

Příloha 1

Vzorové techniky komunikace od agentury LUMOS

Komu se podobáš a v čem jsi jiná?

Podobám se:

Protože:



Jsem jiná:

Protože:

Podobám se:

Protože:

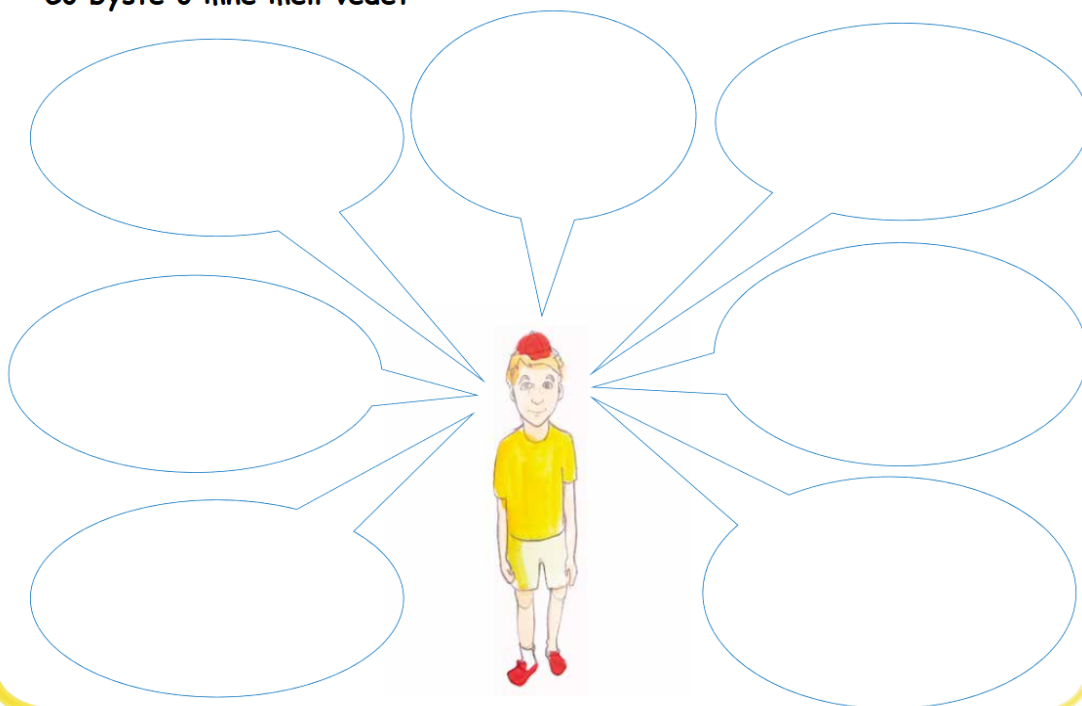
Jsem jiná:

Protože:

LUMOS 2014, www.wearelumos.org

71

Co byste o mně měli vědět



13T

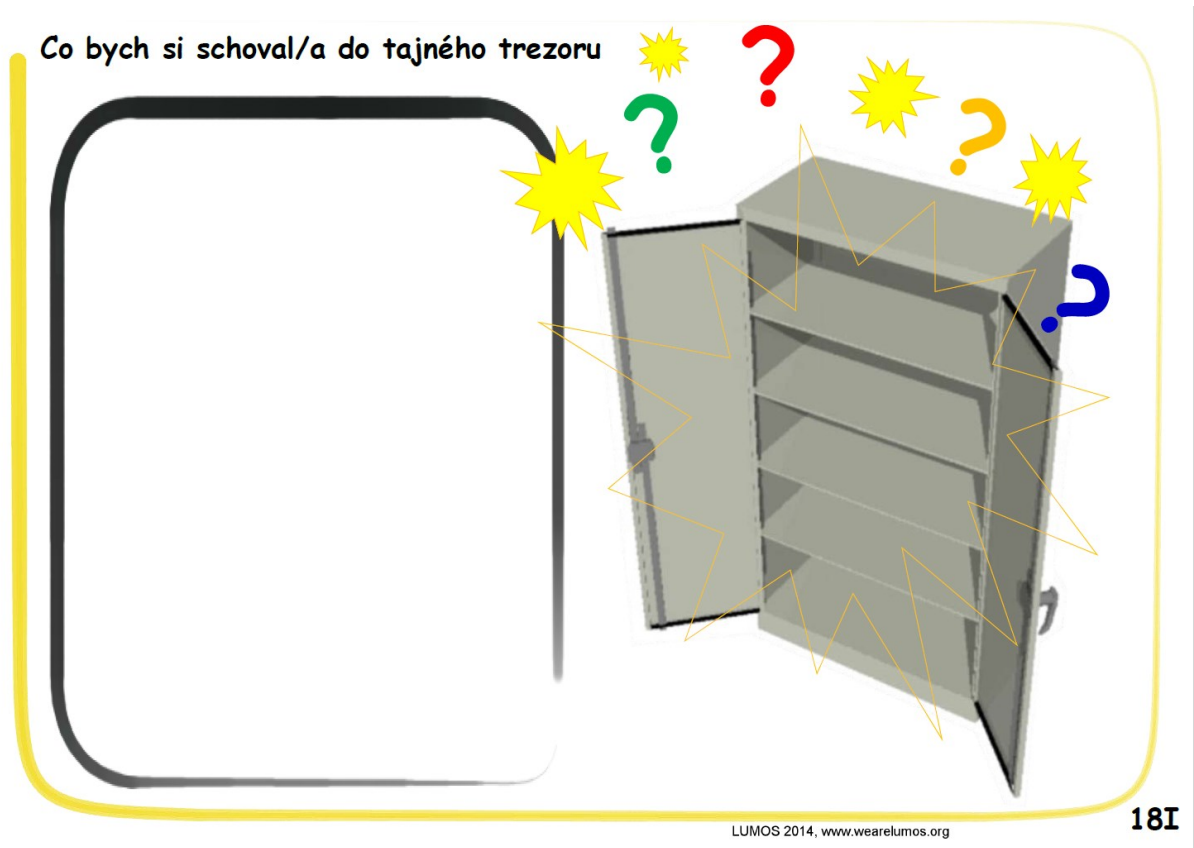
Příloha 2

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:

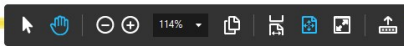


Časová osa

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



4, www.wearelumos.org

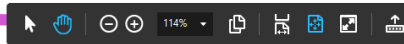
24I



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 odstraněné 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 dětma.

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 píš 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 můžou 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 psycholožku.

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 věcem 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? Někaké 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 spousta 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 vaším 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 pojedu 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 4skupin a v rámci těch intervizi 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 poradu 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 všimnout 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 kartami 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 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.

(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 vybavu, 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 smutnej 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 každej 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*

řikají. 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 rodinu 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 chvíli 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 supervizi 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 téma 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 dovzdělat.*

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 pískem 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 potíže 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 vychází 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 fotbalku, jsme s epak obvykle dostávali k různým zásadním tématům.*

T: Jste novým metodám otevření nebo máte vlastní metodiku?

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

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 informací 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 nevadí, 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 nové kolegyně se učí za pochodu nebo svépomocí. Byli jsme spíše hromadně zaučeni 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 pojedí 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 dlouhodobý 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 ta nová metodika od MPSV nás trochu limituje.

T: kde probíhají konzultace nebo jednání s dětmi?

R: *oni chodí za mnou. Jinak při rozhovoru nevyvíjím 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 přizvaní 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 vykázat 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 mohou 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 nesměřuje. 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 téma 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 ne 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 pand'uláčky. 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 dětským 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 puberťáky. 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 vedoucí, 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 lidi 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 zažitě, 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. Nejblíže 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 obkličkou... 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, třeba 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 možně. 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 umísťujete 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 využíváné. 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)