Využíváme techniky od agentury Lumos a také pracujeme s dětmi například formou příběhů, pomáháme si příběhovými karty nebo kostky. Pracujeme s emocemi, časovou osou ale také s pozitivním sebehodnocením.

T: Probíráte během supervize případné metody vedení komunikace s dítětem?

R: *Během supervize se hodně řeší klientské případy a kazuistiky rodin. Tedy dotýkáme se i metod a technik práce s dítětem, především ohledně vyhodnocování potřeb dítěte a jeho ohrožení. Vždy záleží na konkrétní situaci a potřebě pracovníka, který si s sebou témata na supervizi přináší.*

T: Máte pro využívání technik vhodné prostory?

R: *V rámci naší služby pracujeme především v terénu, tedy v přirozeném prostředí rodiny. Tam vzhledem k často nevyhovujícím bytovým podmínkám, kde je malý prostor a hodně osob, není možné zajistit zcela nerušené optimální prostředí. Máme však k dispozici v rámci našich prostor velkou herní místnost, kde je možné schůzky po dohodě s klientem realizovat.*

T: Dozvídáte se od dětí během využívání technik důležité informace?

U mladších dětí využívám především malování a různé hry na rozvoj fantazie, soustředěnost a na podpoření pozitivních vztahů v rodině.

Hry zpočátku často slouží jako nástroj pro navázání důvěry mezi pracovníkem a dítětem a ke společnému poznání a sblížení. Z různých technik se dá zjistit mnoho věcí, například jaké jsou vztahy v rodině (s rodiči, sourozenci), jaký má na sebe dítě náhled, jak vnímá rodinnou situaci, jaké jsou jeho potřeby a přání.

Určitě jsme jako pracovníci všichni otevření, předáváme si nové techniky v rámci celé organizace – hlavně s kolegyněmi z Centra náhradní rodinné péče.

T: Pokud se vám stane, že dítě mlčí a nechce s vámi mluvit, ukončíte rozhovor nebo se ho snažíte rozmluvit?

R: *Záleží na tom, zda dítě nemluví protože se stydí, nebo protože je to pro něj například nová situace - v tomto případě se snažíme prolomit ledu nějakou uvolňovací technikou jako je právě malování, nějaká hra nebo pohádka.*

Ale nic neděláme na sílu, snažíme se jim dávat dostatek času a prostoru, aby dítě získalo pocit bezpečí a mohlo se otevřít. Pokud pracovník cítí, že pro danou chvíli dítě nechce komunikovat, na sílu to netlačí a snaží se s dítětem navázat opět na další schůzce. Je to vždy trochu o tom, jak pracovník dokáže vnímat potřeby dítěte, o tom, jak dokáže být citlivý a vhodně volit svoje metody práce.

(Poděkování a ukončení rozhovoru)

Nahrávka č. 4

Pracoviště 4

(představení sebe a téma rozhovoru)

T: Vy využíváte speciální techniky, nebo kreativní činnost při práci s dětmi?

R: *Ano, určitě. To co probíhá tady, to je hlavně Sand Play – je to trochu terapeutická práce s pískem, to vám pak můžu ukázat. Máme tady ještě jednu budovu za rohem, kde máme výtvarný ateliér. Záleží na pracovnících, v čem se cítí líp a co si myslí, že by pro tu rodinu a dítě vhodné. Já za sebe ráda pracuji s tím pískem.*

Pak tady máme základní výbavu, jako jsou barvy, modelíny, hodně takové ty haptické pomůcky. No a co je tady ještě dál, co bereme s sebou do rodin, tak to jsou takoví... Já vám je spíše ukážu (pracovnice odešla do vedlejší místnosti pro ukázkou).

Tak vám to nakonec neukážu, protože mi to někdo sebral z kolegů. Jsou to ale takové háčkované míčky, takoví smajlíci – jeden je usměvavý, druhý je smutný a třetí je takovej zamračený. To používáme a bereme s sebou do domácností spolu s dalšími věcmi o kterých víme, že na ně děti rádi slyší. Já ráda brávám obrázkové karty z hry DiXit a ještě nějaké pracovní listy, kde jsou například místa na obtisk rukou. Ale ty kartičky využívám i pro práci s celou rodinou. Obvykle bývám tak 45minut s dítětem a poté 15-30minut pracuji ještě společně s celou rodinou. Při tom využíváme ty míčky, aby každý řekl jak se cítí a jakou má náladu. Díky tomu jsme i přišli na to, že dětem tam chybí ještě nějaký míček s náladou.

Karty využíváme třeba i na popis nebo vyjádření se, jaký mělo dítě den, co se mu povedlo a jaká karta tomu nejvíce odpovídá.

Mám jednu holčičku, která má velmi nízké sebevědomí důsledkem rodinné situace a tam třeba pracujeme s těma pracovními listy. Nechala jsem jí obtisknout dlaň a ke každému prstu si měla napsat to svoje, co je její nebo za co se má ráda.

T: A jak na to ty děti reagují, nebo rodiče? Když přinesete takovou pomůcku s sebou na konzultaci?

R: *No samozřejmě je to hravý, tak je to lepší než klasický rozhovor. Děti to baví a chtějí to. Ale samozřejmě to pracovník musí střídat, ty míčky už jsou hodně zajetý a sami děti si o to říkají. Ale někdy na ty karty není nálada nebo se řeší něco jiného a je zapotřebí mít v záloze i něco jiného.*

My máme vlastně komunikační bednu, kde máme spoustu věcí. Modelíny, panáčky, kinetický písek a pak tam máme i to, co je zrovna mezi dětmi trend. Třeba různé slizy a hakisáky.

Využíváme třeba práci s kamením nebo listím, to je v rámci toho do jaké rodiny jdu, s jakým tématem a nebo když vím, že budu pracovat s rodinou a nemůže to být dýl jak 15minut, tak vymyslím něco, aby se zapojila na tu chvílku celá rodina.

Ty figurky a bedna s pískem má velmi dobrý efekt, protože se ti děti nebo rodiče i příjemně uvolní. To využíváme třeba když přijdou naštvaní děti. Naštvaní děti v uvozovkách, přichází z rodiny kde si jich nikdo moc nevšímá nebo jsou zklamaní z rodičů. A právě při hraní s pískem se děti můžou rozpovídat, nebo si volně hrát a může se volně na něco přejít, nebo to už může být terapeutická práce s dítětem.

T: Pokud k Vám přijde dítě, které s vámi nechce spolupracovat nebo mluvit, snažíte se ho rozmluvit?

R: *Bereme to tak, aby se dítě necítilo nuceně a když to dítě nechce, tak to ukončíme. Záleží na situaci, někdy je tu dítě společně s rodičem a to dítě nechce se mnou mluvit vůbec a je to v pořádku. Ale pokud se s dítětem už známe a chodí sem za mnou, nebo já za ním a jsem s ním sama aby mělo taky svůj prostor, tak se může stát, že má blbou náladu a nechce se mnou mluvit. V takovém případě se snažím tu situaci pojmenovat a společně to zvládnout, v tomhle jsou ty děti přístupní, když slyší, že je někdo vnímá. Většinou se to teda nějak dá.*

Pokud by si ale dítě vyloženě nepřálo se mnou mluvit, tak bych to ukončila a zavolala bych rodiči aby o tom vědělo s tím, že to dneska ukončíme. Ale tohle se nám teda nestává, spíš že přijdu do té rodiny a mám nachystané ty věci a dítě se schová a nevyleze, tak se to prostě někdy nepovede a zkusíme to příště.

T: jak nakládáte s informací, která k vám od dítěte přijde? Nemyslím teď ohledně týrání a zneužívání, kde je povinnost informovat OSPOD nebo PČR.

Necháváte si informace tak, abych zůstali jenom mezi vámi a dítětem, nebo je sdělujete i rodiči?

R: *Když máme podezření na týrání nebo zneužívání, tak to máme povinnost hlásit. Ale když jednáme s dítětem, tak pokud to jde, tak se mu snažíme říct, že...například když nám říká, že nám řekne: „řeknu ti tajemství ale nesmíš to nikomu říct“ je tam to limitování : nesmíš to nikomu říct, tak se s tím rovnou snažíme nějak pracovat. Třeba mu řekneme, že jsou některé náročné věci o kterých je potřeba mluvit a někdy jsou i takové věci, které se musí říct té paní na té sociálce a dál s tím pracovat.*

Ono se to moc často neděje, ale můj kolega měl holčičku sedmiletou, která mu říkala, jak je otec hodně zbil ale ať to nikomu neříká. Kolega jí pak vysvětlil co to bití znamená a že to musí říct, ale může to říct i ona sama nebo jít tam společně. Takže se k tomu dobrali.

Takže to vysvětlujeme, že jsme u nich jako pracovníci, jako odborníci, že prostě musíme. Spíš když se něco takového děje, tak to vidíme často sami. Pak využijeme ty pocity, míčky, doptáváme se co se dělo a tak.

Když jsme viděli, že tam je nějaké to násilí, tak jsme o tom mluvili s rodiči.

T: Máte kromě supervizí i metodické porady?

R: *Máme pravidelné týmové porady, kde každou tu rodinu probíráme, jaký tam je postup od poslední a jaký tam je teď postup. Mluvíme i o svých pocitech, říkáme si o radu nebo pomoc. To jsou pravidelné porady, podle potřeby jednou za 14 dní, ale i během týdne si říkáme, co v tom týdnu bude. Pak jednou za půl roku máme metodické porady a tam vlastně aktualizujeme metodiku, protože během toho roku máme třeba právě různé vzdělávání a přijde nám něco užitečného a dobrého, co chceme využívat. V rámci toho i mluvíme jak s těma dětma nebo rodičema pracovat.*

Máme tady i intervize, kde se schází všechny naše služby, protože poskytujeme více aktivit.

Ještě nabízíme i terapeutické pobyty pro malé děti v dětských domovech. Tihle pracovníci využívají těch technik více, ale během prázdnin jsou na výjezdech s dětmi.

T: a tihle pracovníci musí mít terapeutické výcviky?

R: *Někteří je mají někteří ne.*

A vlastně i na intervizích mluvíme i o našich společných případech, kdy se nám ty služby propojují. Míváme děti v dětských domovech, které se například vrací pomalu domů nebo by se rádo vrátilo domů. Pak vlastně vznikají diskuze, jaký vhodný postup vybrat pro danou rodinu.

T: v rámci toho vzdělávání, má možnost si sami zvolit kurzy?

R: *Ano, ale zase to musíme konzultovat v týmech. Někdy si dáváme i celoorganizační kurz, když se shodneme. Nebo si vybíráme individuální kurz podle toho, kde máme potřebu se dovzdělávat.*

T: a ty techniky máte z toho vzdělávání z knížek? Nebo jste to někde zaslechli?

R: *Já bych řekla, že asi z toho vzdělávání. Některé věci používám ze svého výcviku a nebo na hru s písmem jsme měli hromadné školení.*

T: *Ještě jsem se chtěla zeptat, ale vy jste už o tom mluvila, že s dětmi pracujete u nich doma nebo tady. Chodíte za nimi třeba i do školy? Nebo někam ven?*

R: *No, do školy se snažíme, ale tam to jde trochu těžko. Nechtějí nás tam moc pouštět... Co se týká těch škol, tak spíš jdeme na nějaké to jednání, když to dítě nechodí do školy nebo je hodně zanedbaný. Škola pak zve toho rodiče a my se tak trochu přizveme sami, a jdeme s tím rodičem na to jednání taky. Chceme, aby i škola o nás věděla. To jednáme s rodičem a učiteli, než s tím dítětem.*

Chceme zkoušet i videotrénink ve škole, je to dobrý nástroj, ale je to zaměřené spíše na ty učitele než na to dítě. Takže zda bychom byly s dětmi, se kterými pracujeme ještě cíleně ve škole, tak to ne. Ale tam je potíž i v tom, že nás do školy nepustili i kvůli tomu, že to nemáme na papíře třeba od rodičů. Takže spíše přes to jednání tam chodíme a snažíme se i toho učitele přimět k jinému pohledu na to dítě, že to není jenom o tom, že to dítě nechce nebo nemá zájem, ale že v tom může být i něco jiného, třeba že má v hlavě i něco jiného, doma má peklo a tak.

Ještě jste se ptala na něco?

T: *zda s nimi chodíte i ven?*

R: *no mi primárně vycházíme z toho, že pomáháme rodičům. Chceme-li pomoci dětem, pomáháme rodičům. Děti potřebují fungující rodiče, takže pokud jdeme ven, tak všichni společně. Aby rodič věděl jak si s ním hrát, jak dítě rozvíjet, nebo do herny, také společně. Matce pomáhat jak si s dítětem hrát, jak se k němu chovat. Aby se rodič učil to dítě rozvíjet, třeba při tom hraní.*

Máme vlastně ještě dobrovolníky a ti občas chodí, ale jsme malý projekt, tak chodí nárazově a ti chodí hlavně doučovat.

(poděkování a ukončení rozhovoru)

Nahrávka č.5

Pracoviště 5

(přivítání a představení tématu rozhovoru)

T: V rámci sociální terapie můžete využívat i speciální techniky, slyšela jste o nich?

R: *V práci se staršími dětmi a zejména mládeží asi tak ve věku od 13ti let a výš jsem používala tzv. Zázračnou otázku; dále pak otázku na nejhorší možný scénář, ale nevím, jak se to oficiálně jmenuje. Týká se to ale obav dítěte, mladistvého z nějaké situace, například „Co nejhoršího by se podle tebe mohlo stát?“ Při rozhovoru se staršími dětmi se mi osvědčil rozhovor o běžných věcech a přes ně se dostat k závažnějším tématům.*

U dětí mez ohledu na věk se mi osvědčilo využití hry a obecně volnočasové aktivity k navázání a vedení rozhovoru. Jako další například malování obrázků na určité téma a následná komunikace o nich. Využívala jsem také karty emocí, v mé předešlo práci v nízkoprahovém denním centru pro děti a mládež. Na kartách byly znázorněné různé emoce a nálady, to napomáhalo k rozhovoru o tom, jak se dnes dítě má, jak se cítí doma, ve škole a tak. Využívala jsem také prstové maňásky k mluvení o obtížných tématech.

T: máš možnost se v současné práci v technikách vzdělávat?

R: *mám možnost se vzdělávat v rámci povinného vzdělávání pracovníka v sociálních službách a dále také díky praxi při spolupráci s interními a externími kolegy.*

T: A máš možnost si téma vzdělání sama vybrat?

R: *Ano mám možnost, případně jsem měla možnost v rámci předchozího zaměstnání si vybrat vzdělání, které jsem chtěla. Pokud se týkají cílové skupiny se kterou pracuji, tedy rodiny dětí a mládeže.*

Obvykle ale navštěvuji kurzy zaměřené na komunikační dovednosti, jako je například podpora silných stránek v pomáhajícím rozhovoru, základy krizové intervence a na legislativu či individuální plánování.

T: A jaké zdroje při vzdělávání využíváte? Dáváte přednost kurzům nebo literatuře?

R: *Převážně navštěvuji semináře, pokud mě nějaký hodně zajímá, jsem ochotná se vzdělávat i nad rámec povinného vzdělávání za vlastní peníze. Ale čtu i odborné články a literaturu.*

T: Projednáváte způsob a vedení komunikace s dítětem na poradách nebo supervizích?

R: *Pokud je to pro někoho téma, pak se vedení komunikace s dítětem může stát i součástí supervize, častěji je ale komunikace s dítětem probírána v rámci metodických porad s týmem.*

T: *přijdou vám techniky komunikace pro práci s dětmi přínosné? Když je využíváte, jsou přítomni i rodiče?*

R: *Určitě mi přijdou přínosné, díky nim se daří s dětmi otevírat složitější témata, případně témata, ke kterým bychom se běžným rozhovorem nedostali. Rodičům ukazujeme i kreativní činnosti, činnosti, které následně mohou vést ke sblížení jeho a dítěte. Nedávno jsem matce ukazovala, jak trávit čas s dítětem například společným skládáním puzzlí nebo kresbou. Matka postupně dítěti věnovala více času, společně si hráli a podobně. Matka to ohodnotila tak, že to má velmi pozitivní efekt i na jejich vztah.*

T: *Měla byste zájem se technikám více věnovat ve své praxi?*

R: *Jsem otevřena takových technikám. Využívala jsem je spíše intuitivní cestou a nenapadlo mě jim věnovat větší pozornost, nyní s emi zdá, že přiučit se některým speciálním technikám by mohlo být ku prospěchu.*

T: *máte vhodné prostory k využívání techniky?*

R: *Myslím, že by i v mé současné práci byl prostor pro využívání technik. Prostor pro samostatnou práci s dítětem vždy uvítám, někdy se povede ten čas relativně získat, když chodíme do rodiny ve dvou. Jedna se věnuje rodiči a druhá dítěti. Obvykle je tato varianta přínosná.*

T: *Když využíváte některou z technik, nebo kreativní činnost, dozvěděla jste se od dítěte nějakou zásadní informaci? Sblížila vás ta aktivita?*

R: *Malování a různé typy her využívám a využívala jsem při práci často. Obvykle to vede ke sblížení a lepšímu rozvinutí rozhovoru, některé děti se pak právě díky hře či malování snáze vyjadřují k určitým tématům. V rámci nízkoprahového denního centra, jsem pak obvykle těmito činnostmi začínali a až po navázání důvěry jsme se dostávali k zásadnějším tématům. Zejména pak při hře jeden na jednoho, například hraní fotbalu, jsme s epak obvykle dostávali k různým zásadním tématům.*

T: *Jste novým metodám otevřeni nebo máte vlastní metodiku?*

R: *jsem otevřena novým přístupům a seberozvoji, myslím, že metodika kterou máme mě v tomto nespojuje.*

T: pokud dítě mlčí, snažíte se ho rozmluvit?

R: *to záleží na situaci, někdy si vezmu na pomoc právě malování či hru. Pokud ale vidím, že dítě opravdu nechce komunikovat, tak to pojmenuji s tím, že si promluvíme příště, až se mu bude chtít.*

(rozloučení a poděkování za rozhovor)

Nahrávka č. 6

Pracoviště 6

(představení tématu rozhovoru a bakalářské práce)

T: techniky komunikace zahrnují i například obyčejnou procházku, malování si s dítětem a tak dále. Tedy nějakou kreativní činnost nebo činnost, která se liší od běžného rozhovoru a vede k získání nějaké zásadnější informace o dítěti.

R: *to my tady bohužel nevyužíváme, vedeme pouze klasické rozhovory v kanceláři. Myslím, že vám nebudu moci poskytnout dobré informace ohledně tohoto tématu.*

T: pro rozhovor nevádí, že techniky nevyužíváte. Né každý OSPOD je k tomu nakloněn, nebo má jinou filozofii a jiný styl práce. Zároveň nemusí pracovníky k takové činnosti motivovat nebo vést.

R: *u nás je to spíš o té administrativě. Založit spis, vyřadit spis a tak.*

T: rozumím tomu tak, že s technikami tedy na oddělení nepracujete?

R: *Přesně tak, nepracujeme*

T: vytiskla jsem proto jak příklad pár vzorových technik od LUMOS, který má i speciální pracovní listy k rozhovoru s dítětem

R: *my využíváme jen komunikaci a klasický rozhovor s tím, že si je beru do zasedací místnosti, kde jsme sami – já, rodič a dítě. Když vidím, že se to schyluje k hádce, nebo je ta atmosféra hodně napnutá, tak si je beru odděleně. Zvlášť rodiče a zvlášť dítě. Dělán si z toho poznámky a pak to přepíšu, některé protokoly si nechávám podepsat.*

T: máte na oddělení nějakou metodiku nebo určitý styl práce, do kterého jste třeba při nástupu byla zaučena?

R: u nás na oddělení, když jsem před asi 3lety nastupovala, tak jsme byli -16 lidí podstav. Dneska máme také podstav a nikdo se nám nepřihlásila ani do výběrového řízení. Mnoho kolegů, kteří tam byli dlouhá léta, tak odcházejí, protože se ten kolektiv neustále mění ale i díky změně zákonu o vzdělávání. Bohužel všechny noví kolegové se učí za pochodu nebo svépomocí. Byli jsme spíše hromadně zaučení jedním pracovníkem – kurátorem. Takže co pracovník, to stejný styl zápisu. Když si někdo vezme každého z nás zprávu, tak tam najde úplně stejné body jako u druhého pracovníka.

T: máte jako oddělení nějaké metodické porady, kde řešíte práci s klienty?

R: ano, máme je každý týden v pondělí ráno plus ještě máme supervize. Klienty, nebo práci s klienty probíráme na supervizích. Na poradách probíráme personální změny, kdo pojede se spisy na naše druhé oddělení. Kdo půjde za koho na soud a tak dále. Ale čistě metodiku nebo jednotlivý případ si nejsem vědoma, že bychom někdy probírali. Supervize ale mají pouze opatrovníci, náhradka a kurátoři nechodí.

T: jak to máte se vzděláváním? Máte možnost si vybírat ze školních? Chodí vám nabídky třeba i na komunikaci s dětským klientem?

R: samozřejmě si vzdělávání plníme, ale můžeme si vybrat jen od MPSV kam dojíždíme, od ministerstva vnitra si můžeme vybrat pouze na elearning. Nebo to musí být společně s MPSV, protože by nám to nebylo proplaceno. Takže ten výběr vzdělávání moc nemáme, protože jsme tímhle omezeni.

Některé organizace nás ale zvou na posezení, na své konference. To není sice akreditované ale je to zajímavé.

T: a viděla byste třeba prostor na vzdělávání nebo techniky komunikace ve své práci?

R: No, co se týká vzdělávání, tak v tom prostor na zlepšení nevidím. To je vázaný na finance a na zaměstnavatele. Zároveň se řeší, kde sehnat lidi, protože máme velký a dlouhodobí podstav a zároveň se řeší různé dotace.

Já bych asi takové techniky moc nevyužila, nebo si to moc neumím představit. Možná u těch malých dětí, ale moc si to neumím představit. Zároveň si myslím, že by že nová metodika od MPSV nás trochu limituje.

T: kde probíhají konzultace nebo jednání s dětmi?

R: oni chodí za mnou. Jinak při rozhovoru nevyvím nátlak, pokud třeba dítě nechce mluvit, tak si jen k sobě napíšu, že dítě odmítá hovořit. Zároveň mám i děti u kterých si protokoly nechávám podepsat dítětem i třeba ještě jedním pracovníkem, protože jejich výpovědi se často mění. Do školy za dětma nechodíme, maximálně pokud jsme přizváni na výchovnou komisy.

T: pracujete i s týranými nebo zneužívanými dětmi?

R: protože nás je na oddělení velký nedostatek, mám děti i kurátorské. Ale dítě fyzicky týrané jsem neměla. Zneužívané... pokud se myslí zneužitě dítě i dítě, které mělo pohlavní styk se svým přítelem ve 14ti letech a chlapci bylo 16, tak těch pár bylo, ale jinak, že bych měla v evidenci děti se syndromem CAN, to ne.

Pokud se jedná o těžké téma, tak je odkazujeme na neziskové organizace. Jinak jednání s rodinou nebo dítětem bývá jak kdy, někdy to trvá půl hodiny, někdy hodinu.

(rozloučení a poděkování za rozhovor)

Nahrávka č. 7

Pracoviště 7

(přivítání a seznámení s tématem rozhovoru a bakalářské práce)

T: v rámci sociální terapie můžete využít speciální techniky komunikace, do kterých patří kresba, hra, pohádka nebo i procházka s dítětem. Slyšeli jste o nich?

R: Ano samozřejmě. V naší organizaci nyní začínáme připravovat projekt „Podpora dítěte mladšího školního věku 6-12 let v období rozpadu rodiny“. Ten by měl napomáhat k lepšímu pochopení dítěte, proč se jeho rodiče rozchází. Je to projekt, který vzniká se spoluprací OSPOD a soudu.

T: v projektu se tedy využívají nějaké techniky?

R: Ano, jedná se o práci s kreativitou, děti mají k dispozici své pracovní sešity, do kterých si zaznamenávají své myšlenky, názory, malují. Kdo chce, může sdílet s ostatními, vždy je to tematicky zaměřeno k nějaké emoci, situaci, kterou dítě prožilo. Součástí je i dramaterapie, muzikoterapie. Děti si vyrábí a zdobí své truhly na svá tajemství.

T: kdo s rodinou bude v projektu pracovat? Bude se jednat o tým odborníků?

R: *při práci s dětmi je přítomen sociální pracovník, psycholog a dramaterapeutka. Podmínkou návštěvy tohoto kroužku je souhlas obou rodičů o návštěvě dítěte v zařízení.*

T: máte možnost se v těchto technikách vzdělávat?

R: *tato tematika nás v organizaci velmi zajímá. Sami si vybíráme témata a k nim i kurzy, které absolvujeme.*

T: jaké zdroje pro splnění povinného vzdělávání využíváte?

R: *Stále ještě studuji na VŠ, tak čerpám i ze svého studia, ale i ze seminářů a stáží v jiných zařízeních. Naše metodika je přizpůsobena práci s rodinami, takže čerpáme z kurzů a zkušeností ostatních pracovníků, kteří pracují v přímé péči s dětmi.*

T: probíráte v rámci porady nebo supervize metodiku nebo přístup k dítěti?

R: *Občas je tématem supervize i komunikace s dítětem. Určitě hledáme kroky jak ji vylepšit či čeho se vyvarovat. Tím, že supervize máme spojené ještě s dalšími dvěma týmy z Aše a Mariánských Lázní, můžeme si plno zkušeností předat a sdílet.*

T: přijdou vám techniky komunikace s dětmi přínosné? Máte zájem se jim věnovat i do budoucna?

R: *Bezpochyby. Ano, z naší strany zájem je. Máme problém si tuto činnost vykápat v rámci sociální práce, pracujeme na základě karty potřeb dle Karlovarského kraje, kde přímou práci s „dětskými klienty“ schováváme za posilování rodičovských kompetencí.*

T: máte i prostor pro takové práce s dětmi?

R: *naše prostory jsou vybaveny konzultační místností, která je přizpůsobená dětem.*

T: tedy i vy sama ve své práci techniky využíváte?

R: *ano, při rozhovoru využívám malbu jako zdroj příběhu, rozbor vysvětlení obrázku, barvy. Dále používám emoční karty a soubor her Focus box. Při technikách rodiče nejsou přítomni, pokud nastane zásadní situace, která vyžaduje, aby o tom rodič věděl, tak o tom dítě ví. Techniky používám velice ráda, je to způsob jak se s dítětem přiblížit a zároveň se dozvědět hravou formou důležité informace.*

T: pokud se vám stalo, že dítě mlčí, snažíte se ho rozmluvit?

R: *snažíme se dítěti představit, co bude předmětem rozhovoru, ujistit ho, že žádná odpověď není špatná. Pro navázání rozhovoru se dítě může doptávat i nás na věci, které ho zajímají, které můžou vést k dosažení vzájemné důvěry. V případě nezájmu se kontakt ukončuje a nabízí se další schůzka.*

(poděkování a ukončení rozhovoru)

Nahrávka č. 8

Pracoviště 8

(přivítání a seznámení s tématem rozhovoru)

T: *techniky komunikace, který se můžou v rámci sociální terapie využívat je mnoho. Já jsem na ukázkou donesla vytištěný vzor od LUMOS, z jejich pracovník listů, které mají volně ke stažení na jejich stránkách.*

Takhle vlastně technika může vypadat, ale taky sem patří procházka s dítětem, malování si i hraní. Tak jsem se chtěla zeptat, zda vy nějaké techniky využíváte?

R: *Abych byla upřímná, tak žádnou techniku nevyužívám ač jsem byla 2x na takovém školení, protože jsem sama chtěla a myslím, že by to bylo přínosné pro tu naši práci využívat i jiné techniky než jenom řeč a rozhovor. To bylo prostě jenom školení, kde jsme měli jenom takovou nalévárnu, jaké možné techniky se dají použít, ale nebylo to moc rozpracované. A v tom běhu našich drach jsem to nějak odsunula, potřebovala bych si to víc vžít během toho semináře. Mám nějaké techniky v hlavě, které bych i ráda využila a ani si nemyslím, že by se dotýkaly nějaké terapie, protože terapii jako takovou dělat nemáme. Ale byla by to cesta, jak získat informace nenásilnou formou.*

T: *myslíte si, že kdybyste měla víc času, míň administrativy a třeba by tu byl i ten prostor k tomu využívání, že byste se o ně pokusila a zařadila je do své praxe?*

R: *myslím si že, ty podmínky jak je tady máme nastavený, tak to k tomu ani nesměruje. Jo, uvítala bych třeba, kdybychom v kanceláři měli takovej koutek, kde by se dalo sednout do křesla s dítětem a tam si s ním popovídat nebo nějakou tou technikou ho přimět k nějakému vyjádření k něčemu. Takže ten prostor v kanceláři si myslím, že by se dal lépe využít.*

Za sebe bych potřebovala delší ten seminář ohledně těch technik, třeba dvoudenní, kde bychom si to i zkusili. Né jenom na půl dne, kde nám řeknou jaké ty techniky jsou, protože já vím, že takové techniky tady jsou a jak by se daly použít, ale potřebovala bych si je i zkusit a

zažít. Zároveň mám k tomu i hodně otázek, například když to dítě vidím jenom jednou a mám od něho získat nějaké vyjádření, tak mě úplně připadá ... takové necitlivé ... rovnou z něho získávat informace jak se cítí a tak.

Myslím si, že já umím navázat s dítětem dobrý kontakt a rozvíjet tu komunikaci. Myslím si, že z toho nebo ze mě nejsou ty děti nějak špatní a během toho rozhovoru se i otvírají. Umím si představit, že bychom ty děti...umím si představit, že bychom děti měly více vtahovat do toho jejich řízení, které se o nich vede tady na oddělení. A mohlo by to bylo takové praktičtější. Ale to bychom se museli i jako tým sjednotit, třeba jít za těma dětma domů, do školy, školky nebo u nás na oddělení, že bychom přišli a představili bychom se jim, kdo vlastně jsme a aby i ony věděly, že se na nás můžou obrátit. Že tady jsme vlastně pro ně a né pro rodiče. Ale myslím si, že bychom tu práci museli nastavit jinak než ji tady máme. Určitě bychom si museli i projít nějakým školením, třeba pravidelným jednou za měsíc a bylo by to nějaké strukturované na dva tři měsíce. Pak by se tady mohly vytvořit i nějaké skupinky nebo týmy, které by se na některé věci více specializovaly.

T: myslíš, že by pomohlo, kdyby se těch školení zúčastnila i třeba paní vedoucí?

R: no mohlo by to být dobrý. To by asi záleželo na ostatních lidech v týmu, jak by si to představovali nebo co by uvítali. Nasmlouvat si nějakou neziskovku, která by nás v tom zaškolila.

Ikdyž třeba my spolupracujeme s nějakými OSPODy, tak vidíme, že fungují i na jiné bázi. Mě se to docela líbí, že využívají techniky... třeba takové ty běžné techniky například ten strom s panduláčky. Mě se třeba líbila technika ostrovů za využití tkaniček a kamenů, to si myslím, že to může být hodně užitečné při rozvodových situacích. Ale je potřeba mít na to čas, já mám pocit, že ten čas nemáme nebo si ho možná neumíme udělat. To je taky možný...

Myslím si, že by nás ta práce potom i víc bavila. Kdybychom se přiblížili i těm dětem.

T: zároveň si myslím, že tu je i mladý kolektiv tak si myslím, že většina by k takovým technikám a stylu komunikace byla nakloněna.

R: já si to myslím taky. My s těmi dětmi umíme navázat kontakt, umíme si s nimi popovídat, povídáme si s nimi otevřeně a klademe si myslím ty otázky velmi jemně a hezky. Ale asi by ta práce vypadala jinak, ty děti by sem třeba chtěly i přijít sami a věděli by, že tady je prostor pro ně.

T: neuvažovalo se tady třeba o dětském koutku?

R: něco jako dětský koutek tady je, ale podle mě to tomu neodpovídá, nemá to zázemí. Je to průchozí místnost, jsou tam krabice, spousta hraček ale hodně pomíchaných. Mělo by to být rozdělené pro ty nejmenší, školní děti a pubertáky. Já jsem přišla z neziskovky, takže já jsem s těmi dětmi udělala nejvíce práce, když jsme byly na nějaké procházce a normálně jsme se bavily. Uznávám, že tady to prostě nejde, abychom šli s dětmi někam do parku, ale za to bychom tu měli mít vytvořené prostředí, kde bychom si sedli třeba s nějakým třeba třináctiletým, dali si nějaké pití a mluvili spolu. Ale tím, jak máme pocit, že musíme všechno zaznamenávat a mít to vše podložené, tak jsme spíše za tím stolem a píšeme si to, nebo za ten stůl stejně přijdeme a napíšeme to ještě před tím dítětem. Já si myslím, že by to šlo udělat jinak i třeba tím, že by se to nahrávalo. Nevím, těch možností je mnoho... možná by to chtělo ukotvit to i nějak metodicky. Třeba by tam mohlo být vymezené, kdy se budou dělat takové rozhovory, v jakých případech... ale nevím, aby to pak neztroskotalo na tom času. Protože se na ten rozhovor musí pracovník připravit, nějak to zahájit, uvést, provést ten rozhovor, zapsat, vyhodnotit.... Možná je to i prostor na supervizi... myslím si, že bychom měli podporu od vedoucích, kdybychom to chtěli dělat jinak, že by nám ten prostor k tomu dala. Ale měli bychom v tom být jednotní a být schopné si říct, jak to dělat. Možná to vznést i na nějaké poradě, nebo udělat nějaké teambuilding. Vznikl by nějaký nápad, rozpracoval by se a přetvořil se do metodiky. Zároveň si myslím, že by se měla vytvořit metodika aby i ti noví pracovníci, kteří sem přichází věděli, jaká je tu zajatá praxe.

T: a máte supervizi, kde byste to mohli vznést?

R: supervizi nemáme. Měli jsme ji, ale asi tak půl roku ji nemáme.

T: takže jako pracovníci nejste ošetřeni? Ani porady nemáte?

R: no nejsme, ale funguje tu taková ta intervize mezi kolegy, ale neplní to ten účel té supervize. Ale plno lidí z týmu by zase naopak řeklo, že jim nevadí, že supervize nejsou. Ale ty porady by mohli být třeba nějak tematicky zaměřené a více se těm případům, věnovat. Myslím si, že je teď dobře sestavený tým s dlouholetou praxí a ti lidé jsou připraveni dělat tu práci hezky vůči těm dětem, bych řekla.

T: máte tady síťáře, abyste se setkávali alespoň jako OSPODY, soudy, policie, školy a tak?

R: ne, to ne. Víím, že kurátoři mají takové to svoje setkávání. Dřív jsme tu pár síťářů měli, ale teď tu snad ani žádného nemáme. Pro terénní pracovníky nic není. Ale uvítala bych, kdybychom se scházeli. Myslím, že by bylo hrozně fajn, kdybychom se setkávali jako

OSPODY, vyměňovali si své zkušenosti, praxi a tak. Ale samozřejmě i s neziskem, abychom více poznali jejich práci a lidi v nich.

T: byl by tady prosto pro zlepšení?

R: *no bylo by tady hodně věcí ke zlepšení, třeba už jen ta výzdoba tady... myslím si, že by mělo být už z té chodby vidět, že jsme oddělení pro děti. Kdyby to tady bylo třeba více barevné, tak by to taky dýchlo jinou atmosférou.*

Co vím, tak se jednalo o zřízení toho dětského koutku na chodbě, ale nevím, v jaké to je fázi. Hodně lidí bylo proti, bálo se, že by se věci rozkrádali.

Opravdu si myslím, že by tady prostor pro zlepšení byl a byla by tady i podpora od vedení, ale musel by tady být někdo, kdo se toho ujme, kdo sem vnese takovej ten vítr a chuť to změnit a ty porady trochu i směřovat.

T: můžete si sami vybrat na jaké vzdělávání chcete jít?

R: *no většinou je právně zaměřené, než na takové ty měkký dovednosti těch pracovníků, to sem tady nezažila takové školení. To čerpám z toho, jak jsem byla v tom nezisku, kde jsme chodili na takové školení, kde jsme jako pracovníci mohli osobnostně růst a zdokonalovat, nácviky s klienty, jemné techniky při komunikaci a tak dále. Nám chodí spíše takový školení, které jsou spíše teoretické. Já jsem hlavně zastáncem toho, že během jednoho dopoledne se toho člověk moc nenaučí, spíše jen tak nabalujeme na to, co jsme se už učili ve škole a tak. Nemáme to zažité, jsou to takové teorie, které nejsou směrem k tomu dítěti a ke komunikaci. A nevím, já jsem to nevyzkoušela, že bych si sama našla nějaké školení nebo kurz. Nevím, zda by se to dalo proplatit.*

T: a jaký zdroj vzdělávání nejčastěji využíváš?

R: *no, především ty kurzy – semináře. Občas, výjimečně, si ve svém volnu čtu odbornou knížku, která je užitečná pro práci*

T: máte tady třeba externího psychologa?

R: *no, to nemáme. Spíše doporučujeme na neziskové organizace*

T: jak postupujete, když máte dítě, které nechce komunikovat a spolupracovat

R: *no snažím se tu situaci popsat, jak ji vidím. Mluvím i o něčem jiným, spíše se mi stává, že se potom rozmluví. Jsou prostě pod velkým tlakem. Nemám problém ten rozhovor ukončit.*

(poděkování a ukončení rozhovoru)

Nahrávka č. 9

Pracoviště 9

(představení tématu bakalářské práce a rozhovoru)

T: v rámci tedy sociální terapie můžeme využívat i speciální techniky, slyšeli jste o nich?

R: *ano o těch technikách jsem slyšel ale blíže jsem je nikdy nestudoval. V praxi používám nejvíce techniku Kola života, které je rozděleno na segmenty pro školu, rodinu, volný čas a vztahy s vrstevníky, kde klienti mohou známkovat tyto oblasti známkou 1 do 5. Nejbliže má tato technika nejspíše ke škálám. Dále v práci používám variance na strom duchů, kde místo duchů jsou medvědi.*

T: máte možnost se v těchto technikách vzdělávat?

R: *no, každý pracovník si vybírá semináře dle vlastních aktuálních potřeb a po konzultaci s vedoucím pracovníkem. Sestavují se vzdělávací plány kde si volíme témata a zaměření jednotlivých kurzů. Takže jo, kdybychom chtěli tak se v nich můžeme vzdělávat.*

T: a z jakých zdrojů si semináře vybíráte?

R: *jedná se o poměrně široké spektrum možností. Využíváme vnitřní zdroje organizace, teda vzdělávání v rámci organizace třeba od pracovníků. Nebo i my jako Salinger nabízíme různé vzdělávací semináře. Ale využíváme taky kurzy podpořené městem, akreditované kurzy od ministerstva práce a sociálních věcí, které hradí organizace. Zatím jsem využil a využívám všech možností. Literaturu pouze výjimečně.*

R: probíráte v rámci supervize metody vedení komunikace s dítětem? Nebo máte metodické porady?

probíráme to, ale ne jenom při supervizích. Většinou se klientské téma, které se třeba týká i komunikace s daným dítětem, řešíme nejprve v pracovní skupině nebo pak v celém týmu v rámci klientské intervize. Le jsou i případy, kdy se komunikace s klientem dostane na pořad supervize, bývá to ale až ve chvílích, kdy je práce s klientem nějak problémová. Třeba odmítá spolupracovat, neustále má s něčím nebo někým problémy, nebo třeba se to týká i případné motivace klienta.

T: a když jste zmínil tu nekomunikaci klienta, jak v takových případech postupujete?

R: je to případ od případu, osobně mi nedělá problém pracovat s tichem. Sám práci s tichem dost používám.... Když klient nemluví, reflektuji mu tu situaci a zeptám se, co za tím tichem stojí. Například řeknu: „vnímám, že ses odmlčel, mohu se zeptat, co za tím stojí?“ ... zda je v pohodě, že budeme pokračovat. Když nechce, nenutím ho k ničemu dalšímu a spíše nabízím odreagování. Třeba nějakou hru.

T: jste otevřeni kreativní technikám?

R: ano, jsem otevřen všemu, co může usnadnit nebo zlepšit práci na hledání zakázky klienta nebo práci na zakázce samotné

T: takže vám přijdou tedy techniky s dětmi přínosné a využitelné...?

R: rozhodně ano, ne všechny děti jsou otevřené a dokáží o svých problémech a řešeních mluvit hned a napřímo. Někdy je na překážku strach, ostych nebo nejistota a jindy třeba zhoršené komunikační schopnosti. Tyto techniky velmi usnadňují práci.... I třeba u dětí, které nemají větší problémy s vyjadřováním, tyto techniky pomáhají se strukturou práce.

T: máte pro ně v organizaci prostor?

R: máme na to více než vhodný prostor. Pro přímou práci a individuální kontakt máme samostatnou místnost, kde je soukromí a klid. Tato místnost je pro práci dost důležitá. Někteří klienti se nechtějí vyjadřovat o svých problémech před ostatními, nebo mají problém udržet před nimi pozornost.

T: zmiňoval jste, že s dětmi využíváte například kolo života, praktikujete jí v této místnosti?

R: ano a techniku využívám poměrně pravidelně k mapování situace klienta. Informace, které získám jsou téměř zásadní pro fungování klienta ve službě. V rámci zařízení máme i vlastní metodiku, ale neznamená to, že nemůžeme používat jiné postupy. Takže pro styl práce můžeme využít to, co chceme a je nám bližší. Vím, že třeba má kolegyně celkem s úspěchem používá malování, kterým se jí podařilo získat informace i od téměř nemluvného klienta.

(ukončení rozhovoru a poděkování za něj)

Nahrávka č. 10

Pracoviště 10

T: protože se do speciálních technik řadí kreativní činnost s dítětem, nebo hravá činnost, procházka, prostě to, co se liší od běžného rozhovoru. Přinesla jsem vám i nějaké techniky na ukázání. Vy nějaké techniky využíváte?

R: *Jo, je pravda že tyhle techniky nepoužíváme. Děláme spíše standardní rozhovory, ale jak se dá rozmluvit dítě, tak to máme třeba támhle za vámi nějaké hračky a na chodbě na konci je dětský koutek. Měli jsme i speciální místnost pro konzultaci s dětmi, ale jak se budeme stěhovat, tak se ty prostory budou teprve přizpůsobovat. Samozřejmě chceme tam mít místnost, kde to nebude jako kancelář. Aby tam byl koberec, hračky, plyšáky a další. No, že bychom právě používali nějaké speciální techniky, to ani ne... Samozřejmě někteří kolegové, já teda moc ne, já dělám se staršíma dětma a tam si myslím, že by to moc nešlo, ale když chtějí znát vztah dítěte a matky...nebo ty rodinné vazby... tak si nechají nakreslit rodinu. Třeba jak spolu tráví čas.*

Jako nestandardní techniky využíváme třeba v tom rozhovoru, si myslím. Občas je těžký se toho dítěte zeptat na rovinu, tak se k tomu dostáváme třeba obklikou... třeba jaké má tři přání.

Ale nemáme to specifikované ve standardech, zjišťujeme přání dítěte nějakým způsobem ale asi jako většina OSPOD, tak to děláme formou rozhovoru. Pokládáme prostě otázky.

T: jaký je podle vás důvod, že ty techniky nevyžíváte?

R: *no, jsme zahlcení jak administrativou tak klienty. Na všechno musíme mít papír, na každé telefonát, email, kontakt, vše musíme mít ve spise... zároveň na takové techniky by asi nebyl čas ze strany rodičů... Neumím si představit, jak by sem dítě dali a pak třeba hodinu a půl čekali, než s ním dokončí pracovník rozhovor, myslím, že by to bylo náročné i skloubit s časem rodičů.*

My dáváme přednost navázání spolupráce s neziskovou organizací, zejména STŘEP nebo HoSt. Ti chodí do rodiny, pracují intenzivněji s rodinou a my jsme spíše jako takoví koordinátoři nebo manažeré. Jo... pracovník na OSPOD je spíš takovej manažer. Nejsme prostě odborné pracoviště, neděláme služby. Tak v podstatě jde i o nějakou rychlost, zjistit základ a z toho hodnotit situaci a odkázat na to odborné pracoviště.

T: máte externího psychologa nebo terapeuta, který by docházel na oddělení?

R: *to nemáme, jediné kdybychom chtěli využít služeb o patro níž... Na oddělení sociální prevence a intervence, tam je paní psycholožka, ale ta pracuje s dospělými. Když už je potřeba, tak rodinu odesíláme do poradny pro mezilidské vztahy a tak dále. Takže čerpáme z těch zpráv z organizací, ze středisek výchovné péče, z dětských domovů a tak.*

T: *v rámci vzdělávání vám chodí nějaké nabídky, můžete si semináře vybírat podle svého vlastního uvážení?*

R: *chodí nám nabídky, ale na techniky komunikace s dítětem ne... v podstatě nám chodí hodně na tu naši legislativu a tak...ale může to být v podstatě cokoliv, jen jsme limitováni tím povinným vzděláváním, téma hodinami. Co si vybereme, to je na nás. Nám ty techniky vůbec nechodí, nevím ani o takové nabídce.*

Máme tady specialisty, pracovníky co se zaměřují na práci se syndromem CAN, na práci s cizinci a pak na domácí násilí.

T: *vy máte ve své evidenci traumatizované dítě, nebo se syndromem CAN ikdyž jste kurátor?*

R: *ano, určitě. Ale ti jsou už navázáni s nějakou to neziskovkou nebo odborníkem jako je psycholog a tak.*

T: *kde probíhají vaše konzultace s dětmi?*

R: *no všude možné. Ve škole, doma, na oddělení a tak.*

T: *kdybyste měl dítě, který se s vámi nechce bavit nechce s vámi komunikovat, jak byste v takové situaci s dítětem pracoval?*

R: *no, mě se to ještě nikdy nestalo. Spíš se jim nechtělo moc mluvit o té dané věci a odpovídali jednoslovně, že nic neví.... V podstatě se člověk nesmí vzdát. Já tomu dítěti vždycky řeknu, jaké to může mít důsledky pro něho nebo rodinu to jeho myšlení. A pak se většinou rozmluví. Pro nás, kurátory, je dobrý, že většinou tam je s námi i rodič co je na naší straně. Takže jsme dva proti dítěti, ale na druhou stranu bezbranné dítě vám nic neřekne.*

T: *když máte dítě, které umístíte do ústavního zařízení, tak mluvíte s ním o tom?*

R: *ano určitě, probírám to s ním i s rodiči. Jednak jsme povinni svolávat případovou konferenci, když hrozí umístění nebo bezprostředně po té.*

T:vidíte ve své práci prostor k takovým technikám? Vy sám byste je využíval?

R: *moc ne, my jsme hodně propojení s organizací STŘEP a HoST. Ted' vzniká projekt, nebo už vznikl, se STŘEPem a tam si myslím, že ty techniky jsou využívány. Já bych na to asi neměl prostor časový... my jsme spíše ti manažeré, než abychom tady měli čas na dlouhé jednání s dítětem.*

(ukončení rozhovoru a poděkování)