



Veronika Uhlířová

Vedení rozhovoru s dítětem

Veronika Uhlířová **Vedení rozhovoru s dítětem**

Vydal Velký vůz Sever, Nový Bor 2013

www.velkyvuz-sever.cz | sever@velkyvuz.cz | Tel.: +420 777 594 441 | IČ: 75062020

Jazyková úprava: Hana Borovská

Tisk: Lukáš Hraběta, Velký Šenov

Náklad: 600 ks

Písemný materiál není možné bez souhlasu organizace Velký vůz Sever šířit, množit, ani využívat k jiným účelům než k přímé práci s klienty.

Příručka je financována z prostředků ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a ze státního rozpočtu ČR. Číslo projektu: CZ.1.04/3.1.03./A7.00035.

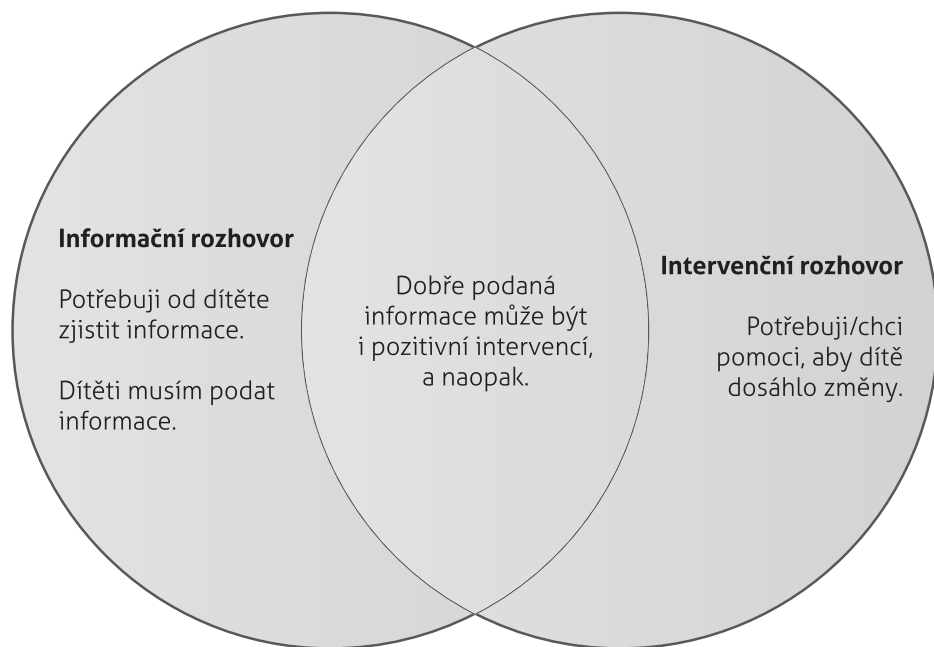


PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Obsah

1. Typologie rozhovorů s dítětem	4
2. Struktura rozhovoru s dítětem	6
3. Komunikační techniky	8
4. KOST aneb komunikační stopky	14
5. Přihlédnutí k věku	15
6. Použitá literatura	16
Příloha 1: Komunikační zásady při rozhovoru	17
Příloha 2: Některé užitečné otázky pro vedení rozhovoru	18
Příloha 3: Kreativní techniky	20
Autorka příručky	25
Velký vůz Sever	25

1. Typologie rozhovorů s dítětem



1. 1. Informační rozhovor

Cíl: získat či podat informace

Potřebuji od dítěte zjistit informace/stav/pocity.

Použití: vyšetřování, zjišťování situace v rodině/šколе, návštěva dítěte v dětském domově, šetření názoru dětí např. v rozvodových řízeních aj.

Co a jak: užíváme všechny komunikační dovednosti s větším důrazem na vhodné otázky, jasné definování cíle a role pracovníka, rekapitulování.

Dítěti musím podat informace.

Použití: sdělování dalších kroků při řešení situace, vysvětlování, zodpovězení otázek dítěte, informování

Co a jak: užíváme všechny komunikační dovednosti s větším důrazem na srozumitelné vysvětlování, práci s aktuálními emocemi a získání zpětné vazby od dítěte, ujištění se, že dítě pochopilo, co se děje.

1.2. Intervenční rozhovor

Cíl: pomoci dítěti rozhovorem (např. aby se cítilo lépe), dosažení změny v jeho chování/chápání

Co a jak: užíváme všechny komunikační dovednosti s důrazem na celou strukturu rozhovoru. Součástí tohoto typu rozhovoru je sjednání zakázky o žádoucí změně.

1.3. Kombinace typů rozhovoru

V praxi se oba typy rozhovoru často prolínají. Dobře podaná informace může být i pozitivní intervencí, a naopak v intervenčním rozhovoru můžeme získat spoustu užitečných informací. Je ale vhodné si při rozhovoru s dítětem vždy uvědomovat, jaký cíl komunikací s dítětem jako pracovník sleduji a jaký typ rozhovoru právě s dítětem vedeme.

2. Struktura rozhovoru s dítětem

● VYTVOŘ BEZPEČÍ A VZTAH.

Informuj dítě o: svém jménu, maximální době rozhovoru, průběhu – co se teď bude dít, proč tu jsi a kdo jsi.

Navaž s dítětem vztah: společnou hrou, motivujícími otázkami, intonací hlasu, kreativními technikami.

● NAJDI SPOLEČNÝ CÍL ROZHOVORU A POTÉ JEJ HLASITĚ FORMULUJ.

1. Intervenční rozhovor

Zeptej se dítěte na jeho přání. Čeho by chtělo rozhovorem dosáhnout? Porovnej jeho přání se svými možnostmi a znalostmi, nabídni společný cíl (spojení dětského přání s tvými možnostmi) = zakázka. V případě více cílů urči jejich prioritu s ohledem na časové omezení rozhovoru, a pokud nezbude čas pro všechny cíle, informuj dítě, že se můžete setkat znovu, nebo navrhní, jak jinak se další cíle budou plnit. Cíle i jejich prioritu po sjednání hlasitě zopakuj.

2. Informační rozhovor

Dítěti srozumitelně sděl, proč tu jsi (nebo proč dítě muselo přijít za tebou) a čeho chceš rozhovorem dosáhnout. Po vysvětlení vše znovu stručně a výstižně shrň.

● TEĎ MŮŽEŠ ŘEŠIT SJEDNANÝ CÍL.

● DOPTÁVÁNÍ, VYSVĚTLOVÁNÍ, INSTRUOVÁNÍ

Nezapomeň občas zrekapitulovat podané informace či stav, kam jste se v rozhovoru dostali (např. co už víte, co jste si společně domluvili, co už ví dítě, jeho přání atd.). Pokud zbude čas, věnuj se dalšímu domluvenému cíli.

● UJISTI SE, ŽE:

a) dítě všemu porozumělo*

b) jste splnili cíl**

* pro kontrolu, zda dítě porozumělo všemu potřebnému, užíváme 2 typy zpětnovazebných technik: rekapitulaci nebo metodu teachback (vyzvěme dítě, aby samo řeklo, co z rozhovoru pochopilo, a převezmeme odpovědnost za potenciální nedorozumění. Např.: „Víš, mám pocit, že jsme toho tady napovídali dost, a mám strach, jestli jsem ti všechno dobře vysvětlila. Můžeš mi prosím tě pomoci a říci mi, co všechno jsi pochopil? Co je z toho nejdůležitější?“).

** pro zjištění, zda byl splněn cíl rozhovoru, můžeme užít i některé kreativní hodnotící techniky.

● VŠE SHRŇ/REKAPITULUJ.

● VÝSTUPY:

a) pro dítě ústní, jednoduchý výstup, v krocích (někdy je vhodné dítěti to nejdůležitější stručně napsat)

b) pro tvůj pracovní zápis

c) v některých případech, pro jinou žadatelskou instituci, také zápis (dítě informuj, co budeš do zápisu uvádět – je to korektní přístup a buduje se tak dobrý vztah s dítětem)

3. Komunikační techniky

V obou typech rozhovorů je výhodné uplatňovat určité komunikační dovednosti. V této kapitole je nazýváme komunikačními technikami. Dobrou zprávou je, že se je každý člověk může naučit.

Při popisu následujících technik vycházíme z příručky Krizová intervence pro sociální pracovníky (Uhlířová, Kudlvasová, 2013).

3.1. Parafráze/rekapitulace

Vlastními slovy rekapitulujte/shrňte, co jste slyšeli, čemu jste rozuměli, nebo nerozuměli. Přitom nic nedoplňujte a hlavně NEKOMENTUJTE a NEHODNOŤTE, co vám dítě řeklo.

- Parafrázi/rekapitulaci dáváte najevo své pochopení, což může utlumit silnější emoční projev dítěte.
- Parafrázi/rekapitulaci dáváte dítěti příležitost vyjasnit to, co jste špatně pochopili.
- Parafrázujeme/rekapitulujeme klíčová sdělení (vedlejší témata neparafrázujeme), tím vedeme rozhovor žádoucím směrem a upevňujeme jeho hlavní téma.

Užíváme věty typu: „...*tak ty mi říkáš, že...*“, „*Jestli ti dobře rozumím, tak...*“, „*Takže...*“.

Rekapitulaci používejte tehdy, když jste již nashromáždili mnoho informací a je třeba je zopakovat, utřídit či vybrat ty nejdůležitější. Kromě průběžných rekapitulací nezapomeňte nakonec shrnout výsledky rozhovoru v jeho závěru.

3.2. Práce s emocemi, empatická vyjádření

Dáváme dítěti najevo porozumění, uznání jeho pocitů.

Omezujeme napětí, zvyšujeme vzájemnou důvěru, posilujeme pocit pochopení.

Slovním vyjadřováním empatie vlastně „pouze“ hlasitě respektujeme prožitky dítěte, což je důležité, i když je to jediná věc, kterou v tu chvíli můžeme udělat/říci.

3.2.1. Zrcadlení/reflektování emocí

- Pojmenujeme pocit dítěte či dáme jinak najevo, že jsme zaregistrovali, že právě něco silněji prožívá.
- Používáme věty jako: „Slyším, že se zlobíš...“, „Vidím, že máš obavy...“, „Váháš, je pro tebe obtížné se rozhodnout...“.

3.2.2. Legitimizace emocí

Dáváme dítěti najevo, že má právo cítit se tak, jak se cítí („Nedivím se, že máš strach.“, „Plakat v takové situaci je normální, plač, tady můžeš...“). Nebagatelizujeme prožitky a emoce dítěte. („~~Neboj, máma se určitě uzdraví~~“, „~~Uvidíš, čas to zhojí~~“)

3.3. Vysvětlování

Když dítěti něco vysvětlujete, pamatujte, že děti mají jen omezenou kapacitu pro přijímání informací či instrukcí. Nemusí také rozumět všem slovům a souvislostem. Během předávání informací či vysvětlování nezapomínejte na rekapitulaci nebo použijte metodu teachback (viz tabulka Struktura rozhovoru s dítětem).

Zapamatujte si tyto zásady:

- Mluvte stručně a strukturovaně.
- Opakujte klíčové informace. Informace podávejte přiměřeně věku a stavu dítěte. Přizpůsobte se úrovni porozumění dítěte daného věku.

Jeden vyděšený chlapec se mi svěřil, že to asi mamince u paní sociální „zkazil“. Ptala se ho prý, zda chce s tatínkem zůstat natrvalo. On jí to odkýval, ona zapsala. Pak mi vyprávěl, že nerozuměl slovu „natrvalo“. Když jsem mu to vysvětlila, plakal, že k tátovi nechce, že se ho bojí a že to mámě zkazil, že ho dají tátovi.

Občas si ověřte, jak tomu, co říkáte, dítě rozumí. Zde se vyplatí upřednostňovat otevřené otázky před uzavřenými. Neptejte se: „Rozumíš tomu?“, protože většina dětí vám odpoví, že rozumí. Řekněte raději: „Jak tomu rozumíš? Zkus mi říci, co jsi z toho pochopil.“.

- Nenechte se uchláholit kýváním dítěte, že tomu rozumí.
- Rekapitulujte rozhovor nebo používejte metodu teachback.
- Vyzývejte dítě k dotazům.
- Pomáhejte si přirovnáními či příběhem někoho jiného.
- Informace si společně namalujte v podobě piktogramu na papír (tato metoda například pomáhá, když děti nerozumějí složitějším rodinným vztahům)

3.4. Vracení rozhovoru k tématu a udržování struktury rozhovoru

Děti mají tendenci pod tíhou emocí, zmatku, nebo naopak z nudy, netrpělivosti z dlouhého mluvení odbíhat od tématu. Jako pracovníci musíme být trpěliví a občas dítě citlivě vrátit k jádru rozhovoru.

Např.: Povídáte si s 8letým chlapcem Kájou o tom, jak vypadají jeho návštěvy u táty po rozvodu a po tom, co táta mámu bil. Chvíli vám o tom vypráví, vy se vyptáváte a on najednou vyskočí, začne pochodovat po místnosti a říká:

K: „Tohle máme taky ve škole, tohodle červeného panáčka. A víte, co mi udělal jeden kluk? Bouchl mě, ale já mu to vrátím, to si pište...“

P: „Koukám Kájo, že najednou mluvíš o škole a nějakým klukovi. Určitě je pro tebe důležité se bránit. Já bych si s tebou chtěla dál povídat o tátovi. Říkals, že...“

(K = Kája, P = pracovník)

Někdy se stane, že se návrat k tématu nepodaří a dítě stále odbíhá k jiné, pro něj důležitější věci. Možná je takové odbočení pro dítě důležité a je třeba u něj chvíli zůstat. S dítětem se však předem domluvte, že si tedy chvíli budete povídat o tomto novém, vedlejším tématu, ale že se pak vrátíte k původnímu. Děti jsou takové dohody schopné. Často si chtějí během vašeho rozhovoru chvíli hrát.

3.5. Komentování procesu

Jako pracovníci můžete dětem v rozhovoru pomoci i tak, že jste pro ně vypočitatelní a „průhlední“. Dítě pak celé situaci a vašim krokům lépe rozumí, a proto se vašim instrukcím bude ochotněji podřizovat. Řekněte dítěti, co děláte a proč to děláte, kam jdete a proč tam jdete, co bude následovat. Informace však podávejte stručně, nezahlcujte dítě přemírou slov, kterým by stejně nerozumělo. Komentování procesu může mít někdy i charakter

rekapitulace, kdy neshrnujete obsah řečeného, ale rekapitulujete, kam jste se společně v rozhovoru dostali nebo co se mezi vámi právě děje.

Např.: Mluvíte s 15letou dívkou, se kterou řešíte šikanu. Ona je obětí a na nové škole (SŠ) začíná opět do své role vstupovat. Nechce bojovat, volí strategii vyhnutí se konfrontacím v situacích, kdy se setkává se silnějšími spolužáky. V rozhovoru s vámi je uzavřená, na většinu otázek odpovídá „nevím“ nebo vám radši většinu rad a doporučení odkývá, aby měla klid.

„Heleno, já už tu delší dobu ze sebe chrlím radu za radou, ty ji vždy odkýváš a já začínám mít pocit, že tě tlačím někam, kam nechceš. Jak mám s tebou o šikaně mluvit, aby se ti povídalo lépe?“

3.6. Kladení vhodných otázek

Otázkami můžete vést rozhovor. Zjišťujete jimi, jak se dítě cítí, co potřebuje, co mu běžně pomáhá, ptáte se na jeho podpůrnou sociální síť, mapujete důležité informace.

Rozlišujeme několik druhů otázek:

3.6.1. Uzavřené otázky

Těmito otázkami zjišťujeme fakta, data nebo na ně lze odpovědět „ano – ne“. Hodí při rozhovorech s málomluvnými dětmi nebo při nedostatku času. Používáme-li je však ve chvíli, kdy potřebujeme od dítěte získat co nejvíce informací, kdy chceme znát jeho názory, postoje či popis toho, co se děje (doma, ve škole apod.), paradoxně se dozvídáme jen velmi málo, popř. se komunikace zablokuje – dítě nemá prostor odpovědět tak, jak by potřebovalo, protože to nezapadá do uzavřeného schématu ano – ne.

V rámci kategorie uzavřených otázek rozlišujeme 3 podtypy:

- Uzavřené, obyčejné otázky (popis viz výše)
- Sugestivní otázky – jsou velmi nebezpečné, manipulativní. Např.: „A nemyslíš si, že by bylo lepší to oznámit učitelce?“ nebo: „Je ti to alespoň líto, že jsi ho tak uhodil?“
- Provokativní otázky – mají v sobě trochu sugescie, ale jejich cílem je absurditou a přeháněním vyprovokovat dítě k vlastní touze vše vysvětlit a nenechat se zahnat do kouta. Např.: „Takže mi chceš říct, že dokud ten druhý nemá rozdrčenou hlavu a všude kolem není krev, tak ho jako tlučíš dál a dál?“ Tyto otázky se hodí ve chvíli, kdy potřebujeme dítě rozmluvit a nenechat ho utéct k únikovým odpovědím typu

„nevím“, „asi“. Provokují v dětech potřebu obhajoby a vysvětlení. Pozor – nepoužívejte je.

- příliš často a hlídejte si hranici silné manipulace nebo zesměšňování. Dítě by mělo poznat, že schválně přeháníte.

3.6.2. Otevřené otázky

Tento typ otázek rozvíjí rozhovor a přináší informace. Začínají nejčastěji slovy „jak a jaký, co“ apod. Někdy se objevují otevřené otázky začínající slovem „proč“. Technicky vzato jsou otázkami otevřenými, ale z psycholingvistického hlediska vyvolávají tlak či pocit viny. Je lepší je tedy opisovat jiným způsobem. Např. „Proč jsi to udělal?“ převedeme na „Co tě k tomu vedlo?“.

3.6.3. Alternativní otázky

Nejčastěji tyto otázky používáme u mladších dětí, nebo když odpovědi vážnou a dítě se utíká k „nevím“ či k mlčení.

Jak je vytvořit? Položíme otázku a nabídneme několik variant odpovědí a také možnost, která ještě nebyla navržena.

Např.: 10letý Honza se každý den po škole toulá, domů přichází až 6 hodin po skončení vyučování. Na otázku, co po tu dobu dělá, dokáže jakžtakž odpovědět, že jezdí autobusy sem a tam nebo se jen tak loudá. Neumí však říci, co ho k takovým činnostem táhne.

Alternativní otázka pak může znít takto: „Honzo a co tě na tom loudání a ježdění busem tak láká? Já mám několik nápadů, vyjmenuju je a ty přemýšlej, kterým jsem se nejvíc trefila, jo? Takže nemáš hodinky a nepoznáš, kolik času jsi loudáním strávil, za druhé tě baví se vozit, za třetí jsi s nějakým kamarádem a baví vás to spolu, za čtvrté se něčeho bojíš a nechceš domů. Trefila jsem se něčím? Existuje ještě jiné vysvětlení?“

Jakmile si dítě vybere variantu, vyzveme ho, aby o tom řeklo něco víc.

Doporučuji u jmenování alternativ ukazovat jejich pořadí na prstech, pro děti je pak snazší říci např. „Ta první to byla“. Pak už jen parafrázujeme vybranou variantu, abychom se ujistili, že oba myslíme totéž.

Všechny typy otázek mají svou úlohu, žádná z nich není lepší nebo horší. Záleží vždy na cíli rozhovoru a na situaci. Za nevhodné považujeme otázky sugestivní a otázky začínající obviňujícím „proč“.

Zajímavost: Děti běžně tráví nejvíce času denně ve škole, kde je nastavené paradigma správně – špatně. Existuje správná odpověď a špatná odpověď. Podobně tomu bývá i při výchovném procesu doma – něco je vhodné a něco nevhodné. Dítě se až příliš často pohybuje v této dichotomii a to může mít nepříjemné následky v rozhovorech se sociálními či jinými odbornými pracovníky. Dítě totiž často odpovídá podle toho, o čem si myslí, že je správná odpověď, nebo jak si myslí, že chceme, aby odpovědělo. Naučit ho, aby odpovídalo podle pravdy a aktuálních prožitků je během rozhovoru nemožné, nicméně máme dostupné techniky, jak tento jev eliminovat. Jednou z nich je parafráze/rekapitulace, dále komentování procesu a také „já výrok“ – viz níže.

3.6.4. Další užitečné otázky:

Co tě sem přivedlo, co byla ta poslední kapka?

Co ode mě chceš, jak ti s tím mohu pomoci?

Bylo to někdy lepší? Kdy to funguje?

Co ti dřív pomáhalo?

Kdo ti v okolí pomáhá? (otázka na zdroje)

Když si takhle povídáme, je to pro tebe OK? Mám něco změnit?

Jak jsi to zvládnul? Co ti pomohlo? Další typy otázek najdete v příloze příručky.

3.7. „Já výrok“, sebevyjádření

V průběhu rozhovoru se nebojte sdělovat svoje pocity a záměry. Vaše sebeodhalení dává dítěti pocit, že to s ním myslíte dobře a jste zainteresováni na nejlepším řešení. Navíc tím podporujete svou přirozenost.

Např.: „Víš, já tě tady už pár minut hubuju, protože mám strach, že když to budeš opakovat, tak to nedopadne dobře.“

Nebo: „Haničko, já tomu nerozumím. Když jsi tu byla s tátou, tak jsi říkala, že maminku nemáš ráda a nechceš k ní. Když jsi tu byla minule s mámou, tak jsi mi svěřila, že ti táta občas dá na zadek a že chceš být u mámy. Já v tom mám teď zmatek. Ráda bych, aby to dopadlo, jak si přeješ. Potřebuju, abys mi s tím pomohla a vysvětlila mi to.“

3.8. Oceňování

Oceňování je nejúčinnější motivační technika. Co jde, to oceňte: názory dítěte, to, že s vámi mluví, že něco zvládlo. Hledejte ocenění i tam, kde to vypadá, že žádné nelze najít, oceňte, že dítě řeklo pravdu, že je dnes klidnější a odpovídá na otázky...

4. KOST aneb komunikační stopky

Zde naleznete výčet komunikačních přístupů, které byste neměli používat, protože rozhovor blokuje, vzbuzují v dítěti touhu s vámi bojovat nebo řešení vzdávat.

- přikazování (*Mustíš se zamyslet...*)
- poučování (*Ty nevíš, že je normální, abys...?*)
- napomínání (*Přece nemůžeš...*)
- moralizování (*Tvoji povinností je..., Všichni slušní lidé...*)
- poskytování rad (*Nejlépe bys udělal...*)
- hodnocení a posuzování (*Když jsi tak líný, těžko můžeš řešit...*)
- vyvracení, odmítání, relativizace pocitů (*To ti nemůže být líto...*)
- interpretování, analyzování (*Není to zas tak hrozné...*)
- unikání od tématu, nemístné vtipkování
- slibování toho, co nejde splnit

(Gilnerová in Komárková, Slaměník, Výrost a kol., s. 51)

5. Přihlédnutí k věku

Předškolní věk

Při navazování vztahu a vytváření bezpečného prostředí klademe větší důraz na hru. Dítě nezná mnoho slov, proto více vysvětlujeme a mluvíme jednoduše. Rozhovor kombinujeme s herními nebo kresebnými aktivitami. Při vysvětlování nebo nabízení alternativ odpovědí používáme přirovnání, a až když víme, že dítě princip příměru pochopilo, teprve potom zapojíme „ostrou“ otázku. Mimo oceňování jako komunikační techniku dítě za rozhovor odměníme (je-li to možné) např. kartičkou z pexesa, bonbónem, obrázkem apod. a dítěti řekneme, za co odměnu dostalo.

Mladší školní věk a raná puberta

U mladších školních dětí stále nezapomínáme na hru a využití některých kreativních technik podporujících rozhovor. Děti vizualizované informace lépe chápou a takové techniky je baví. Stále mluvíme jednoduše a zvláště v tomto věku si dáváme pozor na tendenci dětí odpovídat „správně“. Na základě našeho vysvětlení je dítě schopno pochopit, kdo jsme, jaká je naše práce a proč spolu mluvíme. Dítě rozumí cíli, respektive je schopno cítit odpovědnost, aby se něco v jeho problému/životě změnilo. Mladší děti můžeme opět odměnit. U pubescentů věnujeme zvýšenou pozornost tomu, že už bývají nějak svým chováním „zapsaní“ a to nás může svádět k tomu, že se na ně budeme dívat stejnýma očima jako jejich učitelé/rodiče. Může nám to zabránit vidět věci k ocenění, vidět jejich schopnosti zvládat některé situace. I tyto děti bývají vděčné a nakonec i spolupracující, když s nimi jednáte jinak než ostatní v jejich okolí, když si všímáte i jejich pozitivních rysů.

Puberta a dospívání

Není-li omezen intelekt, děti rozumějí našim otázkám, umí odpovídat. Také jsou schopny porozumět našemu záměru v rozhovoru, odhalit naše motivy, a nebo dokonce být předpojaté. O to více dbáme na svou „průhlednost“, jsme féroví, věci vysvětlujeme pravdivě, své motivy odkrýváme, na nic si nehrajeme. V tomto věku se pracuje s cílem/zakázkou stejně jako u dospělých klientů, děti chápou, co se po nich chce, a mívají stejné reakce jako dospělí (např. přehazování odpovědnosti za splnění sjednaného cíle na druhé: „Když máma doma nebude křičet, tak ani já se s ní nebudu hádat.“). Snažte se být pravdiví a autentičtí, děti v tomto věku dokáží rozpoznat naše původní záměry. Nebudete-li takoví, můžete rychle ztratit jejich důvěru.

6. Použitá literatura

Freedman, J., Combs, G. 2009. *Narativní psychoterapie*. Praha: Portál.

Karnsová, M. 1995. *Jak budovat dobrý vztah mezi učitelem a žákem*. Praha: Portál.

Komárková, R., Slaměník, I., Výrost, J. a kol. 2001. *Aplikovaná sociální psychologie III*. Praha: Grada Publishing.

Matuška, F. 2006. *Rozhovor – nástroj pomoci*. Studijní text kurzu. Praha: Spas.

Uhlířová, V., Kudlvasrová, K. 2013. *Krizová intervence pro sociální pracovníky*. Nový Bor: Velký vůz Sever.

Úlehla, I., Macek, Z. 2008–2012. *Výcvik Umění terapie*. Osobní poznámky účastníků z kurzu. Praha: G-I.

Velký vůz. 1999–2013. Osobní zkušenosti autorky z technik zpětné vazby používaných na kurzech zážitkové pedagogiky.

Příloha 1: Komunikační zásady při rozhovoru s dětmi

Komunikační zásady při rozhovoru s dětmi

Mluv jednoduše a stručně.

Opakuj.

Rekapituluj delší úseky rozhovoru.

Vracej sebe i dítě k tématu rozhovoru.

Ptej se.

Ptej se, zda a jak dítě všemu porozumělo.

Bud' empatický.

(Uhlířová, Kudlvasrová, 2013)

Příloha 2: Některé užitečné otázky pro vedení rozhovoru

Některé otázky mohou patřit do několika kategorií, mohou mít více záměrů a cílů. Některé nelze jednoznačně zařadit pouze do jedné kategorie.

Otázky mapující, co se děje a co spolu máme dělat (tvorba zakázky):

Jak chceš tento rozhovor využít?

Co důležitého se pro tebe doma/ve škole dělo?

Co se stalo?

Co vyvolalo tenhle stav?

Co tomu předcházelo?

Jak dlouho to trvá? Co byla ta poslední věc, co tě přinutila za mnou přijít?

S čím bys chtěl(a) odcházet po našem rozhovoru? Co by ti teď ode mě pomohlo, abys mi mohl(a) říci, co se děje?

Kdybych byl(a) muška na stěně u vás doma, co bych viděl(a)?

Otázky na průběh, otázky kotvící:

Je to, co teď spolu děláme (řešíme, o čem mluvíme...), to, co potřebuješ?

Nezapomněl(a) jsem na něco z toho, o čem jsi hovořil(a)?

Co rozhodně nemám dělat (říkat)?

Co z toho, o čem jsme teď mluvili (co jsme řešili), se ti zdá užitečné?

Jak se teď cítíš?

Na co myslíš?

Co se právě teď děje?

Cirkulární otázky:

Co si o tvém trápení myslí...X...?

Kdo jiný si ještě dělá starosti?

Kdybych byl(a) tvoje máma a poslouchal(a) tě teď, co bych ti na to řekl(a)?

Kdo by nejvíce ocenil, kdyby se situace vyřešila?

Otázky na zdroje v člověku: *Předpokládá se, že každý člověk disponuje schopností si pomoci, najít řešení, jen těchto schopností dostatečně nevyužíváme, ba o nich často ani nevíme. Cílem otázek na zdroje je vytáhnout konkrétní schopnost dětského klienta na světlo.*

Už ses s něčím podobným v životě setkal(a)?

Co jsi s tím dělal(a)?

Jak se ti to podařilo zvládnout?
Co ti fungovalo?
Jakou zkušenost sis z toho odnesl(a)?
Kde jsi vzal(a) motivaci (sílu) to vydržet?

Mobilizující a uschopňující otázky:

Jak se ti podařilo zabránit tomu, aby se situace zhoršila?
Pokud jsme na začátku rozhovoru použili měřicí otázky: Jak to, že jsi na trojce, a ne na dvojce? Jak to děláš?
Jak by to vypadalo, kdyby se situace ještě zhoršila?
Co nejhoršího by se mohlo stát?
Kdyby se vše zlepšilo, jak bych to jako obyčejný kolemjdoucí poznal(a)?
Kdyby tvůj problém náhle zmizel, jak by všechno vypadalo den poté?

(Matuška, 2006)

Příloha 3: Kreativní techniky

Kouzelník a čarovná hůlka

Použití: pro mapování situace doma/ve škole, pro hledání cíle a toho, co chce dítě změnit

Pro koho: pro děti předškolního a mladšího školního věku

Jak na to:

1. Popovídejte si s dítětem o tom, kdo je kouzelník, jestli dítě nezná nějakou pohádku s kouzelníkem, ptejte se ho, jak kouzelník vypadá a co umí. Potom vytáhněte hůlku a čepici a nabídněte dítěti, že na chvíli budete kouzelníci a že oba dva budete mít čarovnou moc měnit svět a lidi, něco přičarovat nebo odčarovat. Společně s dítětem vyslovte zaříkadlo a proměňte se v kouzelníky. Vytvořte pohádkovou atmosféru a začněte kouzlit.
2. Otázky: Co bys jako kouzelník chtěl(a) změnit? (Např.: „Chtěl bych traktor.“, poté proneste zaříkadlo a řekněte: „Tak, máš ho.“)
3. Chápe-li dítě, že teď jakoby může měnit věci kolem sebe, zaměřte se na cílené otázky typu: „Co změníme na mámě?“ „Jaké chování se ti nelíbí a chtěl bys ho jako kouzelník změnit?“. Pak použijte zaříkadlo a další otázky.
4. Dozvěděl(a)-li jste se to podstatné, ukončete kouzlení vystoupením z rolí pomocí zaříkadla a odejmutí čarovných nástrojů.

Balón a kotva

Použití: uvědomění si osobních zdrojů, schopnost sebereflexe, hledání cíle osobního posunu/změny

Pro koho: děti ve školním věku a v pubertě

Jak na to:

1. Dítěti ukažte na papíře obrázek létacího balónu propojeného s kotvou.
2. Vysvětlete mu, že do kotvy má stručně napsat své vlastnosti a návyky, které ho dostávají ke dnu (kvůli těžké kotvě pak celý balón klesá k zemi), a do balónu naopak to, čeho si na sobě váží, jaké má dobré vlastnosti, jaké pěkné činy vykonal (čím více je balón naplněný, tím snadněji vzlétne k nebi).
3. Ptejte se dítěte, zda jeho balón bude klesat, či stoupat, čeho je tam víc?

4. Pokud balón klesá a „hříchy“ jsou těžké, je vhodné se zeptat: Co by se muselo stát, aby balón začal stoupat? Jak to můžeš ovlivnit ty? Co uděláš?

*(obdobné techniky: misky vah, peklo/ráj)
(Karnsová, 1995)*

Semafor

Použití: hledání cíle a toho, co chce dítě změnit, hledání osobních zdrojů

Pro koho: děti ve školním věku a v pubertě, dospívající i dospělí

Jak na to:

1. Dítěti ukažte namalovaný semafor a vysvětlete: červená znamená – o čem vím, že s tím musím přestat, protože to škodí mně i druhým, žlutá – co dělám dobře / v čem se chovám dobře a budu v tom pokračovat, zelená – zjistil(a) jsem, že se musím naučit, začít dělat to či ono.
 2. S dítětem společně vyplňujte semafor a povídejte si o tom, u starších dětí a dospívajících můžete semaforey rozdat, nechat je vyplnit a pak v rozhovoru vyplněné reflektovat.
 3. Pro splnění cíle se nakonec dítěte zeptejte, co tedy od zítřka bude dělat jinak, dokdy se chce změnit, kdo to bude kontrolovat, kdo nebo co mu v tom pomůže. Dbejte na to, aby si dítě vybralo jednoduchý cíl, který je pro něj splnitelný. Neakceptujte vágní odpovědi jako: „Od zítřka budu hodný.“.
-

Loutka/plyšák – externalizace

Použití: pro mapování situace doma/ ve škole, šetření závažného činu, práce s minulostí a prožitým traumatem

Pro koho: děti předškolního a mladšího školního věku, až asi do 12let

Jak na to:

1. Dítěti dejte na výběr z několika plyšáků, jeden bude zastupovat dítě a ostatní budou představovat lidi ze situace, na kterou se ptáte.
2. Sehraje s dítětem divadlo, jak to u nich doma/ve vybrané situaci chodí, co kdo říká, a nechte dítě hrát s plyšákem samo sebe. Zeptejte se dítěte, jak se opravdu chovalo v dané situaci, a nakonec zahrajte vy roli dítěte s plyšákem a dítě nechte předvést,

jak reagovali ti druhí.

3. Při práci s minulostí je vhodné používat metodu externalizace, kdy dítě nemá říkat: „Já, medvídek, jsem se jen díval a pak plakal.“, ale říká: „Medvídek plakal.“. Držte se této gramatické formy ve 3.osobě, je pro dítě bezpečnější.
4. Kromě mapujících otázek se také ptejte: „Jak to medvídek zvládnul?“ „Kdo medvídkovi pomohl?“ „Koho se medvídek bál?“ „Koho se nebál?“ „Kdo medvídku někdy pohladil?“
5. Při jiných cílech této metody, které slouží k vyšetřování, je možné na plyšácích ukazovat, kam bylo dítě bito (lépe se to ukazuje na těle hračky než na svém vlastním těle), kam mu kdo sahal apod.

(Freedman, Combs, 2009)

Stroj na problémy

(podle Kamily Kudlvasrové)

Použití: hledání, jak zastavit negativní chování a jak najít vlastní sílu dítěte ovlivnit problém

Pro koho: děti ve školním věku a v pubertě, dospívající i dospělí

Jak na to:

1. Nechte si popsat, jaké má dítě trápení/problém.
2. Zeptejte se, jaký stroj (i fantazijní) by tento problém mohl vyřešit. Jak a čím by to dělal? Nechte si stroj a jeho funkce popsat, podporujte fantazii.
3. U starších dětí můžete zkusit přenést princip fungování stroje na skutečnost. Např.: „Co v tvém opravdovém životě by mohlo fungovat podobně a nahradit tuto část stroje?“

Topografie domu/rodiny

Použití: pro mapování situace doma, vztahů a činností

Pro koho: děti v předškolním a školním věku, v pubertě, dospívající

Jak na to:

- Dejte dítěti za úkol namalovat, jak to vypadá doma (místnosti). Mladším s kresbou pro úsporu času pomáhejte.

- Vybídněte dítě, aby vám vyprávělo, kde a kdy je mu doma nejlépe, kdo je v které místnosti nejčastěji apod.
 - Přidejte figurky/kamínky zastupující jednotlivé osoby a nechte je dítě rozestavit tak, jak to doma bývá. Buďte všeteční a ptejte se na vše.
 - Pozor na interpretace, které možná znáte z psychodiagnostických testů – neinterpretujte, máte-li nějaký předpoklad, férově s ním dítě konfrontujte.
 - Technika může pokračovat dotazy směřujícími ke změně. Např.: „Co bys chtěl, aby bylo doma jinak?“, „Kdo by tam měl nebo neměl být?“
-

Pozorovatel: moucha, rybička, helikoptéra

Použití: pro mapování situace doma/ ve škole, hodnocení a názor dítěte na situaci, schopnost nadhledu

Pro koho: pro všechny věkové skupiny od mladšího školního věku do dospělosti

Jak na to:

1. Po popisu, co se doma děje (můžete navázat na předchozí techniku topografie domu/ rodiny), pokračujte dotazy na imaginární situace: „Kdybych byl(a) u vás doma moucha na zdi, co bych viděl(a)? Co bych slyšel(a)? Co by se mi ne/líbilo?“, „Co bych viděl(a), že dělá malý Pětá?“, „Jakou reakci Pěti bych viděl(a) jako moucha, když na něj mamka křičí?“
2. Mouchu můžete zaměnit za helikoptéru či rybičku v akváriu.

(Úlehla, Macek, 2008–2012)

Vyhodnocování chování/posunu dítěte a kontrola plnění cíle z individuálního plánu (schody, strom, hora pokladů, teploměr, známka, škála 1–10)

Použití: hledání cíle a toho, co chce dítě změnit a jak to změnit, kde se na cestě za sjednaným cílem nachází

Pro koho: pro všechny věkové kategorie od mladšího školního věku až do dospělosti

Jak na to:

- Po rozhovoru o problémech, ale i o tom, co funguje, můžete dítěti předvést kreativní metodu, se kterou pak budete pracovat i při dalších setkáních a která bude postupně ukotvovat, kam se dítě posunulo. Ukažte dítěti obrázek schodiště vedoucího na horu

pokladů a vysvětlíte mu, že dole, pod horou člověk ještě nic nemá, ale na vrcholu hory čeká poklad (vyřešení/maximální zlepšení jeho situace).

- Nechte dítě definovat, co v jeho případě znamená být pod horou a co znamená najít na vrcholu poklad, co to vlastně je maximální zlepšení situace, o které dítě stojí.
- Pak ho nechte zaznamenat, kde se v současnosti nachází, a ptejte se, jak se to projevuje.
- Poslední otázkou prvního setkání nad obrázkem hory je: Na jakém schodu chceš stát např. v pondělí za 14 dní? Až na něm budeš, co budeš dělat jinak? Jaké to pro tebe bude? V čem bude rozdíl ve srovnání s dneškem? Co pro to musíš udělat? Pokračovat v této technice můžete tak, že dítěti slíbíte po dosažení sjednaného cíle diplom za ušlou cestu nebo je budete průběžně odměňovat. Práci s touto technikou můžete zahájit slavnostní smlouvou mezi vámi a dítětem, v níž se dohodnete, že do určitého termínu bude dítě na tom či onom schodu. Nechte dítě smlouvu podepsat. Snažte se o atraktivní formu kontraktu.
- Alternativami ke schodišti na horu pokladů může být: lezení na strom, škála od 1 do 10, teploměr, známky jako ve škole aj.

(Úlehla, Macek, 2008–2012)

(Velký vůz, 1999–2013)

Kartičky emocí

Použití: zjištění emočního stavu, názorů a postojů dítěte

Pro koho: děti předškolního a mladšího školního věku, při větších krizích i děti staršího školního věku

Jak na to:

- Máte-li pocit, že dítě hodně mlčí a že se s ním nedokážete domluvit, nebo když je dítě v takovém stavu, že není schopno popsat, jak se má a co se stalo, můžete si pomoci kartičkami emocí.
- Kartičky si vyrobte a noste je s sebou. Práce s nimi je jednoduchá. Když dítěti zadáte otázku, jak se cítí, rozložte před něj kartičky s obrázky emocí a nechte je rukou ukázat na odpovídající kartičku.
- Kromě kartiček emocí si můžete vyrobit i kartičky činností. Kartičky můžete sehnat v centrech rané péče, pěkné kartičky vyrobily organizace pracující s dětským autismem.

Autorka příručky, Velký vůz Sever

Veronika Uhlířová, psycholožka a psychoterapeutka

Působí v oblasti rodinného poradenství se zaměřením na ohrožené děti a mládež, spolupracuje s regionálními orgány sociálně-právní ochrany. V organizaci Velký vůz Sever, kterou vede, se snaží vzdělávat pracovníky v pomáhajících profesích a v sociálních odborech úřadů v měkkých dovednostech rozhovoru, a přispět tak především k citlivému zacházení s dětskými klienty. Ve své praxi využívá systemický přístup.

Velký vůz Sever

Velký vůz Sever je neziskovou organizací, která se věnuje třem oblastem činností: vzdělávání, poradenství a supervizím spojeným s metodickou činností.

Vzdělávání

- Vzdělávání pracovníků v sociální oblasti (základy komunikace, vedení rozhovoru, krizová intervence, asistované kontakty, facilitace aj.)
- Vzdělávání náhradních rodičů (řešení konfliktů a výchovných obtíží, kontakt dítěte s biologickou rodinou, zvládání stresu aj.)
- Vzdělávání pracovníků dětských domovů a jiných ústavních zařízení (klíma ve výchovné skupině, komunikace, bezpečné přijetí dítěte do zařízení aj.)
- Vzdělávání učitelů (prevence a řešení šikany, vedení třídy, řešení obtížných situací aj.)

Poradenství

- Psychologické/terapeutické konzultace, kazuistická setkání

Supervizní a metodická činnost

- Případové, kazuistické a týmové supervize
- Tvorba metodik v sociální oblasti
- Tvorba metodik v pedagogické oblasti
- Facilitace případových konferencí
- Vedení metodických setkání klientských pracovníků

Kontakt:

www.velkyvuz-sever.cz | sever@velkyvuz.cz | Tel.: +420 777 594 441 | IČ: 75062020



Velký vůz Sever
www.velkyvuz-sever.cz

Příručka je financována z prostředků ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a ze státního rozpočtu ČR.