



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Inovativní nástroje a techniky

TECHNIKY OTEVÍRÁNÍ ROZHOVORU



TECHNIKY OTEVÍRÁNÍ ROZHOVORU

OBSAH LISTŮ

Úvod	1 - 2
Budování důvěry na začátku rozhovoru	3 - 4
Když chci do hovoru vnést pevnost a jistotu	5 - 8
Když narážím na nemluvnost dítěte	9 - 10
Když mi začíná docházet trpělivost	11 - 12
Jak zapojit hravost	13 - 14
Jak otevřít hovor o tématech, která považuji za těžká?	15 - 16
Co dělat pro zvýšení šance, že mi dítě bude říkat pravdu	17 - 20
Sebereflexe a reflexe procesu jako klíč k dobré praxi	21 - 22
Závěr	23
Literatura a zdroje	24

Metodika je určena profesionálům, kteří pracují s dětským klientem, tzn. vůči dítěti se vztahují v rámci pomáhající profese (sociální pracovníci, terapeuti, lékaři, psychologové, speciální pedagogové...). Jestliže v textu odkazujeme k dětem, obvykle tím myslíme klienta od 6 do 16 let věku. Věk nad 16 let je věk blížký věku dospělému, čemuž odpovídá i způsob práce.

V úvodu připomeneme důležitost a způsoby vytváření bezpečí, které je pro dobré zahájení, ale i pro celý průběh rozhovoru klíčové. Hlavní část má přinést inspiraci pro otevírání rozhovoru s dětmi, u kterých můžeme předpokládat, že budeme potřebovat více trpělivosti, hravosti, jistoty a pevnosti nebo otevřenosti, abychom se úspěšně dostali přes počáteční nedůvěru.



I když tradičně jsou překážky popisované na straně dětí (dětí jsou malé nebo velké, nedůvěřivé, traumatizované či nezvladatelné, hovorné či nemluvné) nabízíme profesionálům orientaci pro volbu techniky podle reflexe svých potřeb, což od profesionálů vyžaduje zkušenost s reflexí rozhovoru. I o ní je jeden z pracovních listů. Aktivity nejsou řazené podle věku dítěte, protože věříme, že při výběru vhodné pomůcky/techniky jde spíš o intuici a kreativitu.

Připojujeme se k postoji Evy Zakouřilové, když píše:

„...každá interakce mezi lidmi má svou jedinečnou a neopakovatelnou kvalitu. Je pouze potřeba tento zážitek jedinečnosti a neopakovatelnosti nepromeškat, zachytit jej a získat z něj co nejvíc. Takovéto momenty totiž bývají klíčovými jak při realizaci jednotlivých technik, tak v terapii vůbec.“



BUDOVÁNÍ DŮVĚRY NA ZAČÁTKU ROZHOVORU

Děti si pro pomoc přicházejí s různými představami o tom, co se bude dít, a tyto předpoklady je mohou hodně znejišťovat. Proto je na začátku spolupráce nezbytné prodiskutovat „**kam dítě přišlo**“. Budování důvěry nezačíná usazením k rozhovoru, ale již v prvních okamžicích kontaktu. Kus práce pro nás mohou udělat webové stránky, profily na sociálních sítích, letáky, pracovní prostor, ale i způsob, kterým dítě přijímáme, když se na nás obrátí. I když nás zastihne v okamžiku, kdy na něj nemáme čas, je důležité předat mu zprávu, kdy a jak se můžeme v klidu setkat.

Důvěru živí, když je náš verbální a neverbální projev v souladu. Není smyslem hlídat si, jak sedím nebo jak se tvářím, ale pečovat o své bezpečí (popsáno na pracovním listu o sebereflexi a reflexi procesu na stranách 17 - 18). Soulad pak přijde sám.

Když se s dítětem poprvé usazujeme k rozhovoru o jeho trápení, je dobré mít dobře naučenou strukturu toho, jak uvedeme sebe a kontext, ve kterém se setkáváme.



PŘEDSTAVENÍ SEBE



„Ahoj, já se jmenuji [jméno]
a pracuji jako [povolání].
Co si myslíš, že je mojí prací?“

„Tohle je [jméno, povolání].
Dnes tu bude s námi,
aby... [důvod].“

INFORMACE O SETKÁNÍ¹

„Na naše povídání máme asi ...minut“

„Budu psát poznámky, o čem si povídáme, abychom mohli třeba někdy pokračovat.“

„Kdyby ses chtěl/a podívat, co píšu, klidně ti to ukážu.“

„To, o čem si spolu budeme povídat, bude jen mezi námi dvěma, já to nikomu nebudu povídat. Pouze, kdybys mi řekl/a něco, co musím nahlásit, např. nějaký trestný čin, musel/a bych toto pravidlo porušit. Ale o tom bych ti předem řekl/a.“

„I když jsme tu teď spolu sami, můžu se dozvědět něco, o čem budu muset informovat rodiče, protože to je pravidlo, které [ve škole] musíme dodržovat. Kdyby to tak bylo, budeme spolu vymýšlet, jak to udělat co nejlépe“ *(zformulujte informaci o hranicích mlčenlivosti platnou pro váš profesní kontext).*

„Pokud nebudeš na něco chtít odpovídat, tak nemusíš.“

„Někdy se ptám složitě. Kdykoliv se můžeš zeptat na něco, co ti nebude jasné.“

„Chceš se ještě na něco zeptat, než začneme mluvit o tom, proč jsi přišel/a?“

Zdroj: Uhlířová & Kudlvasrová, 2013

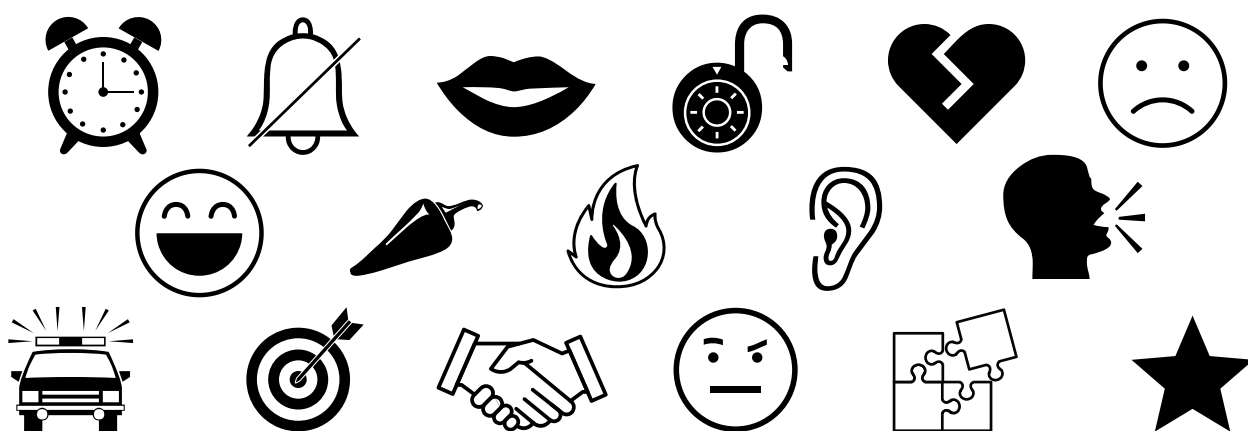
¹ Vyberte ty informace, které jsou pro vaše setkání důležité, případně je doplňte o takové, které byste rádi na úvod dítěti řekli právě vy.

KDYŽ CHCI DO HOVORU VNĚST PEVNOST A JISTOTU



Na začátku rozhovoru srozumitelně vysvětlujeme „PRAVIDLA HRV“, i když předpokládáme, že je děti znají. Je to zábavnější, když použijeme piktoqramy.

Děti mohou hádat, co jaké obrázky symbolizují:



Zdrojem jistoty jsou nejen dobře vysvětlená pravidla, ale i jejich klidné připomenutí, pokud to situace vyžaduje, nebo jejich zdůvodnění. Např.:

„Domlouvali jsme se, že chceš pomoci s tím, jak se k tobě chovají spolužáci. Abych s tebou o tom mohla mluvit a měli jsme dost času a klid na setkání, potřebuji, abys přišel, jak jsme si řekli. Když na sebe máme jenom čtvrt hodiny, tak nic nevymyslíme.“

I když nám může připadat, že to je přeci jasné, připomenutí se zdůvodněním pomáhá dětem vzít pravidla za svá.

Jestliže existuje možnost pravidla upravit, můžeme s dítětem vymýšlet, co by mu více vyhovovalo, aby spolupráce dobře plynula. Tam kde prostor pro úpravu není, pravidla spolupráce sdělujeme.

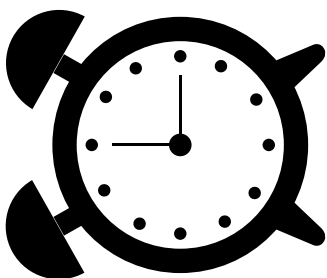
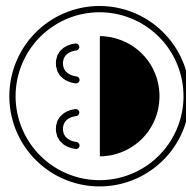
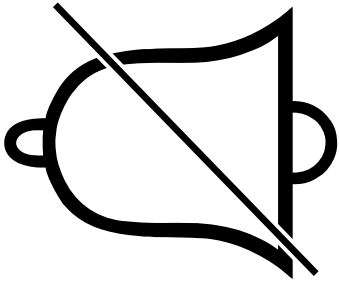
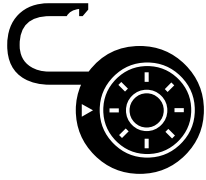
Na prvním místě jsme ale my – pravidla musíme dobře znát a věřit jim.



DALŠÍ TIPY PRO OTEVŘENÍ ROZHOVORU

Otevření rozhovoru a otevřenost v něm ošetřujeme nejen tím, na co se ptáme, co sdělujeme, ale i tím, jak se ptáme či jak věci sdělujeme.

<p>OTEVŘENÉ OTÁZKY</p>	<p>„Řekni mi, co rád děláš?“ „Řekni mi, co jsi dělal, než jsi přišel sem.“ „Co bys ode mě potřeboval?“ „Co se stalo?“ „Hele, a co si o tom myslíš?“</p>	<p>Doporučujeme dobře pracovat s hlasem, aby byl slyšet náš zájem. Mluvit pomalu.</p>
<p>POUŽÍVÁNÍ SLOV DÍTĚTE Důsledně dodržujeme jeho slovník, opakujeme jeho popis situace</p>	<p>„Říkáš, že tě to rozhodilo. Jak to poznáváš, že jsi rozhozený?“ „Co děláš, když jsi down?“ „A co bylo pak, když tě Martin vyskájoval?“</p>	<p>Spolu se slovy převzít i tempo dítěte, intonaci. Pozor, aby to neznělo jako imitování.</p>
<p>PARAFRÁZE Vlastními slovy říkáme, co od dítěte slyšíme</p>	<p>Dítě: „Martin mi řekl, že když neseberu to triko, tak mi rozkope..., ale já jsem mu chtěl utéct, ale on mě chytil a pak jsme se porvali.“ Parafráze: „Jestli tomu dobře rozumím, tak jste se porvali, ale Martin ti nejdřív vyhrožoval. Je to tak?“</p>	<p>Používat s opatrností, vždy formulovat tak, aby dítě dostalo příležitost doplnit nebo upozornit na nedorozumění.</p>
<p>REKAPITULACE</p>	<p>„Jestli jsem dobře poslouchala, tak řešíš, že se vaši spolu hádají, máma na tebe někdy řve, s bráchou se mačkáte v pokoji a taky se špatně soustředíš ve škole, protože jsi nevyspalý. Nezapomněla jsem na nic důležitého?... Pověz mi, co z toho tě nejvíc trápí? Čím z toho bychom měli začít?“</p>	<p>Rekapitulujeme, když se téma hovoru rozbíhá do mnoha směrů.</p>
<p>NEROZUMĚNÍ</p>	<p>„Tomu moc nerozumím. Můžeš mi o tom říct něco víc?“ „Počkej, jak jsi to myslel?“ „Na tohle jsem ještě zvědavý... jaké to je, když jsi na nervy? Kdo to pozná nebo co to s tebou dělá?“</p>	<p>Užitečný spojenec, když chceme pomoci dítěti, aby si něco promyslelo. V hlase by mělo být slyšet naše zaujetí, zvědavost.</p>
<p>KOMENTOVÁNÍ PROCESU</p>	<p>„Vidím, že ses nad tím hodně zamyslel.“ „Slyším, že ti na tom záleží, řekl jsi to s takovým důrazem. Slyším dobře?“ „Asi jsem tu otázku nepoložila dobře. Můžu to zkusit jinak?“</p>	<p>Používáme, když naši pozornost přitáhl nějaký neverbální projev dítěte.</p>
<p>OTÁZKY S OTEVŘENÝM KONCEM</p>	<p>„A když si představíš, že by se ti povedlo dostat na ten intr...?“ „Je to už lepší, ale...?“</p>	<p>Vedou k prohloubení popisu.</p>



OBVYKLE NÁM
DĚTI
VYPŘÁVĚJÍ
O TOM, CO JE
TRÁPÍ, CO JE
PÁLÍ NEBO
ROZČILUJE...

CO SI POVÍME,
ZŮSTANE MEZI
NÁMI, POKUD SE
NEDOMLUVÍME
JINAK.

ZTIŠÍME
SI MOBIL.

SETRÁNÍ
BUDE
TRVÁT ...

...A MY
NASLOUCHÁME,
PŘEMÝŠLÍME O TOM
A SNAŽÍME SE
SPOLU NAJÍT
ŘEŠENÍ. ABYCHOM
ŘEŠILI TO, CO JE
OPRAVDU POTŘEBA,
DOMLOUVÁME SE,
K ČEMU MÁ NAŠE
SETRÁVÁNÍ VÉST.

JDE NÁM O TO,
ABY TI BYLO
LÉPE.

KDYŽ NARÁŽÍM NA NEMLUVNOST DÍTĚTE

Když narážíme na nemluvnost, ostýchavost, je důležité vyhnout se tlaku, tj. dát čas sobě i dítěti na nalezení společné řeči. Pomáhá své otázky rozšířit o vysvětlení, proč se na něco ptáme. Také se můžeme uchýlit na chvíli k uzavřeným otázkám. Za účelem napojení na dítě se můžeme ptát na jeho běžný den, co rádo dělá nebo v čem se mu daří.

Někdy s dětmi přicházejí rodiče nebo kamarádi, mohou začít s vyprávěním oni, u dítěte pak žádáme, aby jejich vyprávění doplnilo, upřesnilo nebo potvrdilo. Pokud tento zdroj nemáme, můžeme navrhnout nějakou aktivitu, při které se dítě osmělí. Hodí se mít při ruce různé pomůcky a z nich nechat dítě vybrat, co by si chtělo zkusit. Chceme-li výběr přizpůsobit svým záměrům, dáváme vybrat ze dvou – třech možností, nebo navrhujeme konkrétní aktivitu. Někdy pomůže, když nám odpovědi píšou, a pak čtou, nebo je čteme my.



Naše oblíbené aktivity nenáročné na prostor:

1 HÁZENÍ MÍČEM

Pro házení v místnosti je vhodný měkký míč. Ten, kdo míč hodí (nebo chytí), může položit druhému otázku. Začínáme méně náročnými („*Jaké jídlo máš rád?*“) a postupně se dostáváme k náročným („*Co tě trápí?*“, „*S čím si děláš starosti?*“). Čím je dítě (i my) zručnější, tím menší míče můžeme volit.

2 PUKEC

Desková hra, v níž se „puky“ prostřelují gumičkou úzkým průchodem na polovinu protihráče. Může se hrát „jen tak“ nebo každý, kdo svůj puk dostane na protihráčovu část, může položit jednu otázku. Dobrá je kombinace: jen tak si zahrajeme, pak hrajeme o otázky a zakončit můžeme hrou pro radost. Lze hrát i stolní fotbal nebo jiné deskové hry, v nichž je principem „dát bod“.

3 KOSTKA S EMOTIKONY

Dítě vybere obrázek pocitu, podle své aktuální situace, nebo házíme kostkou a bavíme se o tom, kdy se cítíme podle emotikonu, který padl. Tím, že popisujeme i své situace, různé emoce normalizujeme, pomáháme otevřenosti.

4 ROZHOVOR PO TELEFONU

Dítěti nabídneme možnost „zavolat“, protože někdy je jednodušší říkat věci do telefonu než někomu do očí. Dojem telefonátu, a tudíž větší intimity můžeme posílit změnou settingu, jestliže se s dítětem posadíme zády. Na začátku se můžeme domluvit, jestli chce volat nám, jako profesionálům, nebo by chtělo „mluvit s kamarádem“. Jeho volbě přizpůsobíme jazyk.

5 VYUŽITÍ TECHNOLOGIÍ

mezi rozehrávací otázky můžeme zařadit i zvědavost na mobilní telefon dítěte. Telefony mají často děti ozdobené přívěsky, nápisy nebo obrázky, které nám mohou pomoci zacílit naše dotazy. Také se můžeme zeptat, jestli dítě někdy mobilem fotí a jestli by nám ukázalo nějaké fotografie, zajímat se můžeme o sociální sítě, které používá ke komunikaci, jestli sleduje nějaký kanál na You Tube apod.

6 UZAVŘENÁ SDĚLENÍ

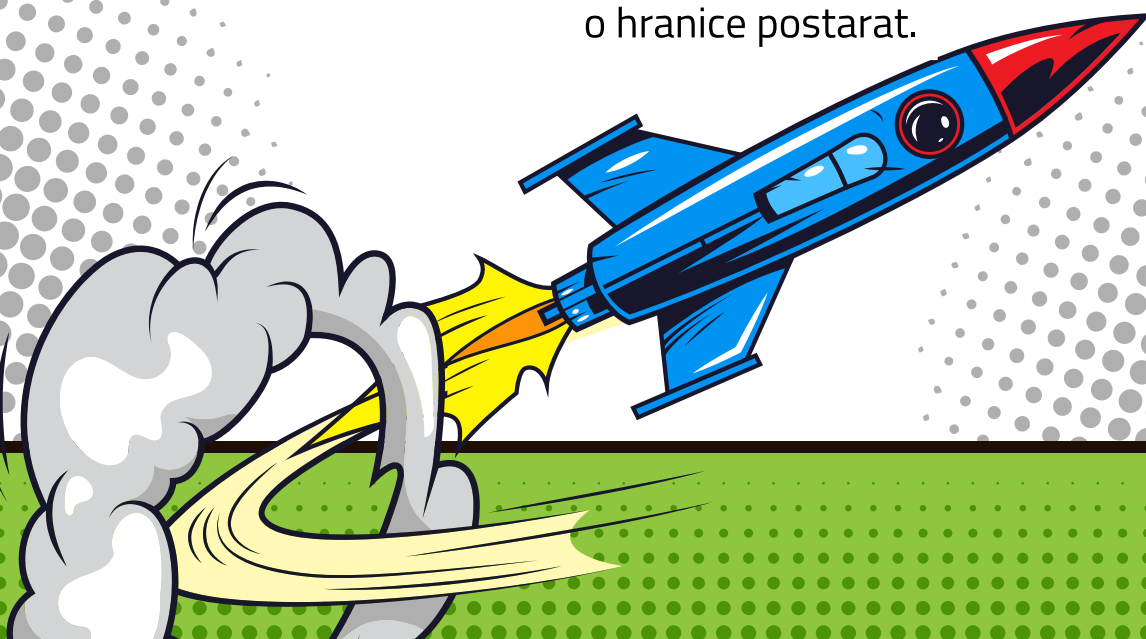
jde o techniku převzatou od organizace Velký vůz Sever. Máme připraveny tři krabičky nadepsané ano – ne – nevím a sadu sdělení typu: „Ve škole mě to baví“, „Většinou dobře spím“, „Jsem spokojený/á ve škole“, „Nevycházím se spolužáky“, „Mám své kamarády“... Tato sdělení děti třídí do krabiček podle přiléhavosti k jejich názoru na situaci.

KDYŽ MI ZAČÍNÁ DOCHÁZET TRPĚLIVOST

BOOM!

Dítě někdy narušuje dobré otevření rozhovoru nebo jeho průběh projevy, se kterými nám dochází trpělivost. Může jít o velmi zamklé děti, nebo naopak o děti, které neposedí či neustále něco vyprávějí a mezi tématy přeskakují. Nejde ovšem až tak o děti samotné, ale o to, že každý z nás je netrpělivý k něčemu jinému, a také o to, že řešením není přimět sebe sama k větší trpělivosti.

Prožitek netrpělivosti je důležitou informací, že projevy dítěte překračují naše hranice, a je tedy na místě se o hranice postarat.



<p>POPSAT SITUACI</p>	<p>Věcně říct, co se děje.</p>	<p><i>„Povídáme si spolu o tom, že máš potíže ve třídě se spolužáky, a já si všímám, že sebou pořád šiješ a měníš témata.“</i></p>
<p>POJMENOVAT POCITY</p>	<p>Sdílet svou představu o pocitech dítěte...</p>	<p><i>„Asi je to pro tebe náročný rozhovor, když se o tom bavíme. Možná jsi nervózní.“</i></p>
	<p>...a svoje pocity a potřeby. Pečlivě volíme slova, abychom „potíž nechali mezi sebou“ a nevinili žádného z nás.</p>	<p><i>„Pro mě je zrovna teď těžké soustředit se na to, co vyprávíš, když se to tak rychle mění, takže se potřebuji zastavit a domluvit se s tebou, jak to pro nás udělat pohodlnější.“</i></p>
<p>POMOC</p>	<p>Popíšeme, co by pomohlo nám, zeptáme se, co udělá rozhovor příjemnějším pro dítě. Pokud dítě žádá o něco, co nemůžeme zařídit, v klidu mu to řekneme a vysvětlíme, proč to není možné. Nabídneme možnost, která je v našich silách a mohla by se potkat s potřebou dítěte nebo se více zajímáme o to, co dítě potřebuje a hledáme, jak to zařídit, aby hovor mohl plynout hladce.</p>	<p><i>„Mně by pomohlo, kdybychom mohli vybrat jedno z témat a chvíli se mu v klidu věnovali. Co by pomohlo tobě?“</i></p>
<p>OCENIT, ZHODNOTIT</p>	<p>Zmíníme konkrétní věc, která pomáhá (dítě dělá/udělalo), aby hovor dobře začal nebo plynul.</p>	<p><i>„Ted' si myslím, že se nám dobře dařilo si povídat o tom, co potřebujeme, aby nám to spolu šlo. Jsem ráda, že jsi mi řekl/a, že se ti lépe povídá, když můžeš chodit.“</i></p>

JAK ZAPOJIT HRAVOST

Když se nedaří dítě zapojit do rozhovoru, který volíme s větší nadějí na cílenou intervenci, je na místě popustit uzdu hravosti. Hraní je tím důležitější, čím je dítě mladší. Při hře se ke slovu dostává nespécifický efekt spolupráce, spóluhry; můžeme vysvětlit pravidla, ocenit dítě za nejrůznější dovednosti, dát mu najevo, že je nám s ním dobře nebo vytvořit příležitost pro relaxaci, odpojení od jeho starostí.

Pokud ale chcete i při hraní trochu pracovat, doporučujeme např. **pracovní listy organizace Lumos**, které jsou ke stažení na www.lumos.contentfiles.net/media/assets/file/Pracovni%20AD_listy_komplet.pdf

Pro potřeby otevírání rozhovoru jsou vhodné listy „Co mě baví“, „Jak se cítíš v neznámém prostředí?“, „Terč důležitosti“, „Na mém pustém ostrově“, „Co dělám?“, „Kdo co doma dělá a kdo určuje pravidla?“ Výhodou pracovních listů je to, že jsou ve variantě pro chlapce a pro dívky.

Hravě otevřít rozhovor můžete s pomocí deskové hry **Samaja**. Jde o hru pro 2–6 hráčů od 5 let, při níž hráči odpovídají na otázky, které se týkají jejich pocitů a úvah. Děti se tak učí nejen své myšlenky formulovat a sdělovat, ale i naslouchat druhým. Obdobně lze s adolescenty používat i hru **Třináctá komnata**. Děti ji hrají opravdu rády a nenásilnou formou se otevírají témata jako je „moje místo ve světě“, „moje vztahy s jinými lidmi“, „v co věřím“ apod.



MAŇÁSCI

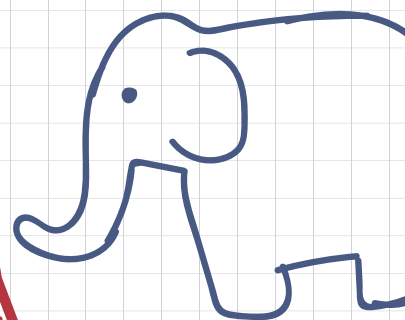
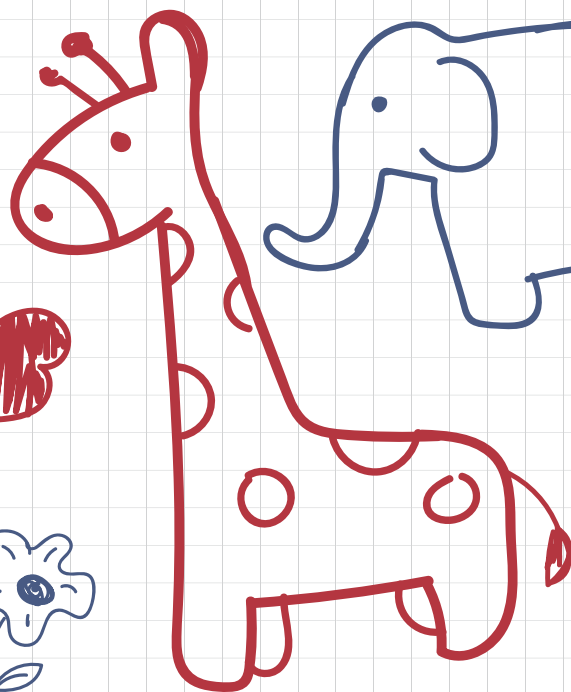
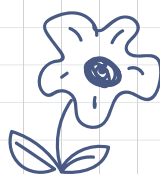
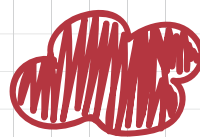
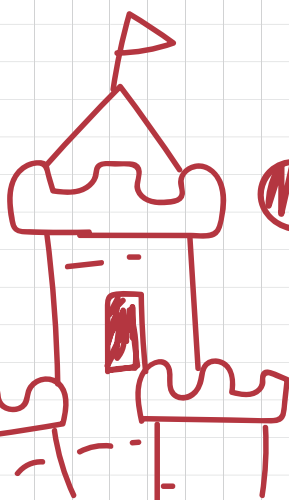
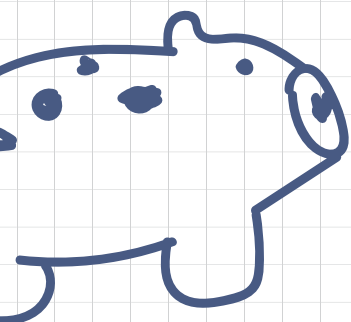
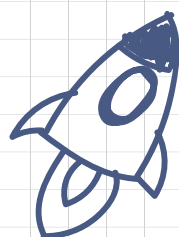
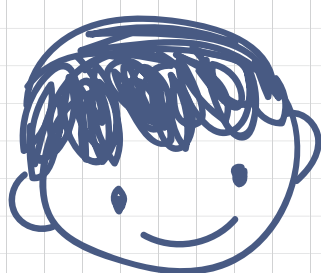
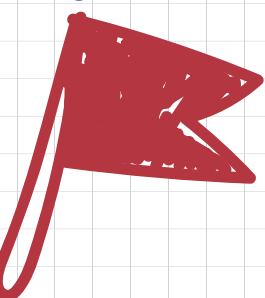
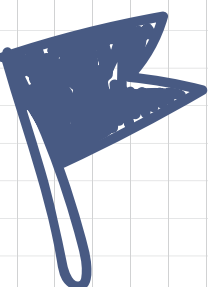
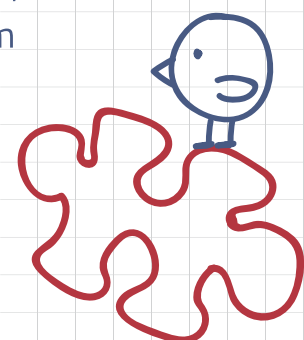
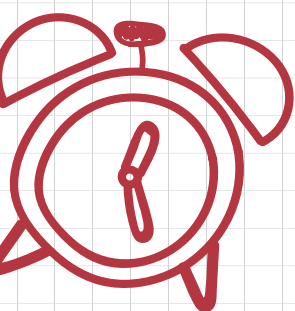
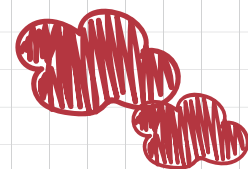
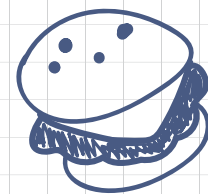
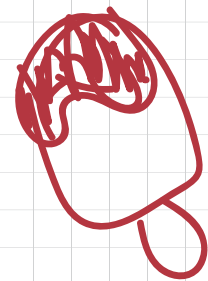
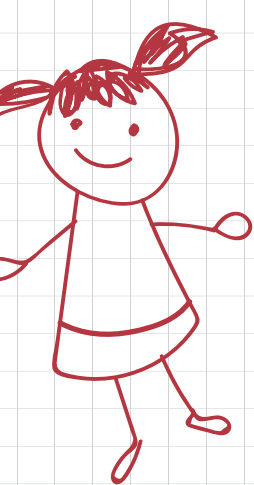
Jsou dobře použitelní pro menší děti cca do 10 let. Dítě pobídeme, aby si vybralo maňáska, který se mu líbí, a pak druhého, s nímž by si chtěl jeho maňásek povyprávět. Vysvětlíme, že maňásci mohou mluvit za nás o věcech, o kterých by se nám špatně mluvilo. Svou roli pak přizpůsobujeme charakteru maňáska a děláme legraci. Vyzveme maňáska dítěte na obhlídku místnosti, zkoumáme, k čemu různé předměty jsou, co si o nich druhý maňásek myslí...a od jednoduchých otázek se dostáváme k obtížnějším.

Obtížné otázky je vhodné uvést žádostí o svolení zeptat se na něco, o čem si možná maňásek bude potřebovat popřemýšlet, nebo vysvětlením toho, proč se na to ptáme. V rolích maňásků rozhovor i ukončíme. Nebo se náš maňásek může zeptat maňáska dítěte, jestli si myslí, že už by si jeho dítě mohlo povídat s tou paní/tím pánem, který/á maňáska ovládá.

Než maňásky odložíme, „odčarujeme se z role“:

*„Než se rozloučíme spolu, rozloučíme se i s maňáskem.
Od teď jsem zase já (naše jméno) a ty jsi (jméno dítěte).“*

Někdy naši hravost může brzdit zkušenost, že některé děti si chtějí „pouze hrát“. Pak postupujeme podle doporučení z listu o vnášení pevnosti do rozhovoru. Také je dobré mít na paměti, že i „pouhé hraní“ přináší změnu kontextu, změnu způsobu, jak se o tématech přemýšlí a hovoří, kdo se do diskuse díky hře může zapojit.



JAK OTEVŘÍT HOVOR O TĚMATECH, KTERÁ POVAŽUJI ZA TĚŽKÁ?



Úrovni dětského myšlení lépe odpovídá vyjadřování symbolické než pojmové, proto je výhodné používat techniky, „v nichž je něco jako“. Jsou zábavnější a méně ohrožující.

Neměli bychom ale zapomínat, že my jsme tím, kdo obtížnost tématu hodnotí.

Pro dítě může být těžké něco jiného než pro nás. Např. při práci se sexuálně zneužívaným dítětem naše hodnocení a profesionalita káže našlapovat opatrně kvůli retraumatizaci, ale dítě může nejvíce trpět tím, že od té doby, co se zneužívání řeší, nevidělo babičku. Nenechme se tedy „těžkými tématy“ lekat a ohleduplně a s laskavostí přistupujme ke všemu, co děti přinášejí.



Kameny (mušle, knoflíky, zvířátka, figurky z kinder vajíček, předměty, které jsou po ruce)

Kameny mohou zastupovat různé osoby, vlastnosti, přání, problémy, pocity... Důležité je sestavit si sbírku z kamenů různých tvarů, barev a velikostí. Podobně improvizujeme i s předměty, které máme kolem sebe nebo u sebe.

Je důležité, aby na začátku práce zaznělo například:

„Někdy se lépe mluví a přemýšlí, když „je na to, o čem se mluví, taky vidět. Co kdybychom si vzali na pomoc kameny?“

Pak je na řadě představit postavy: *„Můžeš vybrat jeden kámen za sebe?“ „Kdo další v tvém příběhu má důležitou roli? Vyber, prosím, kámen i za něj.“ „Kdybys měl/a vybrat jeden kámen za tu Chut' se říznout, o které jsi před chvílí mluvil/a, který by to byl?“* Jména kamenů zopakujeme, abychom si byli jisti, že to nepleteme. Do sestavy můžeme vybírat i jenom kameny za pocity (Strach ze zkoušení, Vyhýbavost, Bolest břicha, Depka, Vztek, Přátelství...).

Můžeme vyzvat dítě, aby nám popsalo prostřednictvím kamenů situaci, o níž se potřebujeme něco dozvědět: *„Máme tady hodně kamenů za členy vaší rodiny. Můžeš mi říct, kdo s kým bydlí v domečku?“ „A jak to bývá o víkendech?“ „Kdo byl doma, když tenhle kamínek ubližoval tomuhle?“*

Můžeme zkoumat a ovlivňovat vztahy, které mezi nimi jsou: *„Když se podíváš, jak jsou ty kameny na stole teď, napadá tě o nich něco?“ „Tak jak ty kameny jsou, ukazují něco? Je to tak v pořádku?“ „Kdo s kým nejvíc kamarádí?“ „Které kameny se spolu hádají?... Perou se někdy?“ „Co pomáhá tomu, aby se Chut' se říznout od tebe o kousek vzdálila?“ „Říkáš, že teď je to takhle. Jak by sis to přál/a ty?... A jak by si to přála maminka?“* Někdy popsání vztahů proměňuje i ztvárnění problémů, např. kámen představující Depku dítě vymění za menší, když se na scéně objeví Přátelství. Kameny můžeme do sestav přidávat podle toho, jak se rozhovor vyvíjí.

Na konci je důležité sestavu zhodnotit a „odčarovat“: *„Jak se ti práce s kameny líbila?“ „Překvapilo tě něco?“ „Chtěl/a by sis něco z dnešní práce zapamatovat?“ „Teď se už budeme loučit, a než to uděláme, je třeba si říct, že kameny jsou zase jenom kameny. Už to není Maminka, Vztek, ani Bolest břicha. Jsou to kameny, které teď spolu dáme na místo.“*

„Pokud se u klienta objeví odpor ke změně, je třeba, aby terapeut změnil postup.“ (Eva Zakouřilová)

CO DĚLAT PRO ZVÝŠENÍ ŠANCE, ŽE MI DÍTĚ BUDE ŘÍKAT PRAVDU

V pomáhajícím kontextu si nemusíme příliš dělat starost s tím, jestli nám dítě říká pravdu. Je běžné, že děti (a ani dospělí) neříkají všechno. Vyprávějí o tom, co je pro ně důležité, zejména z počátku říkají to, co příliš neohrozí jejich obraz v našich očích. Věci, o kterých si děti myslí, že bychom je za ně mohli odsoudit, přicházejí na řadu, až když se mohou spolehnout, že je neodsoudíme. Otevřenost si musíme vysloužit. I tak ale je na místě vyjádřit překvapení, když nám dítě říká něco, o čem pochybujeme:

„O tomhle jsem nikdy neslyšel/a. Ani se mi tomu nechce věřit. Řekni mi o tom víc, prosím tě.“

Někdy ale s dítětem mluvíme kvůli informacím, které povedou k akcím kontrolní povahy. Jde zejména o agendu sociálně právní ochrany dětí nebo o řešení různých přečinů dětí nebo přečinů dětí se týkajících. Na budování důvěry máme méně času, o to musí být intenzivnější.



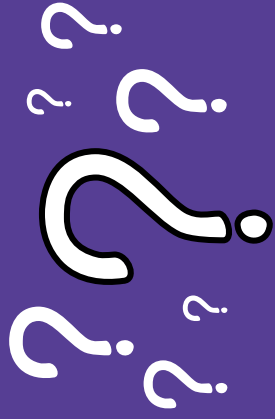
Při objasňování pravidel spolupráce vysvětlujeme:

ŽE NEVÍME VŠECHNO	<i>„Prosím tě, abys mi říkal svými slovy, co se stalo, protože jsem tam nebyl a nic o tom nevím.“</i>
ŽE SE MŮŽEME SPLÉST	<i>„Řekni mi, kdybych něco popletl nebo ti neporozuměl. Je důležité, abych nepřekroutil tvoje slova.“</i>
ŽE DÍTĚ NEMUSÍ VŠECHNO VĚDĚT	<i>„Když se tě zeptám na něco, co nevíš, prostě mi řekni, že nevíš. Ale když odpověď znáš, odpověz mi upřímně.“</i>
ŽE DÍTĚ NEMUSÍ ROZUMĚT OTÁZCE	<i>„Když se tě zeptám a ty nebudeš otázce rozumět, řekni mi, že nerozumíš, a já se zeptám jinak.“</i>
ŽE JE MOŽNÉ, ŽE SI NĚCO NEPAMATUJE	<i>„Když si nebudeš moci vzpomenout, jak se něco stalo, řekni mi, že si nevzpomínáš. Je to běžné, že si nepamatujeme všechno.“</i>
ŽE SE NA NĚCO ZEPTÁME ZNOVU	<i>„Někdy můžu něco zapomenout a zeptám se na to znovu. Neznamená to, že tvoje první odpověď nebyla správná. Klidně mi to zopakuj.“</i>
ŽE DÍTĚ NEMUSÍ NA NĚCO ODPOVĚDĚT HNED	<i>„Kdybych se ptal na něco, co by ti bylo nepříjemné, řekni mi to. Dám ti víc času a zeptám se na to později.“</i>
ŽE SE POTŘEBUJEME SPOLEHNOUT NA INFORMACE, KTERÉ NÁM DÍTĚ POSKYTNE	<i>„To, co mi řekneš, bude mít vliv na... Je důležité, abych se od tebe dozvěděl pravdu, abys mi říkal to, co jsi viděl na vlastní oči, nebo jsi zažil ty sám.“</i>

U mladších/méně schopných dětí se vyplatí:

- 1) pravidla procvičit, např: „Kdybych se zeptala, jaký je tvůj gender, co bys mi řekl/a?“
- 2) ověřit, zda rozumí tomu, co je pravda a lež, např: „Když Pavlínka snědla všechny sušenky a řekla mamince, že všechny sušenky snědl pes, tak...?“

Zdroj: Průvodce pro rozhovor s dítětem (2009)



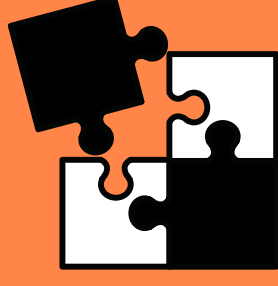
NEMUSÍŠ
ROZUMĚT
OTÁZCE



NEMUSÍŠ
VŠECHNO
VĚDĚT



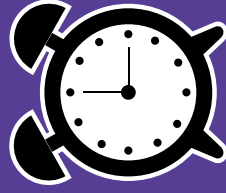
MOHU
SE SPLĚST



NEVÍM
VŠECHNO



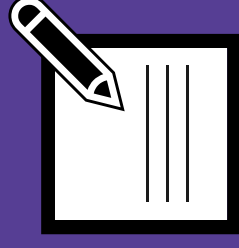
POTŘEBUJI
ZNÁT PRAVDU



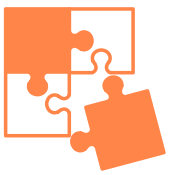
NEMUSÍŠ
ODPOVĚDĚT
HNED



MOHU SE
PTÁT ZNOVU



MOŽNÁ
SI NĚCO
NEPAMATUJEŠ



PROSÍM TĚ, ABYS
MI ŘÍKAL SVÝMI
SLOVY, CO SE STALO,
PROTOŽE JSEM TAM
NEBYL A NIC O TOM
NEVÍM.



ŘEKNI MI, KDYBYCH
NĚCO POPLETL NEBO
TI NEPOROZUMĚL,
JE DŮLEŽITÉ, ABYCH
NEPŘEKROUTIL
TVOJE SLOVA.



KDYŽ SE TĚ ZEPTÁM
NA NĚCO, CO NEVÍŠ,
PROSTĚ MI ŘEKNI,
ŽE NEVÍŠ. ALE KDYŽ
ODPOVĚDÍ ZNÁŠ,
ODPOVĚZ MI
UPŘÍMNĚ.



KDYŽ SE TĚ
ZEPTÁM A TY
NEBUDEŠ OTÁZCE
ROZUMĚT, ŘEKNI
MI, ŽE NEROZUMÍŠ,
A JÁ SE ZEPTÁM
JINAK.



KDYŽ SI NEBUDEŠ
MOCI VZPOMENOUT,
JAK SE NĚCO STALO,
ŘEKNI MI, ŽE SI
NEVZPOMÍNÁŠ.
JE TO BĚŽNÉ, ŽE SI
NEPAMÁTUJEME
VŠECHNO.



NĚKDY MŮŽU NĚCO
ZAPOMENOUT
A ZEPTÁM SE NA TO
ZNOVU. NEZNAMENÁ
TO, ŽE TVOJE PRVNÍ
ODPOVĚD NEBYLA
SPRÁVNÁ. KLIDNĚ MI
TO ZOPAKUJ.



KDYBYCH SE PTAL
NA NĚCO, CO BY TI
BYLO NEPŘÍJEMNÉ,
ŘEKNI MI TO.
DÁM TI VÍC ČASU
A ZEPTÁM SE NA TO
POZDĚJÍ.



TO, CO MI ŘEKNEŠ,
BUDE MÍT VLIV NA...
JE DŮLEŽITÉ, ABYCH
SE OD TEBE DOZVĚDĚL
PRAVDU, ABYS MI
ŘÍKAL TO, CO JSI VIDĚL
NA VLASTNÍ OČI, NEBO
JSI ZAŽIL TY SÁM.

SEBEREFLEXE A REFLEXE

PROCESU JAKO KLÍČ K DOBRÉ PRAXI

Sebereflexí rozumíme průběžné pozorování našeho prožívání, reflektování toho, co se semnou v průběhu rozhovoru děje a přemýšlení o tom, proč ten pocit přichází. S pocity zacházíme jako s informacemi, tj. **sebereflexe je zdrojem pro vedení rozhovoru.**

Má podobu vnitřního dialogu. „Sebereflexe není pozornost, která byla unesena emocemi, které pak ovládají jednání, ale naopak pozornost, která zachovává neutrální postoj "pozorovatele", který dokáže zachovat sebereflexi i ve víru rozbouřených citů“ (Praško a kol., 2011).



Podle Havrdové a Hajného (2008) reflexe nastává, pokud dojde k souběhu čtyř následujících podmínek:

- Zastavení se u významného momentu zkušenosti;
- zaměření se na něj (aktivní pozornost);
- vystoupení z obvyklého (zaběhlého rámce nazírání a přístupu k věci);
- otevření se „něčemu novému, neočekávanému, co se „vynoří.“

Sebereflexe napomáhá našemu bezpečí

Bezpečí je takový stav mysli, kdy si mohu svobodně vybírat mezi různými možnostmi, jak reagovat, když jsem v rozhovoru na řadě. Je to pocit, že se můžu na něco zeptat, i když vůbec nevím, jak to dopadne, že můžu být dítěti v rozhovoru plně k dispozici, a nemusím se zabývat obavami nebo starostmi, jestli to, co dělám, je dost dobré. Bezpečí je poznat z výstupu vnitřního dialogu, např.:

„Proč se cítím napjatý/á?“

„Protože jsem se pohádal/a s kamarádem a mrzí mě to. A pocity, které mi dítě popisuje mi to připomínají.“

„Protože mluvíme o bolesti ze ztráty přítele.“

„Proč jsem z toho napjatý/a?“

„Co s tím budu dělat?“

„Ted' na to myslet nebudu, protože mě to ruší v naslouchání. Zkusím vymyslet, jestli to nemůžu nějak zužitkovat pro rozhovor. Zeptám se, jak se dítě cítí. Řeknu mu, že si představuji, jak to může být těžké...“

Sebereflexe probíhá uvnitř nás a odvádí nás od naslouchání dítěti. Je tedy dobré ji trénovat, abychom ji uměli provést rychle. Vhodným tréninkem jsou i reflexe ex post – při psaní zápisu z konzultací nebo rozborů videozáznamů, mám-li je k dispozici.

Užitečné (leč obecné) otázky pro reflexi spolupráce/vlastní práce:

- K čemu směřujeme?
- Jak zařizuji, že mi dítě může důvěřovat?
- Jak zařizuji, že vedu rozhovor/vracím nás k tématu?
- Jak zařizuji, že dítě ví, že naslouchám?
- Jak pracuji s časem?
- O čem dítě rádo mluví? Souvisí to nějak s mými oblíbenými tématy?
- O čem dítě začalo mluvit, a téma jsme opustili?
- Co je to, co je přítomné, ale nemluví se o tom? Jak to šetrně oslovit?

ZÁVĚR

Téma otevírání rozhovoru se může zdát „začátečnickým tématem“, a tak zejména v začátku materiálů popisujeme základní dovednosti. Dobré základy jsou nezbytné, aby stavba dobře držela. Praktikující profesionálové již mají svůj arzenál způsobů a technik, ale máme neskromný cíl nabídnout inspiraci i jim. Proto sdílíme postupy, které se nám osvědčují.

Část textu je pro přehlednost organizována v tabulkách, často nabízíme konkrétní formulace s nadějí, že zvýší srozumitelnost a názornost. Protože cílová skupina, s níž autorky pracují jsou děti staršího školního věku, formulace v příkladech bývají vhodné pro starší děti. Kolegy proto vyzíváme, aby je brali s rezervou a kriticky je upravovali dle potřeby. S ohledem na omezený rozsah materiálu je text poměrně hutný a někdy je hodně informací vměstnáno do jednoho odstavce, což vyžaduje pečlivé čtení.

DĚKUJEME KOLEGŮM,
KTEŘÍ NÁS SVÝMI PŘIPOMÍNKAMI PODPOŘILI PŘI TVORBĚ
TĚCHTO MATERIÁLŮ A PŘEJEME ČTENÁŘŮM,
ABY SE JIM DOBŘE POSLOUŽILY PŘI PRÁCI S DĚTSKÝMI KLIENTY.



LITERATURA A ZDROJE

- Havrdová, Z., Hajný, M. a kol. Praktická supervize. Praha: Galén, 2008
- Matějček, Z. (1994). Co děti nejvíc potřebují. Praha: Portál
- Neznámí autoři. (2009). Průvodce pro rozhovor s dítětem. Harborview Center for Sexual Assault and Traumatic Stress, WA State Criminal Justice Training Commission, Stát Washington.
- Praško, J., Možný, P., Novotný, M., Slepecký, M., Vyskočilová, J. (2011). Sebereflexe v kognitivně-behaviorální terapii a supervizi. Česká a slovenská psychiatrie. 107(3), 144–150.
- Uhlířová, V. (2013). Vedení rozhovoru s dítětem. Nový Bor: Velký vůz Sever.
- Uhlířová, V., & Kudlvasrová, K. (2013). Krizová intervence pro sociální pracovníky. Nový Bor: Velký vůz Sever.
- Vasquez, R. (2000). Interviewing Children.
www.hunter.cuny.edu/socwork/nrcfcpp/downloads/Interviewing_Children_0508.pdf
- Vodáčková, D. (2012). Krizová intervence (3.vyd.). Praha: Portál
- Zakouřilová, E. (2014). Speciální techniky sociální terapie rodin. Praha: Portál



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

TECHNIKY OTEVÍRÁNÍ ROZHOVORU

1. vydání / 2021

Vydal:

Prostor pro sociální práci, z.s.

Husovo náměstí 2/24, 397 01 Písek

www.prostor-socialniprace.cz

Autoři:

Mgr. Helena Šašková

Mgr. Kristýna Tichá

Grafické zpracování, tisk:

Jaroslava Bromová, Reklama šitá na míru...

www.jarca.cz

Publikace vznikla v rámci projektu **Inovativní postupy v přímé práci s dětským klientem, reg. číslo: CZ.03.2.X/0.0/0.0/17_076/0011514**, který byl financován z Operačního programu Zaměstnanost.