



## **Metodika pro práci s vlastní rodinou dítěte umístěného v pěstounské péči**

*Motto: „Rodiče opakují rodinné vzorce, které dostali jako děti,  
a to i přesto, že jsou tyto vzorce často dysfunkční.“*

*V. Satirová*

*Motto: „Naděje není v kouzlech...“*

*Z. Matějček*

*Pro účely těchto metodických doporučení hovoříme o  
**sanaci rodiny v situaci umístění dítěte do pěstounské péče**  
v kontextu novely zákona o SPOD č. 359/1999 Sb., z roku 2012 a další zákonné úpravy novely  
OZ, týkajících se kontaktu dítěte svěřeného do pěstounské péče  
s jeho vlastními rodiči*

Seznam použitých zkratk:

PP – pěstounská péče

ZDVOP – zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc

DD – dětský domov

MT – multidisciplinární tým

SPOD – sociálně právní ochrana dětí

### **Teoretická část**

**Úvod systémového tématu do sanace rodiny**

**Sanace rodiny – obecná definice zahrnující i situaci dítěte v umístění do PP**



**Sanace rodiny** je soubor činností sociálně-právní ochrany, sociálních služeb a dalších opatření a programů, které jsou poskytované a/nebo ukládané převážně rodičům dítěte a dítěti, ohroženému ve svém na sociálním, biologickém a psychologickém vývoji.

**Činnosti sanace rodiny** jsou vždy realizovány multidisciplinárním týmem odborníků ve spolupráci s dítětem a jeho rodinou. Činnosti sanace rodiny mají svou obsahovou, časovou i procesní strukturu - cíl, plán, realizaci, monitoring a vyhodnocování.

**Cílem sanace rodiny** je předcházet, zmírnit nebo eliminovat míru rizik v ohrožení dítěte a poskytnout rodičům i dítěti přiměřenou pomoc/intervenci k zachování celé rodiny, příp. podporovat dítě a jeho rodinu v situaci nutného umístění mimo domov.

**Cílem sanace rodiny svěřeného dítěte do PP** je:

- získání náhledu rodičů na důvody umístění dítěte mimo rodinu,
- změna jejich rodičovského chování zaměřená na porozumění a naplňování potřeb dětí,
- postupný bezpečný a smysluplný kontakt dítěte s rodiči, včetně kotvení a reflexe změn rodičovského chování a jeho další podpora,
- postupný a bezpečný návrat svěřeného dítěte zpět do péče rodičů a domů.

*Pozn.: Je třeba si uvědomovat, že každý rodič nedokáže změnit své rodičovské chování natolik, aby mohl být dobrým rodičem 365 dní v roce, 24 hodin denně. Zažije-li svěřené dítě své rodiče jako milující a podporující alespoň v době dobře nastaveného kontaktu, bude větší naděje, že z něho v pěstounské rodině vyroste vyrovnaná osobnost.*

Každá činnost realizovaná v rámci sanace rodiny je vždy propojena s naplňováním konkrétních potřeb dítěte ve vztahu **k míře jeho ohrožení a kontextu jeho aktuálního života, ke kterému patří jeho život v pěstounské péči.**

**Konkrétně se jedná o činnosti:**

- Posílení rodičovských dovedností, zplnomocnění dítěte, změna sociálních dovedností směřující k odvrácení možnosti odebrání dítěte mimo rodinu (tj. **sanace jako prevence umístění dítěte**),
- realizaci změn v rodině a smysluplných kontaktů dítěte s rodinou v průběhu jeho umístění (tj. **sanace v době separace dítěte od rodiny, např. umístění do PP**),
- směřující k umožnění jeho bezpečného návratu zpět domů (tj. **sanace jako nástroj bezpečného návratu dítěte do vlastní rodiny**).
- Nedílnou součástí sanace rodiny jsou činnosti, které podporují udržitelnost kvalitativních změn v rodině po návratu dítěte z jakékoli formy institucionální péče (PP, ZDVOP, DD)



**Důležitým principem** sanace rodiny je **pomoc dítěti** poskytovaná prostřednictvím práce s jeho vlastní rodinou. Pracujeme-li s vlastní i pěstounskou rodinou, konečným příjemcem sanace rodiny musí být vždy **dítě**.

Sanace rodiny není pouhou asistencí rodičům či rodině při řešení dlouhodobě nahromaděných obtíží, kvůli kterým se rodina sociálně propadá.

### **Základní znaky sanace rodiny dítěte umístěného v PP**

- Sanaci rodiny realizuje multidisciplinární tým (MT) odborníků spolupracujících s dítětem, pěstouny a jeho vlastní rodinou.
- Odborníci (členové MT) vnímají dítě, pěstouny a vlastní rodiče dítěte jako partnery při řešení obtíží dítěte.
- Koordinátorem MT je optimálně sociální pracovníce sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD) – Pro účely této metodiky lze považovat za koordinátora MT doprovázející organizaci (na základě vyhodnocení situace dítěte, pěstounské rodiny a vlastní rodiny dítěte realizuje základní zasíťování služeb/institucí, kontinuálně spolupracuje s místně příslušným OSPOD a optimálně společně vyhodnocují komplexní situaci týkající se svěřeného dítěte do PP).
- Činnost MT je průběžně koordinována - vyhodnocována, plánována, příp. redefinována dle aktuálních potřeb dítěte a kontextu jeho aktuálního života mezi oběma rodinami - koordinátorem MT.
- MT je tvořen odborníky, se kterými je dítě, pěstouni a vlastní rodina dítěte v kontaktu a kteří mohou svou činností přispět ke kvalitnímu vývoji svěřeného dítěte do PP, příp. k jeho postupnému návratu do vlastní rodiny.
- Jsou realizována pravidelná setkávání nad případem a případové konference – nesvolá-li je OSPOD, iniciuje je na základě vyhodnocení situace dítěte v PP doprovázející organizace.

### **Multidisciplinární spolupráce**

**Instituce a jejich spolupráce** – OSPOD, doprovázející organizace, SAS, cíle IPOD a jejich naplňování prostřednictvím multidisciplinární spolupráce jednotlivých odborníků, cíle spolupráce, kdo koho podporuje, kdo je koordinátorem týmu, SAS – role v systému PP, setkání nad případem x případová konference – cíle, plány a jejich naplňování.

Základní “pracovní jednotkou” v oblasti multidisciplinární spolupráce s vlastní rodinou dítěte umístěného v PP a pěstouny, je namísto odděleně od sebe pracujících sociálních pracovníků a dalších odborníků, sestavený multidisciplinární tým (MT).

**Základní složení MT** pro kvalitní sanaci rodiny v době umístění dítěte do PP sestává ze sociálních pracovníků/ků :



- **SPOD** - věnujících se **PP** (v agendě rodina pěstounská) a **SPOD** (v agendě rodina vlastní), obě pracovnice OSPOD zpracovávají IPOD, který v šestiměsíčních intervalech vyhodnocují. Tyto plány jsou synchronizované, odpovídají aktuálním potřebám dítěte v PP a potřebám a možnostem jeho vlastní rodiny. Na konkrétní body obou IPODů navazují IP níže uvedených organizací, které mají uvádět body IPOD do života dítěte v PP a jeho vlastní rodiny.
- **Doprovázející organizace** pěstounských rodin, která MT příp. rozšíří o dalšího odborníka (např. dětského psychologa, terapeuta), kterého nasítuje na základě vyhodnocených potřeb svěřeného dítěte do PP. Rozpracovává IP zaměřený na dítě v PP ve shodě s IPOD místně příslušného OSPOD.
- **Poskytovatel sociálních služeb** zaměřených na práci s vlastní rodinou dítěte (zpravidla sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi SAS), která tým příp. rozšíří o dalšího odborníka (např. psychologa, terapeuta jednoho a/nebo obou rodičů). Rozpracovává IP zaměřený na vlastní rodinu dítěte v kontextu s potřebami dítěte v PP ve shodě s IPOD pro OSPOD i PP.
- **Neposkytuje-li ve spádové oblasti místa bydliště vlastních rodičů** své služby SAS, doprovázející organizace ve spolupráci s místně příslušným OSPOD vytváří takovou síť služeb pro rodiče, která odpovídá cíli umístění dítěte

*Pro účely těchto metodických doporučení bude blíže rozpracována práce sociální pracovníce/ka s vlastní rodinou dítěte a spolupráce se sociální pracovnící/kem pro doprovázení pěstounů.*

**Širší složení MT** – tým je dále složen z učitelek MŠ, ZŠ, pracovníků SVP, atp.- širší členové MT se zpravidla setkávají na případových konferencích, kde vytváření střednědobé plány podpory dítěte umístěného v PP a jeho rodiny.

#### **Nástroje pro udržování/podporu kvality multidisciplinární spolupráce:**

- Pravidelné multidisciplinární porady/setkávání nad řešenými případy,
- interní supervize na každém individuálním pracovišti, multidisciplinární supervize,
- multidisciplinární intervize,
- případové konference.

Důležité je ochota a dovednost vnášet výstup každého výše uvedeného nástroje do každodenní praxe jednotlivých členů MT.

**Kvalita sanace rodiny v době svěřením dítěte do PP** závisí na kvalitě práce celého MT. Multidisciplinární spolupráce klade nároky u každého jeho člena MT na:

- odbornost,
- schopnost týmové spolupráce,
- osobnostní předpoklady.



**Odbornost členů MT** je definována právními normami upravující podmínky pro výkon profese dle jednotlivých oborů (např. odbornost sociálních pracovníků definuje zákon o sociálních službách). Každý člen je odborníkem ve specializované oblasti práce s ohroženým dítětem/rodinou a jeho role v MT je nezastupitelná.

**Schopnost týmové spolupráce** je dána u každého jedince jeho osobnostními předpoklady. Goleman (1997) říká, že jsou "lidské styčné body každého pracovního týmu jeho nervovým systémem" a upozorňuje, že úspěch práce týmu je součtem talentů, dovedností a emoční inteligence jeho členů.

## Právní rámec

### Kontakt mezi dítětem v PP a jeho rodiči z pohledu Úmluvy o právech dítěte

**Úmluva o právech dítěte**, zák. č. 104/1991 Sb. stanoví, že dítě má právo, pokud je to možné, znát svoje rodiče a má právo na jejich péči (čl. 7). Rodiče mají prvotní zodpovědnost za výchovu a vývoj dítěte (čl. 18). Stát zajistí, aby dítě nemohlo být odděleno od svých rodičů proti jejich vůli, ledaže příslušné orgány na základě soudního rozhodnutí a v souladu s platným právem a v příslušném řízení určí, že je takové oddělení v zájmu dítěte (čl. 9). **Stát uznává právo dítěte odděleného od jednoho nebo obou rodičů udržovat pravidelné osobní kontakty s oběma rodiči, ledaže by to bylo v rozporu se zájmy dítěte.**

### Kontakt mezi dítětem v PP a jeho rodiči z pohledu vnitrostátního práva

**Novela zákona SPOD č. 359/19999 Sb.**, ve znění pozdějších předpisů, (konkrétně rok 2012, §5 a § 47a). Předním hlediskem sociálně-právní ochrany dětí (SPOD) je zájem a blaho dítěte, tj. zájem dítěte převažuje nad zájmy a právy ostatních osob, včetně rodičů. Při posuzování zájmu dítěte se přihlíží k jeho širšímu sociálnímu prostředí. To znamená, že při výkonu SPOD je nutné vždy zohledňovat specifika konkrétní rodiny, jejích členů, a to v patřičných souvislostech (rodinné vztahy, vzdělání, zdravotní stav, finanční situaci, atp.).

## Občanský zákoník

Podle § 927 občanského zákoníku (OZ) mají právo stýkat se s dítětem osoby příbuzné s dítětem a osoby k dítěti společensky blízké, pokud k nim má dítě citový vztah, který není jen přechodný a pokud je zřejmé, že by nedostatek styku s těmito osobami znamenal pro dítě újmu. Také dítě má právo stýkat se s těmito osobami, pokud tyto osoby se stykem souhlasí.

Z této koncepce se odvíjí i práva a povinnosti pěstounů při péči o dítě (viz. výše citovaný § 47a zákona o SPOD, obdobnou povinnost zahrnují i § 967 OZ).



Omezit styk dítěte s rodiči může pouze soud. Za optimální řešení je považována dohoda mezi všemi účastníky v otázce styku s dětmi.

## **Dítě do ústavu nepatří – potřeby dětí**

aneb proč je klíčový během umístění do pěstounské péče bezpečný a smysluplný kontakt dětí s rodiči.

### **Kontakt mezi dítětem v PP a jeho rodiči z pohledu vývojových potřeb dítěte**

#### **1) Potřeba vytvoření blízkého a bezpečného citového pouta (attachmentu) k jedné osobě**

Blízké a bezpečné citové pouto se začíná mezi dítětem a matkou vytvářet již v období těhotenství. Pro zdravý psychický vývoj dítěte je bezpodmínečně nutné, aby tento vývoj pokračoval i po jeho narození. Je-li to v zájmu bezpečí a zdravého vývoje dítěte není nutné, aby pečující osobou byla jeho matka.

Za zásadní podmínku je považována stálá blízkost jedné osoby, která bezprostředně reaguje na potřeby dítěte a zajišťuje mu tím trvalý pocit bezpečí. Pokud se osoby střídají nebo je péče o dítě nedostatečná, dochází k narušení vývoje dítěte, k tzv. poruchám attachmentu (dříve termín psychická deprivace). Tyto poruchy jsou příčinou odlišností ve vývoji mozku, které se zvnějšku projevují jako poruchy chování a učení.

Citové pouto se vyvíjí od narození cca do pěti let věku dítěte – dítě potřebuje vědět, kdo je „jeho člověk“ a být s ním v jeho přítomnosti co nejvíce.

Tuto **potřebu je třeba zohledňovat i při plánování a realizaci kontaktu** dítěte s vlastním rodičem - dítě „vždy musí vědět, čím je“. Dochází-li ke kontaktu svěřeného dítěte do pěti let ke kontaktu s jeho vlastním rodičem, je nutné brát v úvahu nejen tuto potřebu, ale i předchozí zkušenosti dítěte s rodiči, které vedly k jeho odebrání. Vzpomínky na negativní zkušenosti dítěte se při a po kontaktu s rodiči mohou aktivovat a dítě rozrušovat. Kontakt dítěte s vlastními rodiči je proto potřeba citlivě nastavit tak, aby kontakt splňoval primární vývojovou potřebu dítěte – vytváření bezpečného pouta k jedné blízké osobě, které dává prostor pro uzdravení jeho citových zranění a zákonnou povinnost udržování sounáležitosti s blízkými lidmi dítěte.

#### **2) Budování identity dítěte, zpracování historie dítěte**

Ve stejném období, kdy vzniká citové pouto, se buduje i identita dítěte – tj. „kdo jsem, jaký jsem, odkud pocházím, kam patřím, atd.“. Proto potřebuje dítě pro svůj zdravý vývoj znát svůj



původ, mít bezpečný a smysluplný kontakt se svou vlastní rodinou – pokud v ní nemůže vyrůstat, potřebuje porozumět tomu, proč s ní vyrůstat nemůže (zpracování vlastní historie).

Každý lidský jedinec, každé dítě, má právo znát své rodiče, svůj původ, musí mu být dána možnost porozumět vlastním kořenům a začlenit se do generační posloupnosti své rodiny.

Tato metodická doporučení jsou psána s ambicí pomoci k procesu:

- nastavování **optimálního kontaktu** dítěte svěřeného do PP s jeho vlastními rodiči,
- podpory rozvoje rodičovských dovedností u rodičů dětí svěřených do PP,
- a to z pozice doprovázející organizace.

#### **Vždy bude potřeba:**

- Mapovat a vážít situaci konkrétního dítěte, konkrétních rodičů a konkrétních pěstounů.
- Citlivě vyhodnocovat aktuální vývojové potřeby dítěte podle jeho věku tak, aby na jedné straně kontakt nenarušoval vytváření blízkého a bezpečného pouta k jedné osobě v PP. Na druhé straně je třeba nastavovat kontakt s vlastní rodinou tak, aby u dítěte docházelo k vytváření identity v kontextu transgenerační posloupnosti vlastní rodiny.
- Prioritně zohledňovat zájem dítěte před zájmem vlastních rodičů či pěstounů. Z perspektivy zájmu dítěte nemůže být argumentem to, že si ho matka/rodiče přejí vídat co nejčastěji (upřednostnění práva rodiče nad právem dítěte na zdravý psychický vývoj), ani to, že špatná matka nemá právo chtít vídat své dítě (upřednostnění práva pěstouna nad právem dítěte znát svou rodinu).

**Podpora rodičů** – metodická doporučení pro **pracovníky doprovázející organizace s vlastní rodinou** dítěte umístěného v PP– viz. **praktická část** metodického textu.

Pro kvalitní kontakt svěřeného dítěte do PP s vlastními rodiči je klíčová spolupráce pracovníků PP, OSPOD a SAS. Nepodporovaný rodič svěřeného dítěte sám bez pomoci nebude zlepšovat a rozvíjet své rodičovské chování, což se projeví v kvalitě komunikace potřebné pro zajištění kontaktu dítěte s rodičem i v průběhu kontaktu samého.

**Podpora rodičů** – podpůrná osnova metodiky **pro pracovníky SAS** určená pro práci s rodiči ohrožených dětí pro pracovníky SAS (na přání zadavatele těchto metodických doporučení).

„**Design služby**“ není synonymum ke standardům kvality SAS. Obsahuje jednotlivé, na sebe navazující podněty, které přenesením do aplikační praxe, nejen ve STŘEPu, ale i v dalších NNO poskytujících SAS, v praxi odklonily důraz kladený na problémy dětí a nefunkčnost vlastních matek dětí/vlastní rodiny ve prospěch postupných dílčích řešení v rodinách ohrožených dětí, ač jsou děti v péči rodičů nebo v PP, ZDVOP či ÚV.

**Design služby** je souhrnem myšlenek a zkušeností z příkladů dobré praxe při poskytování SAS:



- Cílem služby je vždy téma aktuálně vyhodnocených potřeb dětí a ochrana bezpečí dětí cestou posílení rodiny v rizikových oblastech.
- Potřeby dětí jsou kontinuálně monitorovány a pravidelně vyhodnocovány, zdrojem pro vyhodnocované potřeby SASem je nejčastěji IPOD spádového OSPOD (Om, Nom), kde rodina žije.
- SAS je intenzivní terénní služba orientovaná na cíl, který je výstupem z vyhodnocení potřeb dětí v kontextu situace rodičů a rodiny.
- Po vyhodnocení potřeb dětí a jejich rodiny jsou s rodiči/statutárními zástupci dětí a dětmi domluveny realizovatelné cíle, plán postupu jejich naplňování a časový harmonogram.
- Rodiče a děti (v závislosti na jejich věkové a rozumové úrovni) se účastní nejen vyhodnocování, tvorby cíle i plánování kroků k naplnění cíle od počátku až do konce. Stejně tak spolupracují na uvádění jednotlivých kroků plánu do svého každodenního života, vyjadřují se ke všem situacím, které se snaží v mezidobí mezi konzultacemi vnést do svého života.
- Cíle i kroky plánu odpovídají principům SMART, jsou zaměřené na děti a pomáhají tak rodičům odklonit se od jejich osobních potřeb a cílů a učit se vnímat/cítit to, co potřebuje jejich dítě/děti.
- Způsoby/postup, jak uvádět cíle SAS do života rodiny, je třeba namyslet během přípravy na každou jednotlivou konzultaci v rodině, tento postup je v rodině s matkami/rodiči a dětmi „cizelován“, aby jim dával smysl a mohly na něm pracovat.
- Důležité je postupovat ve změnách tempem dítěte a rodiny, zpravidla je účinný princip „méně je více“.
- Tzv. podporování, poradenství, „promlouvání do duše“ a cyklické motivování rodičů/dětí nebývají u SAS účelnými nástroji - tzn. že dítě a rodiče postupně neintegrují konkrétní změnu do svého života.
- Důležité je pomoci dítěti a rodině vymyslet, koho z rodiny, sociálního okolí, a/nebo ze které instituce potřebují, aby se jim povedlo dojít k cíli (výsledku), který si přejí a který jim dává smysl.
- S těmito institucemi SAS, optimálně s matkami/rodiči, příp. i dětmi, následně upravuje plán multidisciplinární spolupráce a podpory rodiny tak, aby nebyla rodina přetížena či zahlcena úkoly, které vyplývají z jejich role.
- Důležité je spolu s dětmi a rodiči hovořit i o tématech, které jim služba nabízí, ale o kterých vědí/cítí, že je nechtějí/nemají o ně zájem/nedávají jim smysl.
- Dochází-li k opakujícím se překážkám v poskytované službě na straně rodiny, pracovník SAS se zajímá o důvody, které k tomu dítě, matku/rodiče vedou a hledá společně s nimi cestu, kterou půjde spolupráci znovu navázat.
- SAS je poskytován po dobu přiměřeně nutnou k tomu, aby byly identifikovány potřeby dětí (jejich zdroje a rizika), rodiče na ně nahlédli, spolupracovali na nových





rodičovských a sociálních vzorcích chování a následně si ukotvili získané dovednosti do běžného života.

- Frekvence setkávání pracovníka SAS s rodinou v terénu (nejčastěji v rodině) je 1x týdně – 1x za deset dní.
- Přiměřená délka konzultace v rodině činí 60 – max. 120 minut.

**Cílovou skupinou SAS (CS)** jsou ohrožené děti a jejich rodiče, které:

- vykazují známky/různou míru sociálního ohrožení/vyloučení.
- Jsou „těžko dosažitelné“ ambulantním formám práce, např. proto, že jim nedává smysl nechat se zapojit do systému ambulantní sociální práce.
- Rodiče nedisponují takovým rodičovským chováním a sociálními dovednostmi, aby nahlíželi/nahlídli na potřeby svých dětí a dokázali je sytit. Společnou historii rodičů lze shrnout pod pojem „děti nelaskavých matek/rodičů“.
- Jejich děti spadají převážně do §6 zákona o SPOD, OSPOD má pro ně vypracovaný IPOD, na základě kterého dochází k „napárování“ se SAS a s případnými dalšími institucemi.
- Matky/rodiče mají způsobilost k výkonu rodičovské zodpovědnosti.
- Vnímání, cítění a myšlení matek/rodičů není ovlivňováno psychiatrickým onemocněním, aktivním zneužíváním alkoholu, drog či jinými návykovými látkami – je-li tomu tak, SAS zařazuje rodinu do služby až na základě konzultace s ošetřujícím psychiatrem, adiktologem, atp. optimálně ve spolupráci se zdravou angažovanou a respektovanou osobou z rodiny.



## Praktická část

*Respektovat dítě, znamená respektovat rodiče*

*s jejich osobní i rodinou historií*

*I. Lefevre*

Důležitou **rolí** po celou dobu života dítěte v pěstounské rodině **má kvalita vztahu mezi profesionály a rodiči**. Ovlivňuje celkovou **situaci dítěte**, jeho adaptaci na nové prostředí v pěstounské rodině a celkově jeho vývoj.

**Cílem** každého umístění dítěte mimo rodinu je návrat do původní rodiny. Pokud to není možné, je třeba, aby odborníci MT vytvořili podmínky k tomu, aby dítě mělo s rodiči pravidelný kontakt i v případě, že se o ně rodiče s velkou pravděpodobností nebudou moci postarat a zajistit mu každodenní péči.

Respektovat dítě znamená respektovat jeho rodiče, jeho osobní a rodinnou historii. Usmíření dítěte (i imaginativní) s rodiči, je nezbytnou podmínkou života, který se nemůže pozitivně rozvinout na základě nenávisti vůči těm, kteří je přivedli na svět.

### **Práce s vlastní rodinou dítěte svěřeného do PP**

Práce s vlastní rodinou **svěřeného dítěte do PP** spadá do kompetence místně příslušné sociální pracovnice/ka OSPOD, SAS a dalších aktérů pracujících na odstranění rizik v rodině dítěte, které vedly k odebrání dítěte z rodiny a jeho svěřením do PP.

V situaci **odebrání dítěte z rodiny a jeho svěřením do PP** rozšiřuje sociální pracovnice/ík doprovázející organizace systém/ síť podpory nejen pro dítě a pěstouny, ale i pro jeho vlastní rodiče (viz. text).

S vlastními rodiči, případně i s širší rodinou dítěte v PP pracuje zejména příslušná sociální pracovnice/ík v místě, kde se zdržují (OSPOD, SAS, příp. další instituce). Pomáhá/hají jim řešit situaci v rodině, podporuje je ve spolupráci s doprovázející organizací, v hledání či udržení zaměstnání, v hospodaření, s umořováním dluhů, atp. Záleží na každé konkrétní rodině a jejím životním příběhu. Není výjimkou, že jsou rodiče nebo jeden z nich v péči psychiatra nebo odborníka na léčbu závislostí. Všichni, kteří intervnují v rodině, se pak scházejí na tzv. Setkáních nad případem a/nebo případových konferencích (viz. text). Řeší se zde vždy multidisciplinárním způsobem situace každého konkrétního dítěte a možnosti jeho směřování (pobyt v pěstounské péči, návrat do rodiny) ve vztahu k aktuální situaci dítěte a možnostem jeho rodičů.



Proto je spolupráce sociální pracovnice/ka doprovázející organizace s OSPOD a SAS velmi úzká. Pracovnice/ik doprovázející organizace a SAS jsou těmi, kdo pomáhají pěstounům, svěřenému dítěti a rodičům realizovat IPOD místně příslušného OSPODu v praxi v kontextu cíle umístění.

**Sociální pracovnice doprovázející organizace při práci s vlastní rodinou umístěného dítěte zastává roli „průvodce“, který:**

- vnáší do práce MT problematiku spojenou s poruchami attachmentu a porozumění projevům traumatizovaného dítěte (tyto dovednosti každý pracovník SAS v praxi ovládá),
- vyhodnocuje aktuální potřeby dítěte v kontextu jeho vývojové fáze, poruchy vztahové vazby, traumatu, atp,
- zároveň vyhodnocuje situaci dítěte a rodiny (vč. širší rodiny) tak, aby nedošlo k další traumatizaci dítěte, ani k úplnému zřetření vztahů a vazeb, které má dítě navázané ve své rodině,
- vyhledává zdroje rodičů/členů širší rodiny, rozvíjí je a pečuje o to dobré, co jsou rodiče/širší rodina svěřených dětí schopni pro děti během kontaktů s nimi udělat,
- vytváří bezpečné prostředí pro prohlubování sounáležitosti dítěte s jeho rodinou, tzn, že:
  - nastavuje a pomáhá všem účastníkům s realizací (tzn. příprava, realizace, vyhodnocení) přiměřeného a bezpečného kontaktu dítěte s rodiči/širší rodinou,
  - dítěti, pěstounům a jeho rodině poskytuje podporu, porozumění a poradenství, příp. doporučí a/nebo zprostředkuje odbornou terapeutickou péči, je-li to potřeba,
  - účastní se PK týkající se témat svěřeného dítěte do PP a/nebo je iniciuje či svolává,
  - spolupracuje na vytváření IPODů svěřeného dítěte a rozpracovává ty body, které se týkají jeho kompetencí,
  - je důležitým členem multidisciplinárního týmu sanace rodiny svěřeného dítěte do PP.

**Obsahem práce sociální pracovnice/ika doprovázející organizace je:**

- podpora kvalitní realizace pěstounské péče svěřeného dítěte,
- podpora naplňování potřeb svěřeného dítěte v kontextu jeho vývojové fáze, poruch vztahové vazby, traumatu, atp,
- systematická spolupráce s MT odborníků na bezpečném a smysluplném kontaktu svěřeného dítěte se členy vlastní rodiny,
- koordinace MT při plánování, přípravě, realizaci a vyhodnocení přímých a nepřímých kontaktů svěřeného dítěte s vlastní rodinou,
- vedení individuálních rozhovorů s vlastními rodiči dětí svěřených do PP, jejichž výstupem je dohoda o nastavení kontaktu rodičů s dětmi v PP, jeho monitoring, vyhodnocování a plánování,
- příprava, realizace a vyhodnocení průběhu nepřímých a přímých kontaktů s rodiči dětmi a s pěstouny,



- systematická multidisciplinární spolupráce v rámci MT na návratu dítěte zpět do jeho vlastní rodiny.

**Cílovou skupinou (CS)** sociální pracovníce doprovázející organizace jsou kromě pěstounů, svěřených dětí do PP i vlastní rodiče dětí, jejichž níže uvedená specifika limitují jejich rodičovské dovednosti i schopnosti sociálního učení:

- Vykazují známky/různou míru sociálního ohrožení/vyloučení.
- Jsou „těžko dosažitelné“ ambulantním formám práce, např. proto, že jim nedává smysl nechat se zapojit do systému ambulantních forem pomoci, příp. si nepřejí s pomáhajícím systémem spolupracovat.
- Nedisponují takovým rodičovským chováním a sociálními dovednostmi, aby nahlíželi/nahlídli na potřeby svých dětí a dokázali je sytit.
- Společnou historii CS rodičů lze shrnout pod pojem „dětí nelaskavých matek/rodičů“.
- Nejsou zbaveni rodičovské zodpovědnosti.
- Vnímání, cítění a myšlení CS není ovlivňováno akutním psychiatrickým onemocněním/atakou, aktivním zneužíváním alkoholu, drog či jiných návykových látek.
- Je-li tomu tak, doprovázející organizace nastavuje svou pomoc na základě výstupů konzultace místně příslušné sociální pracovníce OSPOD, nebo SAS s ošetřujícím psychiatrem, adiktologem, rodičů, optimálně ve spolupráci se zdravou a kompetentní osobou z rodiny/širší rodiny.

#### **Časté vzorce komunikace/chování rodičů svěřených dětí do PP:**

- Na jejich sliby je těžké se spolehnout,
- neříkají vždy pravdu,
- mnohdy nedodrží slovo,
- prosazují svoje verze situací,
- mají potíže s respektováním dohod,
- rádi udělají něco jiného, než co bylo domluveno,
- mají potíže s empatií vůči svým dětem,
- podléhají expresivním emocím,
- mají potíže s respektováním pracovníků veřejných institucí (státní, NNO),
- nechtějí, aby jim bylo pomáháno.

Jedná se o specifickou CS, která bývá náročná pro všechny pomáhající profese. Těžko lze vyjmenovat všechny situace, do kterých se sociální pracovníce doprovázející organizace při spolupráci s rodiči mohou dostat.



Aby vzorcům komunikace/chování rodičů dětí v PP sociální pracovníce doprovázející organizace porozuměla a dokázala s nimi spolupracovat, obsahují tato metodická doporučení řadu podnětů pro komunikaci s CS.

Některé výše uvedené vzorce komunikace/chování mají zdroj v sociokulturních odlišnostech CS, kterým se text věnuje závěrem praktické části.

### **Práce s vlastní rodinou po svěření dítěte do PP – aneb dobrý start na začátku cesty**

**Setkání nad případem/případová konference** (dále jen PK) – multidisciplinární setkání odborníků pracujících s rodinou vlastní a náhradní.

Cílem je informace o aktuálním cíli IPOD místně příslušného OSPODu, týmové stanovení aktuálního krátkodobého cíle týmové spolupráce (3-6 měs), rozdělení rolí a time managementu práce s dítětem, pěstouny a vlastní rodinou – prevence zahlcení nebo absence podpory jednotlivých aktérů.

Oba výše uvedené nástroje multidisciplinární spolupráce moderuje/facilituje odborník, který má dovednosti s komunikací dynamických skupin a není osobně zaangażovaný do řešení konkrétního případu.

Důležité body setkání nad případem/PK:

- Proč (informace o cíli umístění, co nejdříve je třeba vytvořit plán multidisciplinární spolupráce zaměřený na cíl),
- optimálně svolává zpravidla OSPOD (minimálně se účastní pracovník SPOD a PP), přítomné instituce: doprovázející organizace, SAS, informace **o cíli umístění dítěte** a předání aktuálních informací o potřebách všech zúčastněných aktérů (dítě, rodina vlastní a náhradní)
- nesvolá-li setkání do 2 měsíců po svěření dítěte do PP OSPOD, iniciuje/svolává doprovázející organizace, případně ho může svolat jakýkoli aktér spolupracující v rámci MT.
- Kdo, do kdy a na čem bude pracovat, kanály komunikace mezi profesionály o dítěti a obou rodinách – výběr oblastní práce pro všechny zúčastněné odborníky.
- Svolání případové konference optimálně je svolávána OSPODem, případně ji může svolat jakýkoli aktér spolupracující v rámci MT. Cílem PK je nastavení konkrétního týmového plánu v souladu s IPODem, který vytváří dílčí/postupný prostor pro rozvoj dítěte prostřednictvím dobře nastaveného systému podpory všech aktérů (dítěte, rodin, pěstounů) a transparentní spolupráce zúčastněných institucí/MT.



- Na setkání nad případem může navazovat PK s rodiči a/příp. i pěstouny včetně zachování procesu i obsahu obou pomáhajících nástrojů, které na sebe logicky navazují.
- Nedílnou součástí obou pomáhajících nástrojů je transparentní dohoda (tzn. o procesu i obsahu) pro předávání informací na OSPOD (pracovnice SPOD, PP, SAS) o situaci svěřeného dítěte, výkonu PP a práci s vlastní rodinou dítěte.

*Překryvy potřeb rodiny vlastní směrem k SAS a doprovázející organizaci, kdo a jakým způsobem s překryvy pracuje tak, aby měl rodič/če potřebné informace o dítěti, o jeho životě, běžném dni, vzdělávání, zdravotní péči, atp. Aby rodič/če začal zpracovával separaci po umístění dítěte do PP, náhled na potřeby dítěte v kontextu důvodů umístění, aktuální potřeby dítěte, proces kontaktu a svých změn.*

### **Spolupráce sociální pracovnice doprovázející organizace s rodiči svěřeného dítěte do PP**

S rodiči dětí svěřených do PP pracuje sociální pracovnice v průběhu celé doby jejich svěřením do PP, optimálně od prvních týdnů jejich pobytu u pěstounů, během pobytu dítěte u pěstounů i na jeho konci, pokud dítě pěstouny opouští.

Setkává se tedy s rodiči po celou dobu pobytu dítěte v PP **pravidelně**, zpravidla jednou **měsíčně ??**. Informuje rodiče o roli doprovázející organizace a o možnostech spolupráce. Zároveň je informuje o aktuálním vývoji dítěte v PP, zajímá se o jejich osobní a rodinnou situaci, zjišťuje, zda důvody odebrání dítěte dle rodičů stále trvají (s rodiči intenzivně spolupracuje OSPOD, SAS, příp. jiná pomáhající organizace v místě jejich bydliště).

Dále se zajímá o jejich plány do budoucna a zjišťuje, zda rodičům vyhovuje nastavená spolupráce, frekvence a obsah jejich kontaktů s dítětem.

**V začátku svěřením dítěte do PP (např. do 2 měsíců)** vede s rodiči úvodní individuální rozhovor, během kterého zjišťuje, jak prožívají odebrání dítěte, co tato situace představuje pro jejich vnitřní svět, jaké bylo jejich dětství, vztahy s rodiči, čas dospívání. Převážná část těchto rodičů měla obtížné dětství, prožívali odloučení od rodičů, umístění v ústavech nebo v pěstounských rodinách.

Rodiče jsou taktéž seznámeni s jejich právy, právy dítěte a pěstounů. V rozhovoru je jim zdůrazněno, že se bez jejich spolupráce dítě ani doprovázející organizace neobejdou. Zároveň jsou vyzváni, aby na následující osobní setkání s doprovázející organizací přinesli dítěti jeho oblíbenou hračku a jejich fotografie, které bude mít dítě např. pověšené u postýlky.

V neposlední řadě se vyplňuje s rodiči seznam zvyklostí dítěte a rodiče jsou ujištěni, že na ně bude brán ohled tak, aby k žádoucím změnám v režimu dítěte docházelo postupně.

S rodiči, kteří si to přejí a dovoluje-li to personální kapacita doprovázející organizace, může sociální pracovnice pracovat nadále formou individuálních rozhovorů, které se zaměřují na porozumění jejich aktuální situaci, situaci dítěte a na možnosti kvalitativních změn v jejich



rodičovském chování. Pokud je to třeba, motivuje rodiče k psychoterapeutické či psychiatrické péči.

### **Kontakt svěřeného dítěte do PP s vlastním rodičem/i**

Z výše uvedeného vyplývá, že je důležité, aby MT sestavený okolo pěstounské rodiny kontakt dítěte s vlastními rodiči pečlivě plánoval se všemi jeho účastníky – dítětem, pěstouny, rodičem/či.

MT musí zvažovat, monitorovat, vyhodnocovat a postupně upravovat:

- typ kontaktu,
- potřebu asistence u kontaktu,
- místo, frekvenci, délku i obsah kontaktu.

V praxi není výjimkou, že MT deleguje tuto kompetenci na doprovázející organizaci, která přijímá takové úkoly, které personálně a finančně zvládne.

Vzhledem k náročnosti práce vedení doprovázející organizace zajišťuje přiměřenost úkolů a podporu sociálních pracovníků (např. supervize, metodické porady). Bez organizované podpory může snadno dojít k vyhoření sociálních pracovníků/íků a jejich odchodu ze zaměstnání.

**Typy kontaktů** dítěte s rodičem/či a jejich důležité fáze:

**Nepřímý kontakt** - prostřednictvím komunikace pěstounů s dítětem o jeho rodině *patří do oblasti metodických doporučení pro výkon PP bude pravděpodobně zpracován samostatně, bude-li mi zapůjčen k dispozici, zpracují odkazy či přesahy.*

- *nepřímý kontakt* – příprava, realizace, péče po ukončení kontaktu, vyhodnocení, výstupy pro práci po dobu mezi kontakty

**Přímý kontakt** - dopisy, e-maily, sociální sítě, telefonování, osobní setkání dítěte s rodičem/či (asistované, bez asistence).

- *asistovaný kontakt* – příprava, realizace, péče po ukončení kontaktu, vyhodnocení, výstupy pro práci po dobu mezi kontakty
- *samostatný kontakt* – příprava, realizace, péče po ukončení kontaktu, vyhodnocení, výstupy pro práci po dobu mezi kontakty
- *Kontakt rodičů a pěstouna* pouze s profesionálními podporovateli jednotlivých aktérů – příprava, realizace, péče po ukončení kontaktu, vyhodnocení, výstupy pro přípravu kontaktů .

**Asistovaný kontakt** dítěte s rodiči MT/doprovázející organizace **plánuje** vždy, identifikuje-li níže uvedená rizika:



- dítě je krátce svěřeno do PP a kontakty aktuálně začínají,
- existuje-li obava o bezpečí dítěte,
- existuje-li obava, že rodič může dítě nevrátit tak, jak bylo dohodnuto (příp. ho odvést neznámo kam),
- rodič nedokáže reagovat přiměřeně na předpokládané chování dítěte,
- potřebuje-li rodič/rodiče pomoci s tím, aby návštěva proběhla úspěšně,
- je-li potřeba, aby sociální pracovnice OSPODu dostala od doprovázející organizace zprávu o rozvoji interakce mezi dítětem a rodičem,
- soud nařídil asistovaný kontakt,
- u soudu aktuálně probíhá jednání o omezení/zrušení rodičovské zodpovědnosti.

**Cílem asistovaných kontaktů** je vytvořit co nejvhodnější podmínky k rozvinutí vztahu rodič-dítě. Rodiče získávají postupně nové zkušenosti, učí se novým dovednostem. Získávají pocit sebedůvěry a dítě získává pocit bezpečí v přítomnosti rodičů. Rodiče objevují dítě v jiném kontextu, učí se lépe rozpoznávat potřeby dítěte a uspokojovat je adekvátnějším způsobem.

**Asistenci dítěti a rodičům při kontaktu** zajišťuje sociální pracovnice doprovázející organizace, nikoli pěstouni, kteří se zabývají přímou péčí o dítě. Toto rozdělení dovoluje zmírnit rivalitu a emocionální napětí mezi rodiči a pěstouny. **Je nutné, aby osoba, která doprovází návštěvy, byla odlišná od osoby, která přímo pečuje o dítě.** I pro dítě je toto rozdělení rolí snadnější. Sociální pracovnice doprovázející organizace, která je přítomna návštěvám rodičů dítě sice zná, ale je pro něj citově neutrální, což mu dovoluje vstoupit s rodiči do bližšího vztahu.

Rozvíjí-li se komunikace rodič-dítě kladným způsobem, kontakty začnou být asistovány jen částečně. Sociální pracovnice přivítá rodiče, přivede dítě do návštěvních prostor a ponechá je o samotě. Je přítomna **např. ve své kanceláři několik metrů od návštěvní místnosti** a rodiče ji v případě potřeby mohou zavolat.

**Z každého asistovaného kontaktu je vypracován podrobný záznam o pozorování, každé dítě má svůj sešit/list kontaktů.** Je-li to potřeba, mohou sociální pracovnice požádat např. psychologku o rozhovor mezi jednotlivými kontakty, nebo o její osobní přítomnost přímo u kontaktu. Rodičům jsou tyto změny vysvětleny vždy z pozice potřeb dítěte.

**Důležitým faktorem** kvalitně realizovaných kontaktů svěřených dětí s rodiči je **připravenost dítěte, pěstouna a jeho rodičů na setkávání.**

### **Připravenost dítěte v kontextu**

- **vývojových potřeb dítěte v konkrétním věku,**
- **fáze umístění,**
- **touhy dítěte vidět rodiče,**
- **délky, po kterou dítě vlastního rodiče nevidělo**
- **rychlosti, jakou je dítě schopno se připravit a spolupracovat na kontaktu s rodičem/či**





**Připravenost pěstounů** – metodika pro připravenost dítěte a pěstounů je/bude zpracována kolegou, pokud mi bude zapůjčena k dispozici, zpracuji odkazy či přesahy.

## **Připravenost rodičů**

**Pro rodiče svěřených dětí do PP je typické přesvědčení**, že za jejich problémy „může“ někdo jiný – sociální pracovníce, učitelka, pediatr, pěstouni, atp a svou aktuální situaci popisují ve svůj prospěch. Pokud jim je tento názor vymlouván, nebo jsou za něj kritizováni, dochází pouze ke gradaci jejich negativního postoje, příp. agresivního chování. Fakticky jim jde o uznání, respekt a vyjádření potřeb, které mnohdy sami bez pomoci odborníka nedokáží pojmenovat.

Proto je úkolem toho, kdo pracuje s rodiči na jejich připravenosti ke kontaktu s dětmi, tyto potřeby najít, pomoci je rodičům pojmenovat a pracovat s nimi.

Účinné **bývají setkávání rodičů s pracovníky doprovázející organizace**, jejichž cílem je uzavření **dohody o jakémkoli typu kontaktu dětí s rodiči**. Typ vhodného kontaktu identifikuje MT/doprovázející organizace.

## **Dohoda o kontaktu svěřeného dítěte s rodiči**

**Uzavření funkční dohody o kontaktu** svěřeného dítěte s vlastními rodiči je **šance** pro rodiče a pěstouny pomáhat společně dítěti:

- naplňovat své vývojové potřeby a rozvíjet svůj potenciál,
- zbavit se poruch vztahové vazby, traumat, atp.,
- zažít s rodiči pozitivní chvíle, kdy jsou podporováni, aby to zvládli,
- zařadit se do generační posloupnosti své rodiny, byť vyrůstají v PP.

**Vyžaduje to však osobní zapojení všech zúčastněných, čas a kreativitu v hledání různých variant řešení.**

Aby kontakt dítěte s rodiči fungoval, je třeba se pečlivě věnovat procesu i obsahu vytváření dohody o něm. Pracovnice/ík doprovázející organizace na tvorbě dohody týmově spolupracuje s.....**doplníme rovnou na schůzce**

Je důležité si uvědomovat, že jsou rodiče i pěstouni dětí v nelehké situaci. Vlastní rodiče dítěte zpravidla cítí negativní emoce (vztek, zlost, strach, smutek), které s nimi „lomcují“ a pokud jim je budou odborníci a pěstouni zazlívát, uzavření fungující dohody v praxi bude velice obtížné.

Doprovázející organizace může přizvat (a uhradit jeho služby?????) zkušeného mediátora, nebo mohou tvorbu dohody o kontaktu svěřeného dítěte s rodiči uzavírat její zaměstnanci.



**Dalším specifikem** vlastních rodičů svěřených dětí do PP je **schopnost spolupracovat na konkrétních tématech dávajících jim smysl v předem domluvených časových intervalech**, na jejichž konec je možné dohlédnout. Tohoto specifika lze dobře využívat právě pro získávání jejich názoru na to, co děti potřebují a co mohou rodiče s podporou pracovníků během kontaktu pro děti udělat.

Děti i rodiče potřebují k nastavení optimálního kontaktu naději i čas k získávání prvních pozitivních zkušeností mít spolu kontakt (nejen spolu, ale i s ostatními odborníky). Proto existují dva typy kontaktu viz. text.

Fungující technikou sociální práce pro práci s negativními emocemi nejen vlastních rodičů svěřených dětí je „zrcadlení emocí“. Zrcadlením emocí pracovník dovoluje rodičům prožívat to co prožívají, nehodnotí je osobně ani jejich emoce, pomáhá jim snižovat jejich negativní nastavení a pomáhá vnímat nastavení/postoje/názory dětí a pěstounů.

**Již proces uzavírání dohody je velmi důležitá práce doprovázející organizace s rodiči dítěte.**

Může být užitečné uzavírat **krátkodobé dohody s různými postupnými variantami**, které budou vyhodnocovány a upravovány podle aktuální situace na straně rodičů, dětí, příp. i situace pěstounů.

**Např. typ kontaktu** - pokud reálná možnost přímých kontaktů, může dohoda obsahovat systém postupných variant - dopisy, e-maily, sociální sítě, telefonování, osobní setkání dítěte s rodičem/či a jeho obsah do určité, předem srozumitelně ohraničené doby:

- na první dva měsíce po přijetí dětí do PP,
- do porodu matky,
- na první tři měsíce po nástupu dítěte do školy,
- na první tři měsíce po propuštění rodiče z výkonu trestu odnětí svobody.

**Rodiče budou lépe dodržovat dohodu o kontaktu:**

- když se bude pracovat s kratšími intervaly (dohlédnou na konec každé jednotlivé etapy)
- když budou typu kontaktu rozumět,
- když budou spolupracovat na obsahu kontaktu,
- když budou cítit podporující atmosféru při setkávání k uzavírání dohody,
- když budou respektováni jako důležité osoby pro rozvoj jejich dětí.



*Kolik času na toto „vyšívání“ může doprovodka vyhradit, jak jim může pomoci SAS????? OSPOD bych do toho úplně netahala – tam bych viděla jako důležitý bod IPODu uzavírání a uzavření dohody o kontaktu rodičů s dítětem, nástroj doprovodka, SAS, mediátor???*

**Procesní podněty pro uzavírání a sepisování dohody o kontaktu** dítěte v PP s rodiči (dále jen dohoda). Doprovázející organizace PP zajišťuje:

- Svolává setkávání MT za účelem plánování typů kontaktů, případně shromažďuje všechny informace, aby mohl interní tým pracoviště o formách kontaktů kompetentně rozhodnout,
- Setkávání za účelem uzavírání a sepsání dohody proběhne před tím (cca 2 – 3 pracovní setkání), než ke kontaktu začne docházet,
- Kde k uzavření dohody dojde a kolik bude potřeba času bude výstupem zpravidla telefonických rozhovorů pracovníka doprovázející organizace s rodiči,
- Doprovázející organizace dbá na zajištění citově neutrálního prostředí pro uzavírání, sepsání i realizaci asistovaného kontaktu,
- Uzavírání a sepisování dohody,
- Minimálně první kontakt dítěte s rodiči probíhá asistovaně, následně je vyhodnocen a podle výstupů k vyhodnocení bude naplánováno další pokračování,
- Dohoda bude uzavřena vždy, identifikuje-li MT/doprovázející organizace rizikovou situaci viz. tato metodická doporučení,
- *Dohoda bude obsahovat:*
- V dohodě o kontaktu je v úvodu napsáno, že: **Tuto dohodu uzavřeli v nejlepším zájmu dítěte... a budou ji následně dodržovat:**
- **rodiče dítěte ...,**
- **pěstouni...**
- **a doprovázející organizace...**
- **procesní pravidla** dohody– místo, čas příchodu, délku (přesný rozsah od – do), frekvenci, asistenci/neasistenci,
- **obsahová pravidla** dohody - potvrzování, omlouvání, přípravu kdo a koho, vyhodnocování kdo s kým, podporovatele jednotlivých zúčastněných ano – ne, obsah kontaktu je v souladu s aktuálními cíli IPODu a bude optimálně výstupem postupové dohody, aby bylo dítě ochráněno před např. případnými nereálnými očekáváními rodičů a zároveň bude rodič respektován ve své roli, kdo přebírá zodpovědnost za dítě během kontaktu, co se bude dít, když rodič do ... minut dítě nepřivede zpět,
- **obecná pravidla** – všichni zúčastnění přicházejí včas, mají-li objektivní překážku, komu, jakým způsobem a kdy ji sdělí, čeká se... minut, všichni zúčastnění přicházejí ke kontaktu zdraví, přijde-li kterýkoli z účastníků kontaktu pod vlivem alkoholu, drog, či jiných návykových látek, kontakt se nemůže konat, protože to není v zájmu dítěte,
- Koordinaci jednotlivých kontaktů v souladu s uzavřenými dohodami,
- Zajišťuje nestrannost pracovníka, který kontakt asistuje,



- Zajišťuje, aby byl u asistovaných kontaktů přítomen vždy konkrétní pracovník/ice,
- Zajišťuje, aby dítě, rodiče i pěstouni vždy věděli, s jakým cílem (např. smysluplné setkání dítěte s rodičem, nácvik konkrétních rodičovských dovedností, podpora zodpovědnosti rodičů) a na jak dlouho bude konkrétní dohoda uzavírána, kdy a s kým bude vyhodnocena,
- Dohoda bude sloužit jako prevence podání návrhu na styk k soudu.

**Práce s vlastní rodinou dítěte při ukončování PP** – tuto situace identifikuje MT na základě měřitelných a déledobých změn v rodičovském chování a sociální situaci rodičů svěřeného dítěte.

Ke **konci pobytu** dítěte v PP jsou rodiče seznámeni se zprávou doprovázející organizace. Před odesláním zprávy místně příslušnému OSPOD jsou informováni o tom, že bude navrhován návrat dítěte do rodiny. Rodičům je zdůrazněno, že o směřování dítěte rozhoduje soudce.

- Na základě výstupů MT dochází z pozice pracovníka doprovázející organizace k postupnému překlápění rodičů/rodiny do SAS, směrem k sanaci rodiny v průběhu návratu dítěte do péče rodičů a udržování získaných kvalitativních změn.
- Jsou vytvářeny plány celého základního MT – setkávání nad případem, PK, kdo bude podporovat rodiče v podání návrhu a na celkové cestě změny bude třeba podporovat nejen rodiče, ale i dítě a pěstouny, nutné napojit na metodiku pro pěstouny – cílovat jednotlivé kroky tak, aby bylo reálné že se dítě vrátí do kvalitativně jiného prostředí, než z jakého bylo odebráno, a že má toto prostředí nastavený systém podpory na udržování změn po návratu dítěte zpět domů.
- **Dále Ad práce pana Bušiny, snižování kontaktu s doprovádkou – propojím.**

## **Metodická doporučení pro komunikaci sociální pracovnice doprovázející organizace s rodiči svěřených dětí do PP**

Níže uvedené metodické podněty snižují nejistoty a frustraci rodičů, valorizují je v jejich rodičovské roli, i když aktuálně nemohou být rodiči 24 hodin denně, 365 dní v roce. Proto lze hovořit o nástrojích, které nabízejí pozitivní změny v rodičovském chování a snižují míru možného agresivního či jinak nevhodného chování rodičů v odporu během doby, kdy jejich dítě pro svůj vývoj potřebuje žít v PP.

### **Doporučení pro dobře formulovaný cíl dohody o kontaktu rodiče s dítětem:**

Je vztažen k řešení konkrétní situace, ve které se rodina a/nebo dítě aktuálně nachází, ne k popisu toho, co děti/rodiče dělají nedostatečně nebo špatně.

- Optimálně obsahuje potřeby dítěte v konkrétní aktuální situaci.



- Pro jeho sdělení/napsání jsou použita slova s pozitivním nebo citově neutrálním významem.
- Jeho znění neobsahuje tzv. brzdy motivace – příkazy, zákazy, ultimata.
- Splňuje kritéria metody SMART (**S**pecific – specifický konkrétní, **M**easurable – měřitelný, **A**chievable – dosažitelný, akceptovatelný, **R**elevant – relevantní, týkající se oblasti zájmu, **T**ime – časově, termínově ohraničený).

### Kritéria metody SMART

- **konkrétnost** (co konkrétního dítě v aktuální situaci potřebuje),
- **měřitelnost** (jak, podle čeho odborníci i rodiče/děti poznají, že je cíl/potřeba naplněn),
- **aktuálnost** (řešení, které vede k cíli je aktuálně potřebné, dítě nepotřebuje řešit důležitější potíže či situace),
- **reálnost** (cíl odpovídá možnostem/kapacitě dítěte, členů vlastní rodiny, pěstounů, intervenujících odborníků a lze ho naplnit v čase/období, na které je plánován),
- **termínovatelnost** (čas/období, na které je cíl plánován).

### Jak postupovat při ověření formulace cíle podle metody SMART

- Celou formulaci cíle přečtete/vyslovte nahlas,
- u každého z výše uvedených kritérií metody SMART odpovíte slovem ANO/NE na dotaz, zda ho definovaný cíl zahrnuje (dle příkladu viz. níže),
- váháte-li u některých kritérií, zda lze odpovědět kladně či ne, může být snížena pravděpodobnost, že bude cíl naplněn,
- odpovíte-li NE u jednoho a více kritérií, bude lepší, když cíl předefinujete,
- pokud ho neformulujete ve spolupráci s rodiči/dítětem, pokuste se ho vyslechnout z jejich pozice,
- dbejte na to, aby směřoval k potřebám dětí, aby rodiče motivoval a posiloval jejich kompetence.

### Příklad cíle, které neodpovídají kritériím SMART

Cílem práce ... je zajistit, aby

- rodiče při setkání s dětmi přestali slibovat, že si je brzy převezmou do své péče.

### Příklady dotazů na naplnění kritérií SMART u cíle – (viz. výše uvedený příklad)

- Je konkrétní/Srozumitelné, co konkrétně dítě .... Potřebuje a na co budou rodiče dostávat náhled? - NE
- Obsahuje Měřitelné indikátory/položky? - NE



- Je **Aktuální?** – Pravděpodobně ANO
- Je takto definovaný cíl **Reálné** naplnit? - NE
- Je srozumitelné, kolik je potřeba času (jaký je **Termín**) k naplnění cíle v praxi? – NE
- Je pravděpodobné, že díky formulaci cíle práce ... rodiče budou dostávat náhled na potřeby dítěte a bude podpořena jejich vnitřní motivace ke spolupráci s ...?

Protože jsme odpověděli na otázky ověřující cíle záporně ve čtyřech principech, je nutné cíl práce ... přepracovat.

### **Příklad cíle, který odpovídá kritériím SMART**

Cílem práce ...

- Je vytvořit ve spolupráci s rodiči takový plán kontaktů, které budou obsahovat alespoň dva body, které jsou aktuálně Petr potřebuje – např. hraní her zaměřených na získávání náhledu na pravidla komunikace a jejich uplatnění v kontaktu s matkou a otcem. Být v kontaktu se svými emocemi a umět je pojmenovat. Plánuje se na dva měsíce.

### **Příklady dotazů na naplnění kritérií SMART u cíle – (viz. výše uvedený příklad)**

- Je **konkrétní/Srozumitelné**, co konkrétně Petr Potřebuje a na čem budou rodiče spolupracovat? - ANO
- Obsahuje **Měřitelné** indikátory/položky? - ANO
- Je **Aktuální?** – Pravděpodobně ANO
- Je takto definovaný cíl **Reálné** naplnit? - ANO
- Je srozumitelné, kolik je potřeba času (jaký je **Termín**) k naplnění cíle v praxi? – ANO
- Je pravděpodobné, že díky formulaci cíle práce ... rodiče budou dostávat náhled na potřeby dítěte a bude podpořena jejich vnitřní motivace ke spolupráci s ...? ANO

Je-li **cílem práce s vlastní rodinou dítěte a dítětem v PP** dobré ukotvení naformulovaných cílů práce do života dítěte v PP a jeho vlastních rodičů, je užitečné v intervalu dojednaném v cíli vyhodnotit, jak se ho dařilo naplnit. Pouze dobře vyhodnocený cíl lze „překlápat“ do života dítěte i rodiny, zároveň taktéž napomůže k náhledu, pochopení a porozumění tomu, co se naplnit nepodařilo.

Sociální pracovník doprovázející organizace nezpracovává pro IP práce s vlastní rodinou detailní vyhodnocení všech potřeb umístěného dítěte a jeho rodiny. Zdrojem pro IP doprovázející organizace je bod/body IPODu místně příslušného OSPODu, na kterých je třeba z jeho pozice pracovat a ke kterým optimálně společně s vlastní rodinou, příp. dítětem definuje jednotlivé cíle a SAS na setkání nad případem nebo na případové konferenci.

**Pro vyhodnocování cílů práce s rodiči se používají standardní metody sociální práce**



- Řízené rozhovory s umístěným dítětem a rodiči s motivačními prvky.
- Pozorování komunikace a vztahů mezi dítětem, rodiči, sourozenci, příp. dalšími členy rodiny v průběhu jejich kontaktů, nebo při vyhodnocování kontaktů.
- Vyhodnocovací a měřicí techniky.
- Analýza a syntéza získaných informací a výstupů.

Příhodnou metaforou pro vyhodnocení situace dítěte a rodiny je příklad Vodáčkové (2002). „Představte si situaci jako podlahu s dlaždicemi. Některé dlaždice jsou pevně ukotvené v podkladu. Některé se viklají nebo jsou poškozené. Každý dlaždič či zedník bude postupovat tak, že si klekne na ty dobré dlaždice a z toho místa začne opravovat ty poškozené“.

Proto pracovník při vyhodnocování jakéhokoli cíle a/nebo situace umístěného dítěte a jeho rodiny zjišťuje:

- zdroje rodiny, vč. zdrojů širší rodiny a sociálního okolí (aktuální, v minulosti, příp. odhad blízké budoucnosti),
- její kompetence a silné stránky,
- potřeby a rizika dítěte a členů rodiny tak, aby bylo zjistiť:
- jak lze sestavit, naplňovat a redefinovat plán práce s vlastní rodinou dítěte v umístění do PP,
- jak zajistit bezpečí a pohodu pro dítě i rodiče,
- jak podporovat změnu rodičovského chování a rodinných podmínek a koho např. rodině doporučit takové změny iniciovat a podporovat,
- jak zajistit trvalost změn (snížení pravděpodobnosti dalšího zanedbávání/sociálního selhávání v budoucnosti, jedná-li se o postupný návrat dítěte do péče vlastních rodičů).

#### **Principy pro vyhodnocení cílů dohody/situace dítěte v PP a jeho rodiny**

- Používejte empatii.
- Nejdříve věnujte pozornost bezpečí dítěte.
- Vyhodnocujte podle věku dítěte.
- Uvědomujte si, že vaši pozornost upoutají mnohem rychleji negativní projevy než ty, které fungují dobře.
- Důležité je, které vzorce chování v rodině převažují.
- Vyhodnocujte naplňování potřeb dítěte.
- Pro vyhodnocení používejte slova s citově neutrálním významem.
- Vyhodnocujte i to, co je dobré, co funguje.
- Pracujte s časem.
- Vyhodnocujte situaci každého dítěte v rodině zvlášť.

#### **Ad. Pracujte s empatií**



## Empatie a empatické reakce

Při celém procesu vyhodnocení rodiče/děti potřebují, abyste jim dávali najevo, že je akceptujete je v jejich rodičovství. Už jenom proto, že se vám svěří se svými potížemi a nedostatky, a dovolují vám nahlédnout do svého života. A to i v případech, že nesouhlasíte s tím, jak se v některých situacích k dítěti chovají.

Každý pomáhající pracovník ví, že empatie je schopnost vcítit se, porozumět pocitům a jednání klientů. „Empatie je schopnost vcítění se do partnera při komunikaci. Jde o součást profesionální výbavy, která je natrénovanou dovedností. Tato dovednost je zaměřena zejména na vnímání emočního stavu druhé osoby a na udržení hranice, aby nedošlo ke ztotožnění a ztrátě odstupu“ (Rogers, 1997 in Vybíral, 2000).

Podle Kopřivy (2006) je schopnost empatie vrozená. Má nám jako druhu pomoci přežít, vzájemným porozuměním a podporou překonávat těžkosti. Empatickým reakcím se ale lidé potřebují učit.

V praxi není problém v tom, že by se pomáhající pracovníci nebyli schopni vcítit do pocitů rodičů/děti, se kterými pracují a jejichž situaci vyhodnocují. **Potíž bývá ve zvoleném způsobu komunikace, jakým v konkrétních chvílích na jejich sdělení nebo chování reagují.**

Fungující technikou sociální práce pro práci s negativními emocemi nejen vlastních rodičů svěřených dětí je „zrcadlení emocí“. Zrcadlením emocí pracovník dovoluje rodičům prožívat to co prožívají, nehodnotí je osobně ani jejich emoce, pomáhá j snižovat jejich negativní nastavení a pomáhá vnímat nastavení/postoje/názory dětí a pěstounů.

### Jak mohou znít empatické reakce?

- Zrcadlete pocity.
- Dejte pocity rodiče/dítěte do kontextu se situací, normalizujte je.
- Rodiče/dítě potřebují zažít, že je někdo chápe a netlačí je do řešení, na které se momentálně necítí a které nemusí spadat n do jejich vzorců chování.
- Vyjádřete zájem a řekněte slova podpory.

### Empatie při procesu vyhodnocení

Na konci procesu vyhodnocení je potřeba zpracovat závěr, který vystihuje aktuální a reálný stav naplnění cíle/situace dítěte a rodiny. Pouze objektivní závěr je podkladem pro volbu dalších způsobů práce s dítětem v umístění a jeho rodinou. Proto je důležitou dovedností vyhodnocujícího pracovníka nahlížet na získávané informace v průběhu celého procesu s odstupem, bez vlastních interpretací a doporučování způsobů chování, které dítě a/nebo rodina sami nepojmenují.





### **Pomocí empatie při vyhodnocovacím rozhovoru dokážete:**

- vyhodnotit situaci bez vlastních interpretací,
- citlivě vyhodnocovat s ohledem na psychickou výbavu rodičů/dítěte,
- vycítíte jejich frustrační toleranci,
- nedopustíte, aby se komunikace vyhrotila,
- lépe vyhodnotíte celkovou situaci rodiny v kontextu vyhodnocovaného cíle práce,
- dokážete se s respektem zeptat na kulturní a/nebo sociokulturní rozdíly rodiny,
- zabráníte zkreslení výsledku hodnocení,
- atp.

### **Ad. Nejdříve věnujte pozornost bezpečí dítěte**

Být v bezpečí a prožívat tento pocit je základní lidská potřeba. Aby se děti cítily v bezpečí, potřebují zažít pocit, že je rodiče ochrání, když se bojí, nezradí je a neopustí. Strach z opuštění je velmi hlubokým emočním zraněním. U dětí v PP je tato potřeba obzvláště silná, neboť historie dítěte mnohdy narušení pocitu bezpečí obsahuje.

Dlouhodobý pocit narušeného bezpečí vážně ohrožuje fyzický i psychický vývoj dítěte. Nejdříve se odráží v projevech chování – pocit ohrožení u dítěte vyvolává strach, nejistotu, zmatek, lítost, hněv, atp. Někdy jsou tyto děti plačtivé, bojácné, někdy mají různé projevy agresivního chování – od neklidu, nadávek, křiku, urážení dětí i dospělých, po ničení věcí až po fyzické ubližování sobě nebo druhým.

Proto je nutné se při vyhodnocení situace dítěte a rodiny nejdříve zaměřit na tuto položku. Patří do ní nejen schopnost rodičů odhadnout bezpečí dítěte, ale i to, jak jsou rodiče schopni předávat dětem pocit jistoty, ochrany, jaké používají výchovné strategie, jak dokáží dětem zajistit ochranu před nebezpečím zvenčí, jak se vztahují k dítěti při plánování kontaktu s ním i v jeho průběhu. Pro dítě je nejdůležitější, jak se v této situaci s rodiči cítí.

### **Ad. Vyhodnocujte podle věku dítěte**

Kvalitu péče o dítě posuzujte v souvislosti s věkem každého dítěte. Stejná situace může znamenat pro dítě v různém věku odlišnou míru ohrožení, a tedy i potřebu odlišného typu intervence. To, co pro zdravého desetiletého školáka nemusí představovat žádné nebo jen mírné riziko, např. zůstat doma hodinu sám, může pro novorozence představovat vážné ohrožení života (Trocmé, 1996).

Prostřednictvím tohoto principu zajistíte pro každé dítě v kontaktu se svou rodinou takovou atmosféru i obsah, který potřebuje a který bude rozvíjet jeho potenciál. Zároveň zmírníte riziko, že by mohlo dojít k omylu při volbě nevhodného postupu při plánování kontaktu.



**Ad. Uvědomujte si, že Vaši pozornost upoutají mnohem rychleji negativní projevy než ty, které fungují dobře**

Pro názornost uvedu jednoduchý příklad:

$$1 + 3 = 4$$

$$5 - 2 = 4$$

Jak rychle trvalo, než jste zaznamenali chybu ve výpočtu?

Kolik vteřin trvalo, než jste si uvědomili, že 50% výsledků z obou příkladů je správně?

Naše vnímání je většinou nastaveno tak, že si rychleji všimneme pochybení nebo negativních projevů než těch správných.

*Z rozhovorů nejen s pomáhajícími pracovníky mám za to, že mnoho z nás bylo vychováváno tak, že co je v pořádku, to je samozřejmé, na to se nereaguje. Udělat chybu či něco, co se rodičům nebo učitelům nelíbilo, ale hned vyvolalo reakci a byli jsme pokáráni. Proto se ale nemusíme negativně hodnotit nebo jinak usilovat o změny ve vnímání dění kolem nás.*

Pro vyhodnocení stačí si uvědomovat, že lidé mají většinou tendenci všimnout si rychleji všeho nefungujícího a že to, co je v pořádku, považují za samozřejmé.

Vědomě hledejte to, co může fungovat. Ptejte se, jak vypadal příjemně strávený společný den/kontakt vlastní rodiny, zda a jaké má/měla rodina denní rituály, kdy se rodiče cítí být dobrými rodiči, atp.

Nejen, že postupně získáte ucelenou představu o fungování rodiny a o úrovni péče o děti. Přítomným členům rodiny umožníte zažít zkušenost s objektivním vyhodnocovacím rozhovorem, který obsahuje přijetí, respekt, přiměřené hranice, atp. Lépe pak od vás přijmou konstruktivní návrhy toho, co je třeba zlepšit.

Snížíte tím pravděpodobnost, že přehlédnete fungující způsoby chování k dětem a že sebe i rodinu ochudíte o zdroje, na kterých budete společně stavět při další spolupráci.

**Ad. Důležité je, které vzorce chování v rodině/při kontaktu převažují.**

*Doposud jsem se ve své téměř dvacetileté praxi nesešla s rodinou, ve které by vše nepřetržitě fungovalo dobře, nebo naopak, která by byla ve všem nefunkční (přesto respektuji skutečnost, že existují zhruba čtyři procenta patologií, které absolutně vylučují péči rodičů o děti).*

Při procesu vyhodnocení je potřeba zjišťovat nejen, co se v rodině děje, jak dlouho, kdo které vzorce chování používá, v jaké frekvenci, atp. Je potřeba zjišťovat, které vzorce chování k dětem v rodině převažují. Tento princip je třeba zohledňovat i při podporování a vyhodnocování kontaktu dítěte svěřeného do PP s rodičem.



Když vyhledáte v chování/činnostech/kontaktu rodičů/dítěte alespoň některé pozitivní vzorce, možná jste se dostali na začátek cesty k úspěchu. Má-li rodič/dítě pozitivní vzorec chování ve svém repertoáru, můžete se začít doptávat jak vypadají situace, ve kterých se toto chování daří používat, kdo a jaké z něho má pocity, co by bylo možné dělat pro to, aby se tyto situace dařilo „rozšiřovat“, kdo další na nich může spolupracovat, atp.

#### **Ad. Vyhodnocujte naplňování potřeb dítěte**

##### **Ad. Pro vyhodnocení používejte obyčejná slova s citově neutrálním významem**

Tyto dva principy se vzájemně prolínají více než se prolínají/doplňují principy ostatní. Jejich podstatou je skutečnost, že lidé zpravidla nemají rádi, když jim ostatní mluví do života a jejich chování nebo způsob života posuzují. Rodičovství je velmi citlivou a intimní zónou v prožívání každého člověka. Proto je vyhodnocení situace dítěte a rodiny samo o sobě emočně velmi náročný proces pro obě strany.

Pokud vyhodnocovaný (rodiče/dítě) procesu vyhodnocení nerozumí a nemá o něm dostatek informací, bude pravděpodobně nervózní a bude se cítit ohrožen. Jeho fantazie může pracovat na plné obrátky. Z pohledu vyhodnocovaných má „ten kdo vyhodnocuje“, v našem případě sociální pracovník doprovázející organizace PP, více kompetencí i moci uškodit či pomoci. Rodiče někdy mají faktickou zkušenost, kdy stejnou situaci vnímali a hodnotili jinak, než sociální pracovníci a nebylo v jejich silách jim tento fakt zprostředkovat či jinak vysvětlit. **V duchu přísloví „strach má velké oči“ se při vyhodnocovací konzultaci zvyšuje pravděpodobnost vzniku negativních emocí a nedorozumění mezi oběma stranami.**

Vyhodnocující pracovník musí v zájmu dobrého vyhodnocení cíle/kontaktu/situací umět vytvořit takovou atmosféru, ve které budou rodiče/děti i on schopni komunikovat, přemýšlet a spolupracovat.

Je známým faktem, že emoce ( pozitivní i negativní) ovlivňují myšlení lidí. Zloba, pocit méněcennosti, rozrušení, atp. narušují schopnost přemýšlet, řešit problémy, učit se a vytvářet nové věci. Podle Kopřivy (2006) se v psychologii a psychiatrii používá výraz „katatymně zkreslené myšlení“, tedy myšlení zkreslené emocemi. Např. **kdýž se někdo na někoho zlobí, má tendenci si vykládat i jeho neutrální, nebo i pozitivní chování způsobem, který ho utvrdí v tom, že si jeho hněv zaslouží.**

Vyrovnat nebo alespoň zmírnit nevyvážené postavení v myšlenkách, příp. obavách rodičů k pozici „toho kdo vyhodnocuje“ pomáhá mj. i vhodná volba vyhodnocovací metody. Čím více cizích slov a odborných výrazů bude vámi zvolená vyhodnocovací metoda obsahovat, tím obtížněji se vám bude metoda a samotný proces vyhodnocení rodičům/dětem vysvětlovat. Rodičům/dětem se musí obsah vyhodnocení spojit v mysli s takovým obsahem, který dobře znají a pod kterým si umí představit ve svém životě konkrétní činnosti či situace.



I když sociální pracovníce/íci doprovázející organizace PP nebudou vyhodnocovat všechny oblasti základních potřeb dětí, pro inspiraci uvádím upravenou Dubowitzovu škálu základních potřeb dítěte, která je pojmenována pomocí běžných slov v citově neutrální tvarech (strava, oblečení, obutí, hygiena, emoce, vzdělávání, bezpečí, dohled doma, dohled venku-, zdraví) a pomocí srozumitelných otázek si obě strany věcně a jednoduše vyjasní o co jde. Tato vyhodnocovací metoda přímo v průběhu konzultace pomáhá rodičům/dětem i tomu, kdo vyhodnocování provádí, vysvětlit jednoduše význam i proces vyhodnocení a umožňuje s rodiči hovořit přímo o potřebách dětí a o míře jejich naplňování (Bechyňová 2012). Rodiče/děti i vyhodnocující pracovník tak mohou být v průběhu celého procesu společnými řešiteli potíží, jehož cílem je dosáhnout rozumných výsledků ve prospěch dětí.

### **Ad. Při vyhodnocování potvrzujte to, co funguje**

Již z předchozích principů vyplývá, že by se při vyhodnocovacím rozhovoru nemělo stát, abyste se zaměřili pouze na to, co rodiče/děti nedělají dobře (pokud tomu tak vyloženě fakticky nebude – podle odborných studií je takovýchto situací 4-5% ze všech situací).

Spoluúčastí rodičů/děti na vyhodnocovacím procesu fakticky dochází k jejich sociálnímu učení. Jeho efektivita je podmíněna získáváním zpětné vazby od vás jako od odborníka, se kterým rodina spolupracuje. Dospělí i děti se od vás potřebují dozvědět jestli to, co dělají, je správné, a proto v tom mohou dále pokračovat. Jestli něco správné není, se od vás nejen dozvědí, ale ve spolupráci s vámi mohou hledat příčiny, změnit postupy a zajistit, že se konkrétnímu chování příště vyhnou. Zpětnou vazbou jim bezpečně pomáháte pochopit smysl změn, které potřebují přijmout, aby je mohli uskutečňovat.

Proto je důležité rozlišovat zpětnou vazbu od hodnocení a kritiky. Pro zpětnou vazbu je podstatné, **že se zaměřuje na činnost nebo na chování, nehodnotí kvality či záporny konkrétní osoby**. Její typickou charakteristikou je věcnost, nevyjadřuje pozitivní nebo negativní vztahy mezi dotyčnými osobami. Zpětná vazba posiluje smysluplnost a udržuje zájem, její nedostatek může zájem utlumit.

Zpětná vazba slouží tomu, kdo něco dělá, nějak se chová, nebo se něco učí. Je to informace pro něj, pro jeho další rozhodování o tom, zda bude v určité činnosti/chování pokračovat.

Hodnocení je vyslovování soudů o tom, jaký kdo je, jak se chová nebo jak co dělá, jedná se nejčastěji o pochvalu nebo kritiku (Kopřiva, P. 2006).

### **Ad. Pracujte s časem**

#### **Hodnocení v čase**

Pokud vyhodnocujete jakoukoli situaci, potřebujete vědět:

- jak dlouho trvala/působila na dítě a další členy rodiny,



- co se dělo před tím, jak dlouho předchozí situace trvala,
- jak často k ní došlo či dochází,
- jestli ke změně došlo rychle, nebo pomalu,
- kolik času budete potřebovat na její vyhodnocení,
- je-li pro dítě bezpečné, aby tento čas pobývalo při kontaktu příp. v rodině,
- čím tuto dobu zaplníte, aby nebyla ztraceným časem v životě dítěte a rodiny,
- kolik času budou rodiče/dítě potřebovat k zajištění prvních kvalitativních změn,
- kdy nejdříve budete moci vy a/nebo další instituce či organizace zapojit širší tým odborníků do řešení, které další intervence vyžaduje,
- atp.

Odpovědi na výše uvedené otázky vám pomohou určit, zda je dítě aktuálně při kontaktu v ohrožení nebo ne. Zároveň budete moci posoudit jestli situace, která aktuálně dítě neohrožuje, pro něho nemůže znamenat ohrožení v budoucnosti.

Strukturované vyhodnocení v čase pomáhá rodičům, dětem i odborníkům vytvořit si jasnou představu o tom, co se dělo, co a do kdy je potřeba udělat pro zlepšení situace, co a kdy bude/může následovat.

Srozumitelná a strukturovaná časová osa situace dítěte a rodiny je i dobrou prevencí před zkreslením situace nejrůznějšími interpretacemi či předsudky, jejichž dopadem by mohl být nesprávně zvolený postup pomoci a/nebo intenzita intervence do rodiny.

## Čas a emoce

Při pokládání vyhodnocovacích otázek se může stát, že si je rodič/dítě vyloží jako útok proti sobě. V této situaci je potřeba, aby si vyhodnocující pracovník **zachoval chladnou hlavu a uvědomil si nejen to, že jsou při vyhodnocování emoční reakce časté, ale že trvají určitou dobu.**

**I když podnět (otázka, neverbální komunikace), který emoci vyvolal, pominul, ještě nějakou dobu potrvá, než se nálada a chování rodiče/dítěte vrátí do své rovnováhy.**

Jak dlouho to bude trvat, záleží na mnoha proměnných - na síle emoce, vzrušivosti nervové soustavy, na postojích a osobnostní zralosti každého jedince (Kopřiva P. a kol., 2006). Také to souvisí s temperamentem dotčeného – setkáváme se s lidmi, které nic nerozhází, ale když už se rozzlobí trvá dlouho, než se uklidní. Jiní lidé „nejdříve střílí a pak míří“, ale emoce je brzy přejdou.

**Vyhodnocující pracovník může ovlivnit délku trvání negativních emocí tím, jak na ně bude reagovat. Pokračovat ve vyhodnocování bude možné teprve tehdy, když se mu podaří rodiče/děti zklidnit a pochopit, co se stalo.** Všem přítomným pomůže, když pracovník bude věnovat pozornost tomu, co rodiče/dítě cítí (*cítím, že je odpověď na tuhle otázku pro vás nepřijemná*), nabídne porozumění pro jejich reakci (*chápu vás, že se zlobíte, možná bych se na*



*vašem místě zachovala podobně*) a normalizuje ji (*jiní rodiče se ve stejné situaci jako teď vy také zlobí a křičí, chápu to*). Při takovémto přístupu se většinou emoce postupně uklidňují. Napomínání, moralizování, zakazování či ignorování emocí jejich zklidnění nepomáhá.

Je potřeba si uvědomit, že emoční reakce nelze zastavit na požádání (*Nezlobte se, nemyslela jsem to tak*), zapojením logického argumentu (*Když spolu situaci nevyhodnotíme, nebudeme vědět, odkud kam máme postupovat*), nebo radou (*Neplačte už, znám rodiny, kde jsou na tom děti hůře a dokázali jsme jim pomoci*).

### **Aktuální a potencionální riziko**

Při zjišťování nedostatků při kontaktu dítěte s rodiči si vždy pokládejte otázku, zda zjištěný stav či situace ohrožuje dítě „tady a teď“ (aktuálně) nebo do budoucna (potenciálně). Teprve poté hledejte ve spolupráci s rodiči/dítětem postup podpory či intervence, adekvátní aktuálnosti a závažnosti zjištění.

Rodiče někdy mají „slepou mapu“ na rizika v péči o děti nejen při kontaktu s nimi. Souvisí to s tím, jak oni sami, když byli dětmi, zakoušeli pocity dobře nasycených potřeb a jak se k tomuto tématu vztahovali jejich rodiče či jiní pečovatelé. Proto potřebují, aby jim pracovník pomohl nahlédnout na konkrétní riziko, které aktuálně jejich dítě ohrožuje. Pak budou pravděpodobně schopni spolupracovat na jeho zmírnění nebo odstranění.

Nahlédnout na riziko, které **aktuálně vývoj jejich dítěte neohrožuje** a které vnímáte na základě svých zkušeností jako pravděpodobné či možné v budoucnu (potenciální riziko), nemusí rodiče se svou kapacitou chápání a rodičovským zkušenostem přijmout.

Pokud nejde aktuálně o život a zdraví dítěte, více než snaha o náhled rodičů do budoucna pomůže, když bude pomáhající profesionál pracovat na vytvoření vztahu důvěry rodičů k sobě, případně k celému pomáhajícímu týmu. Rodiče, zažívající respekt ve vztazích s pracovníky, mohou časem přijít na to, že je pro jejich dítě dobré, když naslouchají názorům odborníků, kteří je podporují.

### **Vyhodnocujte situaci každého dítěte zvlášť**

Každé dítě v rodině přichází na svět v jiné situaci. Rodiče jsou vždy v jiném věku, když se jim dítě narodí, různým způsobem dítě plánují, někdy se na dítě těší více, někdy méně, děti nemají vždy stejného otce, vztahy mezi rodiči se vyvíjejí, atp.

Každé dítě je jiné – má jiné povahové vlastnosti, chování, temperament, pohlaví, atp. Navíc je s výjimkou vícerčat každé dítě v rodině jiného věku. Proto každé dítě potřebuje od rodičů jinou míru pozornosti, zájmu, množství jídla, oblečení, atd. Názor, že dávat a věnovat se všem dětem stejně je vrcholem lásky a spravedlnosti, lze z hlediska principů vyhodnocování považovat za mýtus.



Přesto většina rodičů v průběhu vyhodnocení říká, že má ke všem svým dětem stejný vztah a chová se k nim stejně. Obávají se, že by se mohlo ukázat, že jsou k některému dítěti nespravedliví. **Vyhodnocující pracovník s obavami a úzkostmi rodičů/děti v průběhu procesu počítá a empaticky s nimi zachází.**

Výsledky vyhodnocení cílů/situace každého dítěte při kontaktu zvláště mnohdy ukážou, jak odlišně jsou potřeby dětí naplňovány – v některých položkách potřeb může dítě dostávat více než potřebuje, v některých má „tak akorát“, v některých strádá více než ostatní sourozenci.

Výsledky vyhodnocení mohou rodičům pomoci nahlédnout na potřeby dětí a hledat možnosti, jak obstát v nesnadné roli člověka, který se má naučit dlouhodobě poskytovat každému dítěti právě to, co dítě potřebuje.

## Komunikační techniky

### Přeznačkování

„Značky, nálepky nebo diagnózy“ jsou zkratkami, nebo ustálenými mechanismy v komunikaci, kterými popisují pomáhající pracovníci, učitelé, vychovatelé apod. chování rodičů nebo dítěte. U všech aktérů komunikace používání „značek“ navozuje zlost, odsudek, pocit ponížení, napětí, nikomu z nich nedává možnost cítit se dobře. „Značky“ slovníkem psychologů Yvonne Lucké a Luboše Koblého nedávají smysl a neumožňují zažít pocit satisfakce. Jde pouze o negativní hodnocení nebo posouzení chování bez prostoru pro jeho vysvětlení a zdroje řešení. Známými „značkami“ jsou sdělení, že rodiče nebo dítě „*jsou agresivní*“, „*jsou nespolupracující*“, „*lžou*“, „*jsou líní*“ apod. Značky nelimitují „nežádoucí“ chování v čase – když je chování hodnoceno např. „*dítě je agresivní*“, „*rodiče jsou nespolupracující*“, „*líní*“ apod., příjemce informace si pravděpodobně představí, že nic jiného, než *agresivitu, nespolupráci, lenost* apod. nemůže od dítěte/rodičů čekat.

**Přeznačkování** nabízí jiné varianty, jak **vysvětlit a pochopit chování**, které je hodnoceno jako „nežádoucí“. Vychází z předpokladu (Rieger, Vyhnálková 1994), že lidské chování není jen „poloprázdný svět“, ale obsahuje i „poloplnost“. Proto přeznačkování umožňuje chápat chování v kontextu situace, dává příležitost dítěti, rodičům i pomáhajícím pracovníkům najít prostor pro porozumění a ovlivnit pozitivní změny. Opakování přeznačkování posiluje motivaci ke změně chování dítěte i rodičů. Třeba již proto, že ocení, že jsou vnímáni s laskavostí, jako plnohodnotné bytosti.

### Pochvala, ocenění

Pomáhající pracovníci ve snaze vytvořit bezpečnou a konstruktivní atmosféru pro práci s rodinou volí jako vhodný komunikační prostředek **pochvalu**. V české kultuře (Úlehla 1996) jsou lidé na pochvaly obecně citliví. Při běžné komunikaci se stává, že se po vyslovené pochvalě



druhá osoba automaticky zeptá, co od ní chceme. Protože pochvaly mohou být v průběhu PK i následné spolupráci s rodinou brzdou ve spolupráci, je užitečné se jim věnovat. Často slyším kolegy jak říkají: „Ale my klienty chválíme pořád, co bychom to byli za pomáhající pracovníky?“ Jistě mluví pravdu, ale rodiny ohrožených dětí potřebují, abychom se naučili být více citliví na to, koho chválíme a jakým způsobem.

**Oceňování** (Vybíral 2000) podporuje růst a rozvoj oceňované osoby a je jedním z faktorů, které přispívají k osobnostnímu růstu, motivaci a konstruktivním změnám. Oceňováním dávají pomáhající pracovníci dětem/rodičům zprávu, že je respektují, všímají si, že je plnění konkrétních činností a změn stojí úsilí a že si jich za to váží. Při formulaci oceňování je třeba zaměřovat se právě na tyto aspekty, na rozdíl od pochval, kde chválící používá slova „*mám radost*“, „*potěšila jste mě*“, „*chválím vás*“ atd. Důležitou úlohu hraje přiměřenost neverbálních projevů oceňujícího.

### **Zpětná vazba**

Důležitou podmínkou pro pozitivní změny je schopnost sociálního učení rodičů/děti. Obecně platí, že čím je člověk starší, tím více se snižuje jeho schopnost sociálního učení. Rodiče mívají dlouhodobě naučené vzorce myšlení a chování, které jsou častými příčinami ohrožení dětí. Říkáme-li rodičům, co neprospívá jejich dětem a co tedy dělat nemají, nutně jim musíme říci i to, co dělat mají a zda změny dělají správně nebo ne. Když tyto informace rodiče od pomáhajících pracovníků nemají, dostávají se ne vlastním zaviněním do obtížné situace. Cítí se nejistí, mají sklony opakovat zažité způsoby, nevědí, jak se vracet zpět k novým výchovným postupům. I když chybují, potřebují se cítit respektovaní ve své rodičovské roli. K tomu slouží dětem, rodičům i pomáhajícím pracovníkům poskytování zpětné vazby.

**Zpětná vazba** obsahuje věcné vyjádření, čeho si pomáhající pracovník všiml v chování rodičů/dítěte v průběhu plnění plánu. Zpětná vazba (Kopřiva 2006) je pro sociální učení nezbytná, bez zpětné vazby není učení. Při jejím podávání je nutné zaměřovat se na činnost nebo chování, nehodnotit kvalitu či záporné osobnosti, nebo vlastnosti příjemce. Ten se pomocí zpětné vazby dozvídá, co dělá správně, v čem má pokračovat, co může ještě zlepšit, jak a proč. Také se potřebuje dozvědět, co správné není, porozumět tomu a vědět, proč např. určitou činnost nemá příště opakovat. Příjemce zpětné vazby tak získává informace respektujícím způsobem, bez pocitu ponížení, otevírá se mu možnost příště uspět.

### **Přerámcování**

**Přerámcování** (Vybíral 2000) znamená změnu vztahového rámce v průběhu komunikace, když je vhodné změnit negativní postoj a posuzování druhého člověka nenásilnou, konstruktivní





formou na pozitivní, nebo alespoň na neutrální. Je to dovednost, která pomáhá udržet komunikační pole mezi zúčastněnými osobami otevřené. V průběhu PK lze přerámcování využít v takových situacích kdy rodiče/dítě, např. v emočně náročných situacích, reagují na sdělení pomáhajícího pracovníka s nelibostí, podrážděně, zlobí se, vyhrožují. Jedná se o věty typu: „o sousedovy děti se taky nikdo nestará“, „co mi to říkáte, napíšu ombudsmanovi, ten vám ukáže“, „na tohle vám už kašlu“ atd. Dávají tím zprávu, že se dostali do situace úzkosti a/nebo hněvu, k jejímuž zvládnutí potřebují pomoc. Přerámčováním a použitím přiměřených neverbálních reakcí může pomáhající pracovník snižovat napětí, zabraňovat jeho další eskalaci, obracet pozornost ke konstruktivním, nebo alespoň k neutrálním tématům.

Základem pro zvládnutí této techniky je schopnost pomáhajícího pracovníka odhadnout, co se mu snaží dítě/rodič ve chvíli svého hněvu říci, jakou si hájí **pozici** a kde je jeho skrytý **zájem**. K odhadování pozice a zájmu pomáhá osvojit si výše popisované techniky. Pozice může být výzvou k boji nebo k úniku, striktním sdělením „nemluvte mi konečně do života a nechte mě být“. O pozice bojují vojáci, nepřátelé – když se vyčerpají, mohou si dohodnout klid zbraní, příměří do příští války. Těžko budou navazovat vztah důvěry a bezpečí. Soupeření mezi rodinou a pomáhajícím pracovníkem v průběhu PK ani po ní nemá smysl, boj je předem prohraný. Když dítě/rodiče reagují podrážděně a silně hájí svou pozici, volají tím také po uznání své hodnoty, rodičovství, po respektu, po **zájmu**.

### **Podněty co dělat, když se nic nemění**

Tuto situaci poznáte vždy, začnete mít dojem, že ať děláte co děláte, nic se nemění, máte dojem, jako byste házeli „hrách na zed“ – (to znám ☺).

- Domluvte si nejdříve pracovní setkání se svými kolegy z interního týmu a zajistěte si supervizi,
- někdy pomůže přizvání si externího metodického poradce,
- ověřte/zrevidujte cíle, které nefungují,
- snažte se najít, co „nefungování znamená“,
- hledejte to, funguje,
- zkuste najít to, co všechno za tímto fungováním vězí (k čemu je rodič/dítě/rodina motivovaný, co dělá, v čem neselhává, zkuste najít funkční minimum),
- zkuste zúžit cíl, který nefunguje v souladu s principem „méně je více“,
- cítí-li klíčový pracovník/organizace, že udělal/la za sebe maximum co šlo a je z případu vyčerpaný, pomůže rozhodnutí předat případ kolegovi/gyni, nebo jiné organizaci.

**Reflexe sociokulturních odlišností při komunikaci s romskými rodiči a členy jejich rodiny dle Hofstedeho dimenze národních kultur (Hofstede, G., Hofstede, G.J., 2005, <http://geert-hofstede.com/dimensions.html>) a příklady jejich reflexí v průběhu komunikace např.**



Kulturní specifika se do práce s rodinami promítají a významně ovlivňují její průběh. Proto je na začátku tohoto materiálu věnován prostor tzv. dimenzím národních kultur dle definice G. Hofstedeho, vč. ilustrací příkladů, jak se tyto dimenze dle zkušeností např. STŘEPu z.ú. (někdy v praxi a v jiných pramenech označovány jako inter-kulturní odlišnosti) promítají do života rodiny i výchovy dětí.

Respekt a citlivost k nim leží v základu vzájemného porozumění a navození důvěry mezi rodinami a pracovníky. Jde o vzájemné porozumění. V příkladech se nejedná o hodnocení, či zaujímaní stanovisek, co je správné/špatné, lepší/horší.

### **Vzdálenost moci**

Tato dimenze vyjadřuje stupeň, do kterého méně mocní členové společnosti akceptují a očekávají, že moc je distribuována/rozložena nerovnocenně/nerovnoměrně. Fundamentálním tématem je zde, jak společnost zachází s nerovnoměrnostmi mezi lidmi. Lidé ve společnosti, kteří vykazují vysoký stupeň vzdálenosti moci, akceptují hierarchický pořádek, ve kterém má každé místo a není zapotřebí další ospravedlňování. Ve společnostech s malou vzdáleností moci lidé usilují o rovnoměrnou distribuci/rozložení moci a vyžadují ospravedlnění pro nerovnoměrnosti moci.

- *V každodenním životě rodiny se jedná např. o respekt k pravidlům jako jsou ordinační hodiny, dodržování časů a termínu objednání, pravidelná a včasná docházka do MŠ, ZŠ, dodržování školního řádu atp. Respekt k pravidlům do určité míry souvisí s mírou, v jaké se jednotliví členové společnosti podíleli na jejich vytváření. Na druhou stranu na všechny, bez ohledu na to, zda se jedná o příslušníky minority nebo majority, se vztahují pravidla, na jejichž tvorbě se nepodíleli. V rodinách nejvíce pomáhá zprostředkování smyslu konkrétního pravidla (např. Pokud se rodiče s dítětem nedostaví na očkování v domluvený termín, ale o několik týdnů či měsíců později, může lékařem objednaná vakcína projít expirací. Včasný příchod do školky je důležitý proto, aby se dítě mohlo zapojit do programu/hry), jinými slovy nejedná se „svévolné/bezvýznamné“ uplatňování autority. Při práci s rodinami je zapotřebí, cíleně zapojovat rodiče i děti do průběhu spolupráce, plánování obsahu, domlouvání termínů, zprostředkování smyslu konkrétních pracovních postupů atp.*

### **Individualismus versus kolektivismus**

Jeden pól této dimenze - individualismus může být definován jako preference pro „volně-semknutý“ sociální rámec, ve kterém se od individuálních osob očekává, že se budou starat o sebe a o svou bezprostřední/blízkou rodinu. Jeho protipól kolektivismus reprezentuje preferenci pro „úzce sepjatý“ rámec ve společnosti, ve kterém jedinec může očekávat, že se o něho příbuzní nebo členové skupiny postarají výměnou za neoddiskutovatelnou loajalitu. Společenská pozice v rámci této dimenze je reflektována podle toho, jestli je sebeobraz lidí definován ve smyslu já nebo my.



- *Ve výchovném stylu rodiny se jedná o to, zda rodina vychovává dítě jako samostatného jedince či jako člena skupiny/rodu. Romské rodiny žijí často pospolitě, včetně příslušníků více generací a širší rodiny. S tím souvisí mj. sdílení zdrojů, prostředků, financí. Děti jsou vychovávány jako členové rodiny a nepředpokládá se jejich úplné osamostatnění/emancipace. Tento tradiční model fungování rodiny je v komunitě zakořeněn, pokud je z nějakého důvodu narušen (např. ústavní výchova dětí), stává se dítě a rodina jako celek ohroženější. V kontextu vývoje a vzdělávání dítěte je zapotřebí, vnášet do rodiny podněty a citlivě zprostředkovávat význam aktivit mimo dítěte i rodinu (např. docházka do nízkoprahů, školních zařízeních mimo systém povinného školního vzdělávání) a zároveň zdůraznit, že rodina neztrácí v životě dítěte na významu. Některé rodiny se obávají, že pokud bude dítě trávit více času mimo ni, rodina ho v budoucnu ztratí.*

### **Maskulinita versus feminita**

Maskulinní strana této dimenze reprezentuje preferenci ve společnosti zaměřenou na výsledky, heroismus, asertivitu/prosazování a materiální odměnu za úspěch. Společnost je většinově více soutěživá. Jeho protipól, feminita, představuje preferenci pro spolupráci, skromnost/zdrženlivost, pečování o slabé a kvalitu života. Společnost je většinově více orientována na konsenzus.

- *Ve výchově dítěte a v životě rodiny se jedná o tradiční rozdělení rolí mezi ženu/matku a muže/otce. Pokud jsou v rodině přítomni matka i otec, oba významnou měrou výchovu dítěte a jeho rozvoj ovlivňují. Péče o dítě a jeho rozvoj většinou zajišťuje matka, otec se stará o materiální zdroje a činí rozhodnutí např. na co budou uvolněny peníze, zda dítě smí docházet do MŠ, nízkoprahu atp. Stejně tak otec rozhoduje, zda smí do rodiny vstupovat pracovníce home-visitingu. Je tedy důležité nezapomínat do spolupráce zapojovat oba rodiče v optimální možné míře.*

### **Vyhýbání se nejistotě**

Dimenze vyhýbání se nejistotě vyjadřuje stupeň, do kterého se členové společnosti cítí nepohodlně ve vztahu k nejistotě a dvojznačnosti. Fundamentálním tématem je zde, jak se společnost vypořádává s faktem, že nemůže být budoucnost nikdy známá: měli bychom se snažit kontrolovat budoucnost nebo ji jenom nechat běžet?

Společnosti vykazující silnou tendenci k vyhýbání se nejistotě udržují/zachovávají si rigidní kódy víry a chování a jsou netolerantní k neortodoxnímu chování a myšlenkám. Společnosti vykazující slabou tendenci vyhýbání se nejistotě udržují/zachovávají si více uvolněný přístup, ve kterém praxe/zkušenost/konání platí více než princip.

- *V ohrožených romských rodinách je vztah k nejistotě a snaha vyhnout se jí umocněn obtížnou sociálně ekonomickou situací. Za takovýchto okolností se jedná i do určité míry o přirozený sebezáchovný mechanismus „opřít se o něco, čemu věřím“. Jedná se např. o spoléhání se na výklad z karet/ruky, na sny („Babička mi v noci přišla říci, že bude*



*dobře.“). Osvědčilo se, tuto víru/naději rodinám nevymlouvat, nicméně se jim snažit zprostředkovat zkušenost, že ve svém životě mohou něco ovlivnit/mohou zažít úspěch na základě vlastního úsilí/vlastních schopností nejen „nadpřirozených“ sil.*

### **Dlouhodobá versus krátkodobá orientace**

Dimenze dlouhodobé orientace může být interpretována jako zacházení se společenským hledáním ctnosti/statečnosti.

Společnosti s krátkodobou orientací mají obecně silný zájem o ustanovení absolutní pravdy. Jsou normativní v myšlení. Vykazují velký respekt pro tradici a relativně malý sklon šetřit pro budoucnost, dále vykazují zaměření na dosahování rychlých výsledků. Ve společnostech s dlouhodobou orientací lidé věří, že pravda záleží na situaci, kontextu a času. Vykazují schopnost adaptovat tradice podle změněných podmínek, silný sklon/tendenci šetřit a investovat, šetrnost/hospodárnost a vytrvalost v dosahování výsledků.

Souvisí s osvojením si sebekázně a odkládání uspokojení.

- *Jedná se o oblast, která úzce souvisí s plánováním a s přesahem přítomnosti k budoucnosti. V ohrožených romských rodinách se spíše objevuje krátkodobá časová orientace, což pravděpodobně mj. souvisí s vyhýbáním se nejistotě. Pro rodiny v obtížné sociálně ekonomické situaci je budoucnost ohrožující, „mimo jejich vliv“. Je tedy užitečné rodině zprostředkovat, že na základě získaných konkrétních dovedností jsou rodiče i děti schopni uspět, něco ve svém životě ovlivnit. Poté se mohou začít odbourávat obrany rodiny ve vztahu k dlouhodobějšímu plánování.*
- *Tato dimenze též souvisí se vztahem k dochvilnosti, k dodržování termínů (prolínání se s dimenzí vzdálenost moci viz výše).*

### **POUŽITÉ ZDROJE A DOPORUČENÁ LITERATURA**

- 1) Bechyňová, V., Konvičková, M.: Sanace rodiny. Praha, Portál 2008.
- 2) Bechyňová, V. a kol.: Metodická doporučení STŘEP. Praha, Nadace Sirius 2011.
- 3) Bechyňová, V.: Případové konference. Praha, Portál 2013.
- 4) Berg Kim, I.: Posílení rodiny. Praha, Portál 2013.
- 5) Dubowitz, H., DePanfilis, D.: Handbook for Child Protection Practice. Sage Publications. Inc., Thousand Oaks 2000.
- 6) Goleman, D.: Emoční inteligence. Praha, Columbus 1997.
- 7) Goleman, D.: Práce s emoční inteligencí. Praha, Columbus 2000.
- 8) Hofstede, G., Hofstede, G.J.: Hofstedeho dimenze národních kultur, Hofstede, 2005.
- 9) Kopřiva, P. a kol.: Respektovat a být respektován. Kroměříž, Spirála 2006.
- 10) Koukolík, F., Drtinová, J.: Vzpouza deprivantů. O špatných lidech, skupinové hlouposti a uchvácené moci. Praha, Makropulos 1996.
- 11) Prekopová, J.: Empatie, vcítění v každodenním životě. Praha, Grada 1994.



- 12) Rieger, Z., Vyhnálková, H.: Dítě, rodina a svět kolem I.– vzdělávací kurz, pracovní list, nepublikováno. Praha: 1994.
- 13) Rieger, Z., Vyhnálková, H.: Ostrov rodiny. Hradec Králové, Konfrontace 1996.
- 14) Rieger, Z.: Návrat k rodině a domů. Praha, Portál 2009.
- 15) Satirová, V.: Kniha o rodině. Praha, Práh 1994.
- 16) Úlehla, I.: Umění pomáhat. Písek, Renaissance 1996.
- 17) Vodáčková, D. a kol.: Krizová intervence. Praha, Portál 2002.
- 18) Vybíral, Z.: Psychologie lidské komunikace. Praha: Portál, 2000.
- 19) Zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod.
- 20) Zákon č. 104/1991 Sb., Úmluva o právech dítěte.
- 21) Zákon č. 359/1999 Sb., O sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

*Zpracovala: Věra Bechyňová, září 2017- březen 2018*