



Společné zásady vstřícného chování k dětem v kontextu sociálně-právní ochrany dětí

Manuál k naplňování participačních práv dětí



Spolufinancováno
Evropskou unií



Královéhradecký
kraj



Hradec
Králové
už 800 let



O projektu

Publikace Společné zásady vstřícného chování k dětem v kontextu sociálně-právní ochrany dětí (SPOD) vznikla jako dílčí výstup z projektu Rozvoj regionálního partnerství v sociální oblasti na území obcí Královéhradeckého kraje III, který byl realizován v období 2023 – 2025. Jeho cílem bylo zvýšení odbornosti pracovníků v oblasti SPOD a spolupracujících subjektů zaměřené na posilování vstřícného chování k dětem v kontextu jejich participačních práv. Dokument přibližuje různé přístupy aktérů z pohledu rozdílných odborností a zdůrazňuje důležitost zapojování dětí do rozhodovacích procesů s respektem k specifikům dětského světa. Seznamuje čtenáře s postupy, jak jednájí konkrétní instituce s dětskými klienty, a přibližuje problematiku participačních práv dětí z různých pohledů jako inspiraci pro další aktéry pracující s dětmi, a to i v návaznosti na vznik nové instituce dětského ombudsmana, který může šířit osvětu o právech dětí a současně prověřovat stížnosti dětí i jejich blízkých na postupy úřadů nebo institucí, upozorňovat na obecné problémy a vstupovat do soudních řízení.

Na tvorbě publikace se podíleli primárně sociální pracovníci magistrátu města vykonávající činnost sociálně-právní ochrany dětí, pracovníci Probační a mediační služby, Policie ČR a městské policie Hradec Králové a dále pak sociální pracovníci několika poskytovatelů sociálních služeb a pracovníci školského zařízení působícího na území města Hradec Králové, kterým touto cestou velice děkuji za jejich nadšení pro společnou věc a za úspěšné dokončení všech naplánovaných aktivit. Speciální poděkování si zaslouží Mgr. Miroslav Bubeník, B. Th., ředitel Terapeutického centra pro děti a dospělé NOMIA, z.ú. Hradec Králové, za mimořádnou spolupráci na zajištění aktivit souvisejících s naplňováním cílů uvedeného projektu.

Hlavním cílem, který jsme v rámci příprav publikace sledovali, bylo zpřístupnění tématu participačních práv dětí širší i odborné veřejnosti. Budeme velmi rádi, pokud tento manuál podpoří odbornou práci s dětmi a přinese tak praktický užitek včetně zvědomění naší odpovědnosti ve vztahu k budoucí generaci.

Za tým odboru sociálních věcí a zdravotnictví Magistrátu města Hradec Králové
PhDr. Marek Šimůnek, vedoucí odboru

ISBN 978-80-87637-55-5



Obsah

Úvod	2
Verze pro dospělé	6
MAGISTRÁT MĚSTA HRADEC KRÁLOVÉ, ÚSEK SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ (SPOD)	6
NOMIA, z. ú.	12
AUFORI, o.p.s.	18
PROSTOR PRO, o.p.s.	24
SALINGER, z.s.	28
CENTRUM SOCIÁLNÍ POMOCI A SLUŽEB, o.p.s. - MANŽELSKÁ A RODINNÁ PORADNA	34
PROBAČNÍ A MEDIAČNÍ SLUŽBA	40
ZÁKLADNÍ ŠKOLA A MATEŘSKÁ ŠKOLA JOSEFA GOČÁRA, HRADEC KRÁLOVÉ	44
PEDAGOGICKO-PSYCHOLOGICKÁ PORADNA	50
POLICIE ČR	56
MĚSTSKÁ POLICIE HRADEC KRÁLOVÉ	60
Kazuistiky	65
Přání dětí	72
Verze pro děti	76
MAGISTRÁT MĚSTA HRADEC KRÁLOVÉ, ÚSEK SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ (SPOD)	76
NOMIA, z. ú.	80
AUFORI, o.p.s.	84
PROSTOR PRO, o.p.s.	88
SALINGER, z.s.	92
CENTRUM SOCIÁLNÍ POMOCI A SLUŽEB, o.p.s. - MANŽELSKÁ A RODINNÁ PORADNA	96
PROBAČNÍ A MEDIAČNÍ SLUŽBA	98
ZÁKLADNÍ ŠKOLA A MATEŘSKÁ ŠKOLA JOSEFA GOČÁRA, HRADEC KRÁLOVÉ	100
PEDAGOGICKO-PSYCHOLOGICKÁ PORADNA	102
POLICIE ČR	106
MĚSTSKÁ POLICIE HRADEC KRÁLOVÉ	108



Úvod

Respekt k právům dětí je měřítkem lidskosti naší společnosti

Ještě před nedávnem byly děti vnímány především jako objekt péče – někdo, o kom se rozhoduje, ale kdo sám nemá možnost vyjádřit svůj názor. Jejich hlas nebyl často slyšen, jejich zkušenost byla opomíjena. Dnes se však pohled zásadně mění. Dítě již není „předmětem řízení“, ale plnohodnotným subjektem práv. Má právo být slyšeno, respektováno a zapojeno do všech záležitostí, které se jej dotýkají. Participace dětí se stává nejen zákonnou povinností, ale především hodnotou, která dává našim rozhodnutím lidský rozměr. Naslouchat dětem znamená nejen chránit jejich práva, ale také společně budovat prostředí, v němž mohou cítit bezpečí, důstojnost a přijetí.

Také participace dětí má své limity, ale i v nich zůstává zásadním nástrojem respektu a ochrana, jejíž podstatu tvoří vedle postupného přebírání odpovědnosti z rukou dospělých i neustálý důraz na zachování možnosti, aby děti mohly být slyšeny a zohledněny v rozhodnutích, která formují jejich život. Naslouchat dětem znamená brát jejich důstojnost vážně a zároveň je chránit tam, kde ještě nemohou nést plnou tíhu rozhodnutí sami – jejich názor je vždy jedním z podkladů, nikoli konečným verdiktem.

Je zřejmé, že názor dítěte je nezbytné zohledňovat vždy s ohledem na jeho věk a vyspělost, přičemž platí, že nejvyšší hodnotou zůstává stále ochrana nejlepšího zájmu dítěte. Pokud by tedy vyjádřené přání dítěte ohrozilo jeho zdraví, bezpečí nebo základní práva, musí toto přání ustoupit stranou. V rámci získávání názoru dítěte je též vhodné obezřetně zohledňovat konkrétní situace, např. s ohledem na nebezpečí opakovaného prožívání traumatu či získávání dětského názoru pod tlakem či vlivem manipulace ze strany jiné autority. Smyslem participace tedy není slepé následování každého přání dítěte, ale vytvoření bezpečného prostoru, kde je hlas dítěte slyšen a brán v úvahu – vždy s ohledem na jeho nejlepší zájem.

Mgr. Miroslav Bubeník, B. Th., ředitel Terapeutického centra pro děti a dospělé NOMIA, z.ú. Hradec Králové

Tématu naší publikace se dotýká již Jan Amos Komenský v Informatoriu školy mateřské: „Že dívky, nejdražší Boží dar a klenot, nejpilnějšiho opatrování hodny jsou“. (...) „A tak rozumní rodičové činiti mají, ne na to jen, aby dívky živý byly, ani na to, aby hojnost jmění nashromážděného měly, myslíce; ale o to, jak by moudrost v srdce jejich uvedena býti mohla, usilující. Nebo moudrost dražší jest než kamení drahé, a všechny nežádostivější věci nevyrovňají se jí; protože dlouhost dnů jest v pravici její, a v levici její bohatství a sláva. Cesty její cesty utěšené, a všechny stezky její pokojné. Stromem života jest těm, kteříž jí dosahují, a kteříž jí mají blahoslavení jsou“. J. A. Komenský promlouvá k nám rodičům s nadějí, že si uvědomíme, jak velkou cenu mají naše děti a jak je zapotřebí věnovat jejich výchově maximální pozornost. Pokud uvažujeme tak, že v průběhu dětství jsou děti ovlivňovány nejen rodiči, ale také dalšími dospělými osobami, jako jsou pedagogové, sociální pracovníci, policisté, lékaři, psychologové atd., musíme Komenského výzvu vztáhnout také na tyto

osoby. V praxi to znamená, že odpovědnost za zdravý psychosociální vývoj další generace a předání jí Komenským akcentované moudrosti, nesou nejen rodiče, ale také my jako odborníci a celá společnost.

MUDr. Alena Kubečková, gynekoložka

Dítě pro mě nikdy není jen pacient, klinický případ, ale jedinečná osobnost se svými pocity, obavami i potřebami. Věřím, že možnost vyjádřit se a být vyslyšeno je klíčová – zvlášť v situacích, kdy se dítě potýká s následky násilného činu nebo s problémy spojenými s vnímáním vlastní intimity. Nevhodné chování a negativní vzpomínky mohou u nich zanechat šrámy na celý život, a i strach z vyšetření. Právě v těchto chvílích může participace dítěte významně podpořit jeho důvěru i celý proces léčby. Je to pro



mě projev respektu a lidskosti, které mají v medicíně stejné zásadní místo jako odborná péče. Vnímám to jako naši morální povinnost a základ mé praxe.

Mgr. Barbora Jechová, kancelář veřejného ochránce práv, vedoucí oddělení sociálně-právní ochrany dětí a školství

Nezastupitelnost role kolizního opatrovníka dítěte v soudním řízení spočívá v jeho dvou hlavních úkolech, a to hájit nejlepší zájem dítěte a důsledně dodržovat jeho participační práva. Prání je typicky ryze subjektivní názor konkrétního dítěte. Jedná se o prohlášení, ke kterému by všichni okolní posuzovatelé měli přistupovat s respektem a s dostatečnou pozorností. Pravidlem však není, že se nutně musí shodovat s nejlepším zájmem dítěte. Tedy posouzením, které situaci dítěte přisuzujeme z venku (rodinné zázemí, psychické dopady, jednání rodičů). Pokud se přání a zájem dítěte rozcházejí, je úkolem kolizního opatrovníka to přiznat. Dítěti i soudu. Zdůvodnění si dítě zaslouží vysvětlit vždy citlivě a s ohledem na jeho věk i rozumovou a volní vyspělost. Úkol pro kolizního opatrovníka nikoliv jednoduchý, ale nezastupitelný.





Verze pro dospělé

MAGISTRÁT MĚSTA HRADEC KRÁLOVÉ, ÚSEK SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ (SPOD)

„Když dětství není bezpečné, vstupujeme my.“

Úsek sociálně-právní ochrany dětí Magistrátu města Hradec Králové je místem, kde se zákon stává nástrojem pomoci a kde se právo uplatňuje s porozuměním, odborností a respektem k životním příběhům dětí i jejich rodin. Jeho posláním je být nablízku tam, kde dětství přestává být bezpečné, chrání děti, když se ocitnou v ohrožení – doma, ve škole nebo jinde. Je tu ve chvíli, kdy nestačí dobrá vůle ani slova. Když je třeba jednat, přichází s respektem, zkušeností a zákonnými pravomocemi. Pomáhá dětem, které vyrůstají v prostředí ohrožujícím jejich vývoj.

Činnost sociálních pracovníků SPOD je velmi rozmanitá a nabízí obrovskou škálu a pestrost práce s dětmi a jejich rodinami. **Opatrovníci** zastupují dítě v soudních řízeních, jsou jeho hlasem i štítem. **Kurátoři** pomáhají dětem a mladistvým, kteří se ocitli v konfliktu se zákonem nebo vlastním okolím. Referenti náhradní rodinné péče **podporují náhradní rodiny**, provází pěstouny a dohlíží, aby jejich péče byla bezpečná, důvěryhodná a stabilní. Sociální pracovník při výkonu SPOD nepíše jen zprávy, ale naslouchá, podporuje a chrání děti i jejich rodiny v reálném životě. Za každým rozhodnutím, formulářem i návštěvou v terénu je primární cíl – ochránit dítě. Každý den se setkává s dětmi i rodiči, kteří prožívají těžké chvíle. Snaží se být blízko, je jejich průvodcem, pomáhá a nabízí možná řešení ke zlepšení situace rodiny. S rodinou pracuje pracovník SPOD komplexně, vyhodnocuje situaci dítěte a hledá postupy, které jsou v jeho nejlepším zájmu. Když je třeba, zasahuje okamžitě – proto drží pohotovost 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, protože ochrana dítěte nemá úřední hodiny. Práce sociálního pracovníka SPOD stojí na pevných základech zákona i porozumění skutečným potřebám dětí. Spojuje odborné postupy se smyslem pro odpovědnost a respekt k lidem, kterým pomáhá.

Pracovník SPOD dětem naslouchá nejen jako těm, které je třeba chránit, ale i jako těm, které mají právo být slyšeny. Právo dítěte vyjádřit svůj názor – a být bráno vážně – považuje za přirozenou součást dobré praxe.

Kritérium 1

Pracovníci umějí s dítětem komunikovat způsobem přiměřeným jeho věku a rozumové vyspělosti

Pracovník SPOD při komunikaci s dítětem aktivně zohledňuje jeho věk, jazykové schopnosti, vývojovou úroveň a dosavadní životní zkušenosti. Používá srozumitelný, neformální jazyk, který dítě dokáže pochopit; vyhýbá se odborným a právním termínům, nebo je dítěti přibližuje jednoduchou a věku přiměřenou formou. Je schopen pracovat s neverbálními formami komunikace, například prostřednictvím hry, kreslení, práce s figurkami, příběhy nebo kartičkami emocí. Během rozhovoru ověřuje, zda dítě sdělenému obsahu skutečně rozumí – například tím, že se dítěti zeptá, zda mu je vše jasné, nebo jej požádá, aby situaci popsalo vlastními slovy. Aktivně dítěti naslouchá, nehodnotí jeho odpovědi a poskytuje mu dostatek času na reakci i vyjádření. Nezlehčuje obavy či nejistotu dítěte, ale přijímá je jako autentický projev jeho vnitřního prožívání. Pokud se dítě nevyjadřuje verbálně, hledá pracovník jiné vhodné formy zapojení, například volbu z nabízených možností, využití vizuálních prvků či gest.

Pracovníci se účastní školení zaměřených na komunikaci s dětmi různých věkových skupin, využívají supervize a kazuistické porady k reflexi své praxe a sdílí zkušenosti v rámci týmu. K dispozici mají i různé podpůrné nástroje – jako jsou komunikační kartičky, pracovní listy, výtvarné pomůcky, které pomáhají dítěti lépe porozumět tématu a vyjádřit svůj názor přiměřeným způsobem.

Kritérium 2

Dítě dostane způsobem jemu srozumitelným informace o službě, důvodech jejího poskytování, průběhu jednotlivých konzultací.

Dítě má právo být informováno o tom, co se s ním a kolem něj děje. Aby mohlo smysluplně participovat na rozhodování o vlastním životě, musí rozumět roli SPOD, důvodům poskytování služby i tomu, co může od spolupráce očekávat. Pracovník SPOD proto věnuje při prvním i každém dalším kontaktu čas srozumitelnému vysvětlení, kdo je, jakou má roli, proč s dítětem mluví a jaký je smysl setkání. Informace podává přehledně, bez zbytečných odborných výrazů a v bezpečné atmosféře. Dítě se dozví, jak dlouho bude setkání trvat, jaký bude jeho obsah, jak bude probíhat spolupráce s rodinou, kdo další se může zapojit (např. soud, odborníci) a jak budou sdíleny poskytnuté informace. Tyto údaje nejsou podávány jednorázově, ale průběžně, podle aktuální situace a potřeb dítěte. Pracovník se vždy ujistí, že dítě informacím skutečně porozumělo, a povzbuzuje ho, aby se ptalo, pokud něčemu nerozumí, vyjádřilo se nebo dalo najevo nesouhlas. Způsob komunikace pracovník SPOD přizpůsobuje věku, jazykovým schopnostem, porozumění i aktuálnímu psychickému stavu dítěte. U mladších dětí využívá při rozhovoru příběhy, jednoduché věty nebo obrázky, starším poskytuje více detailů a prostor pro otázky. Aktivně se vyhýbá nejasným či zavádějícím

formulacím a vytváří podmínky pro otevřenou komunikaci. Cílem je, aby se dítě v situaci lépe orientovalo, cítilo se bezpečně a mohlo se aktivně zapojit do procesu, který se ho týká. Informovanost dítěte je chápána jako základ důvěry a jeho smysluplné účasti na rozhodování.

Kritérium 3

Dítě může ovlivnit způsob poskytování služby.

Respekt k právu dítěte na participaci se v praxi SPOD projevuje tím, že dítě není pouze pasivním příjemcem služby, ale aktivním účastníkem, který může ovlivňovat její podobu. Nejde jen o naslouchání jeho názorům, ale o jejich skutečné zohlednění – zejména při volbě formy, tempa a způsobu spolupráce. Pracovník SPOD aktivně zjišťuje preference dítěte a nabízí mu přiměřené možnosti volby – například místo a způsob konzultace, přítomnost určité osoby (např. rodiče, sourozence, klíčového pracovníka), formu vyjadřování (osobně, písemně, kresbou) či výběr témat, která jsou pro dítě aktuálně důležitá. Tyto preference bere vážně, pokud nejsou v rozporu s ochranou dítěte a jeho nejlepším zájmem. Možnost ovlivnit průběh služby posiluje u dítěte důvěru, pocit bezpečí a motivaci ke spolupráci. Zároveň podporuje jeho psychosociální vývoj a schopnost podílet se na rozhodování o vlastním životě. Spoluvytváření podoby služby není omezeno na první kontakt – pracovník se dítěte průběžně ptá na jeho pocity, zpětnou vazbu a návrhy na změny v průběhu celé spolupráce. Důležitá je přitom schopnost pracovníka reagovat pružně a individuálně na potřeby dítěte, a to i v konkrétních a proměnlivých situacích. Pokud nelze určité žádosti naplnit, je nezbytné dítěti srozumitelně vysvětlit důvody a společně hledat jinou přijatelnou variantu.

Kritérium 4

Názory a vyjádření dítěte jsou vždy pozorně vyslechnuty, pokud služba postupuje odlišně od přání dítěte, je dítěti vždy vysvětlen důvod.

Respekt k názorům dítěte je klíčovým předpokladem pro naplňování jeho participačních práv. V praxi to znamená, že pracovník SPOD vytváří bezpečný a otevřený prostor, kde se dítě může svobodně vyjádřit ke všem skutečnostem, které se ho dotýkají. Aktivně naslouchá, nehodnotí, nezpochybňuje ani nebagatelizuje sdělení dítěte, ale věnuje mu plnou pozornost. Dítě má právo být slyšeno – bez ohledu na to, zda jeho názor bude pro rozhodování určující. Pracovník dává dítěti najevo, že jeho názor je důležitý a bude zohledněn při dalším postupu. Umožňuje mu mluvit vlastním tempem a způsobem, který mu vyhovuje, a aktivně reflektuje sdělené informace, aby bylo zajištěno vzájemné porozumění. Pokud pracovník SPOD nakonec rozhodne jinak, než dítě navrhuje nebo si přeje, je dítěti vždy srozumitelně a citlivě vysvětlen důvod tohoto rozhodnutí. Pracovník objasní, jaká hlediska a pravidla byla zohledněna, včetně důrazu na nejlepší zájem dítěte, a zároveň uzná a respektuje jeho postoj. Vysvětlení přizpůsobuje věku

a porozumění dítěte a dává mu prostor klást doplňující otázky. Tento přístup posiluje důvěru dítěte ve spravedlivé zacházení, podporuje jeho pocit kompetence a napomáhá lepšímu přijetí i takových rozhodnutí, která pro něj mohou být složitá nebo nepříjemná. Dítě tak vnímá, že jeho hlas byl součástí rozhodovacího procesu a nebyl přehlížen.

Kritérium 5

Poskytovatel služby usiluje o to, aby právo na participaci bylo zajištěno pro všechny děti, bez ohledu na věk nebo zdravotní postižení.

Právo na participaci náleží všem dětem bez výjimky. OSPOD proto systematicky usiluje o to, aby každé dítě mělo možnost vyjádřit se ke své situaci způsobem, který je pro něj přístupný a bezpečný – bez ohledu na věk, jazykové schopnosti, rozumovou úroveň či zdravotní postižení. Pracovníci přistupují ke každému dítěti individuálně, hledají vhodné cesty navázání kontaktu a umožňují dítěti sdílet svůj názor, přání či obavy. Volí vhodné metody a komunikační prostředky přizpůsobené konkrétnímu dítěti, například tlumočníky znakového jazyka pro děti s poruchami sluchu. U dětí předškolního věku, dětí s mentálním postižením, neurovývojovým omezením nebo komunikačními bariérami pracovníci využívají jednoduchý a pomalý jazyk doplněný o alternativní komunikační prostředky – například obrázky, piktogramy, kreslení, hru, gesta či další pomůcky, které podporují porozumění a aktivní zapojení dítěte. V některých případech spolupracují s osobami, které dítě dobře znají (například pedagog, asistent nebo terapeut), a které mohou dítě podpořit při vyjádření. V případě specifických potřeb dítěte spolupracuje s dalšími odborníky a organizacemi, aby byl proces participace co nejvíce inkluzivní a efektivní. Pracovník dbá, aby žádné dítě nebylo z participačního procesu vyloučeno na základě předpokladů, že je „příliš malé“ nebo „to nemůže pochopit“. I velmi malé či znevýhodněné děti často najdou způsoby, jak vyjadřovat své potřeby a postoje – úkolem pracovníka je tyto signály vnímat, dávat jim prostor a význam. Tak se posiluje rovný přístup k jedinečnosti každého dítěte a zajišťuje důstojné a spravedlivé zacházení se všemi dětmi.

Kritérium 6

Dítěti je aktivně dáována příležitost vyjádřit se ke své situaci, svým potřebám, způsobu poskytování služby nebo názoru na pracovníka, který s ním vede konzultace + popsat jak řešíme bezpečné prostředí pro dítě, kde se otevře, nebude se bát.

Dítě není pouze pasivním objektem péče, ale aktivním účastníkem, jehož hlas má ve službě své pevné místo. Pracovník OSPOD mu proto aktivně vytváří prostor k vyjádření – nejen k jeho situaci a potřebám, ale i ke způsobu poskytování služby a k osobě pracovníka, který s ním jedná. Nestačí čekat, zda se dítě samo ozve – pracovník klade otevřené otázky, dává najevo, že názor dítěte je důležitý, a přijímá ho bez hodnocení. Dítě ujišťuje, že neexistují „správné“ ani „špatné“ odpovědi, čímž zmírňuje nejistotu

a obavy. Komunikace probíhá v tempu dítěte; to má dostatek času na reakci a možnost se kdykoli k čemukoliv vrátit. Právo nemluvit je stejně respektované jako právo mluvit. Otevřenost dítěte podporuje bezpečné prostředí – psychicky i fyzicky. Rozhovor by měl probíhat v klidném, důvěrném a přívětivém prostoru. Pokud je to možné, dítě si volí místo setkání nebo vyjadřuje, co mu pomáhá cítit se lépe (např. přítomnost blízké osoby, hračky, možnost kreslit). Často se využívá domácí prostředí nebo příjemná místnost přizpůsobená věku dítěte. Důležitá je důvěra – pracovník vztah s dítětem buduje postupně, dává mu čas a nezačíná rovnou obtížnými tématy. Vytváří podporující atmosféru, vyhýbá se nátlaku, kritice i přerušování a dítě naopak povzbuzuje a oceňuje jeho odvahu mluvit. Součástí bezpečí je i předvídatelnost – dítě ví, co se bude dít, kdo bude přítomen, jak dlouho setkání potrvá a jak bude naloženo s informacemi. Pracovník se průběžně ujišťuje, že dítě rozumí průběhu setkání i smyslu svého zapojení. Dítě je informováno o svých právech, včetně práva nesouhlasit nebo zvolit jiný způsob vyjádření (např. kresbu, gesta). Důvěrnost, respekt k emocím, stabilita pracovníka a lidský přístup tvoří základ, na kterém stojí otevřená komunikace, respekt a skutečné zapojení dítěte do rozhodovacích procesů.

Kritérium 7

Je důsledně zachována důvěrnost sdělení dítěte. Pokud je třeba důvěrnost porušit, je dítěti srozumitelným způsobem sdělen důvod.

Důvěrnost sdělení je základem důvěry a bezpečí ve vztahu mezi dítětem a pracovníkem OSPOD. Již na začátku kontaktu pracovník dítěti srozumitelně vysvětluje, co důvěrnost znamená – že informace, které dítě sdělí, nebudou volně šířeny. Současně upozorňuje, že pokud by dítě popsalo situaci ohrožující jeho zdraví, bezpečí nebo život (či jiných osob), bude nutné informace sdílet s dospělými, kteří mohou pomoci – např. soudem, policií či odborníkem. Dítě má právo vědět, kdy, proč a s kým budou jeho sdělení sdílena. Pracovník přizpůsobuje výklad věku a porozumění dítěte a ověřuje, jak dítě chápe pojmy jako „tajemství“ nebo „sdílení informací“. Pokud je nutné důvěrnost porušit, pracovník to dítěti předem vysvětlí. Tím se předchází pocitu zrady a posiluje se důvěra. Důvěrnost zahrnuje i bezpečné nakládání s informacemi – např. vedení záznamů bez citlivých detailů nebo anonymizaci výpovědi při jejím sdělení.



NOMIA, z. ú.

Jsme **NOMIA, z.ú.**, Terapeutické centrum pro děti a dospělé. Pod jednou střechou nabízíme pomoc hned několika cílovým skupinám.

V **Dětském krizovém a terapeutickém centru** se věnujeme dětem, jejichž život zasáhla krize – ať už jde o šikanu, rozvodový konflikt, týrání, zanedbávání... U nás mají tyto děti dveře otevřené a mohou přijít pro podporu i bez doprovodu rodičů. Pomoc poskytujeme dětem od narození až po mladé dospělé do 20 let.

Dále máme pod naší střechou **Centrum pro život bez násilí**, kde v rámci **Poradny pro oběti domácího násilí a násilné trestné činnosti** poskytujeme podporu jednotlivcům i celým rodinám. V tomto centru také vedeme program „**Narativní práce s agresí**“, kde pomáháme původcům násilí hledat zdravější způsoby, jak zvládat své emoce a vztahovat se k druhým.

Naše služby doplňuje ještě **Centrum pro zdravě fungující rodinu**. To je určeno rodinám v tíživých životních situacích – například při nebo po rozvodu, či v případech, kdy jsou významně narušeny vztahy v rodině a pracuje se komplexně s celým rodinným systémem.

Ve všech centrech poskytujeme **terapeutickou i poradenskou pomoc** a v případech potřeby umíme klienty nasměrovat také na jiné služby, které by jim mohly být užitečné.

Nezapomínáme ani na vzdělávání – dlouhodobě se věnujeme **studentským praxím**, které stavíme především na praktické zkušenosti. Chceme, aby byly pro studenty obohacující a užitečné nejen profesně, ale i lidsky.

A v neposlední řadě rozvíjíme **dobrovolnickou činnost**. Dobrovolnictví u nás není jen o pomoci druhým – je to i příležitost učit se, růst a stát se součástí smysluplné komunity.

Kritérium 1

Pracovníci umějí s dítětem komunikovat způsobem přiměřeným jeho věku a rozumové vyspělosti.

Pracovníci mají pravidelně kurzy, které se věnují komunikaci s dítětem (ohledně různých témat: sebepoškozování, psychohygiena, relaxace...). Zároveň využívají i externí supervizi, která jim též může pomoci s náhledem na komunikaci, zda je přiměřená věku a vyspělosti. Pokud si pracovník není jistý, může požádat dětského psychologa o spolupráci a přibrat si ho do konzultace (například u asistovaných kontaktů, kdy je dítě ještě hodně malé, může být přítomen kontaktu psycholog a věnovat se jen čistě projevům dítěte, zda není v nepohodě).

Naši pracovníci mají znalosti z vývojové psychologie, aby dokázali dobře odhadnout, co je dítě ještě schopno rozumově pojmout.

Někdy je hodně těžké mluvit o tom, co se nám v životě přihodilo. S dětmi (i dospělými) často pracujeme přes projektivní metody, obrázky, výtvarné prostředky, kdy je pro dítě bezpečnější vyjádřit se tímto způsobem. Pravidelně se pracovníci vzdělávají (například kurz: Práce s projektivními prožitkovými kartami od B-Creative).

Máme i kolegy, kteří se věnují a stále vzdělávají v tzv. playterapii. Ta je přímo zaměřena na děti a pracuje s nimi skrz jim přirozenou aktivitu – hru.

Kritérium 2

Dítě dostane způsobem jemu srozumitelným informace o službě, důvodech jejího poskytování, průběhu jednotlivých konzultací.

Nejlépe se toto kritérium asi popíše na konkrétním příkladu. Pokud dítě přichází s rodičem, často mluvíme s oběma naráz, nebo i s dítětem samotným, pokud si tak přeje. Dítěte se ptáme, zda ví, proč sem dochází a zároveň, že je v pořádku, pokud by nechtělo, chceme respektovat i to, že pomoc se nedá vnutit. Popisujeme důležité informace: otevírací doba, domlouvání termínů, jak sem bude dítě cestovat, pokud není například z HK, jak dlouho sem může docházet. Stále si ověřujeme: Např. „*Ted' si budeme chvíli povídat, chodí k nám lidé, co je něco trápí a my se jim snažíme pomoci, můžeme si povídat, něco si zahrát, a nakonec se domluvíme, jestli chceš přijít zase.*“

Může se stát, že dítě přijde samo z ulice bez jakéhokoli doprovodu. Takového dítěte se nejčastěji ujme koordinátor a vyslechne obtíže, popřípadě jiný pracovník, který zrovna nemá konzultace a pořádně zmapuje situaci, případně zváží kontaktování dalších institucí (OSPOD, PČR...).

Jak již bylo i u jiných kritérií zmíněno, pracovníci jsou školení i v různých „alternativních“ způsobech komunikace. Používáme různé materiály od Lociky nebo i vlastní tvorby, díky kterým můžeme lépe dítěti vysvětlit, co se bude dít, nebo co se s ním v některých situacích (například při panické atace) děje.

Ptáme se spíše: „*Jak tomu rozumíš, můžeš mi to povědět?*“ než jen „*Rozumíš tomu?*“

Kritérium 3

Dítě může ovlivnit způsob poskytování služby.

Základem pro naši práci je „důvěra“. Tu mimo jiné podporujeme tím, že dítěti je umožněno podílet se a ovlivnit způsob poskytování služby. Například je přihlédnuto k tomu, pokud je dítě školou povinné, snažíme se nabízet takové termíny, aby to dítěti

nenarušilo a nezpůsobilo další příkoří. A naopak duševní zdraví dětí je pro nás prioritou, v případech, že dítě potřebuje neodkladnou krizovou pomoc, pak i často rodičům a školám vysvětlujeme, že je to prioritou, aby dítě docházelo do DKTC na nezbytnou dobu na úkor školní docházky.

Další možností, jak dítě může ovlivnit způsob poskytování služby je například ve chvílích, kdy přijdou s rodiči. Některé děti nechtějí na společná setkání s rodiči. Pracovníci navrhnou možná aranžmá a dítě si zvolí dle preference (nejdříve si půjde promluvit dítě a pak až rodič, půjdou společně, ale mluvit bude jen rodič, dítě chce jít samo...). Bereme v potaz i to, pokud dítě nenaváže vztah s terapeutem a potřebovalo by třeba jiného pracovníka, může se stát, že si dítě s pracovníkem nebudou rozumět.

Kritérium 4

Názory a vyjádření dítěte jsou vždy pozorně vyslechnuty, pokud služba postupuje odlišně od přání dítěte, je dítěti vždy vysvětlen důvod.

Názorům dítěte je věnována patřičná pozornost, snažíme se v organizaci zachytit podstatu sdělovaného a zaznamenávat si poznámky pro zpětnou práci.

V organizaci je zajištěno, aby po dobu otevírací doby byl vždy volný pracovník, pro případ, kdy by si pro pomoc přišlo nečekaně dítě, pro které nebyl domluven termín a měl tak prostor vyslechnout si dítě a to, co ho přivádí. Veškerá sdělení dětí bereme vážně a s respektem k subjektivnímu prožívání, věnujeme se jim a snažíme se co nejvíce pochopit. Řídíme se dle etických kodexů (Etický kodex sociálních pracovníků a Etický kodex pro psychoterapii).

Jsme připraveni i na možné bariéry, kdy by mohlo být těžké dítě vyslechnout. Například potřeba cizího jazyka. Někteří z kolegů jsou schopni buď vést dialog v angličtině, popřípadě pomoci kolegům, kteří by potřebovali využít komunikaci v cizím jazyce. (Příklad: v minulosti máme zkušenost s tím, že jeden z rodičů je anglicky mluvící).

Pracovníci k dítěti přistupují s otevřenou myslí a dodržují zásady aktivního naslouchání (plná pozornost, empatie a porozumění emocím, ověřování porozumění, respekt a otevřenost).

Pokud je potřeba v postupu poskytování služeb udělat jakékoli změny, pak je o tom dítě/klient informován nejlépe ještě předtím, než daná změna nastane. Zachováváme si tak transparentnost a důvěru u dítěte a otevírá to možnost ještě vše vysvětlit a prodiskutovat.

Kritérium 5

Poskytovatel služby usiluje o to, aby právo na participaci bylo zajištěno pro všechny děti, bez ohledu na věk nebo zdravotní postižení.

Rozhodli jsme se pro rozšíření věkové hranice od 0-21 let. Dle zákona se za dospělého považuje jedinec, který dosáhne plnoletosti. Z psychologického hlediska tomu tak ale nemusí být a chceme pomáhat i mladým lidem, kteří se ocitnou v nesnadné situaci a životní krizi, kdy je velká pravděpodobnost, že ještě nebudou mít dostatek vlastních prostředků na placené služby. Pokud má dítě nějaké znevýhodnění, záleží na poskytované službě, ale vždy se snažíme zhodnotit přínos a zátěž poskytování služby. Pokud dítě není rozumově (ať už věkem nebo druhem hendikepu) schopné využívat služeb (není terapeutizovatelné, nemůže se zúčastnit asistovaného kontaktu...), pak se často naše soustředění a pomoc obrátí na rodiče či jiné dospělé z okolí dítěte. Snažíme se poskytovat jim poradenství, díky kterému se bude zlepšovat i sociální okolí a zabezpečení pro dané dítě.

Kritérium 6

Dítěti je aktivně dávána příležitost vyjádřit se ke své situaci, svým potřebám, způsobu poskytování služby nebo názoru na pracovníka, který s ním vede konzultace + popsat jak řešíme bezpečné prostředí pro dítě, kde se otevře, nebude se bát.

V rámci DKTC máme na paměti, že středem naší pomoci je vždy dítě, proto je pro nás toto kritérium stěžejní. Nečekáme, až se dítě „samo ozve“, ale opakovaně se ptáme, a to s ohledem na věkové a rozumové schopnosti dítěte. Příklady dobré praxe jsou i v rámci asistovaných kontaktů, naši pracovníci jsou proškolení například ve zpětnovazebných technikách, které byly vytvářeny přímo na míru pro děti. Někdy je těžké vyjádřit slovy, jak to dané dítě vnímá. Tyto techniky využívají projekce, hravé formy, vizualizace. Podobně postupují i pracovníci, kteří s dítětem pracují v psychoterapeutickém kontextu.

Aby dítě mohlo bez váhání sdělovat své postoje, názory a potřeby, potřebuje k tomu bezpečné prostředí. To se snažíme vytvářet už jen přívětivým prostředím: modernizujeme prostory, snažíme se, aby to nevypadalo jako „u doktora“, ale spíše jako doma. Staráme se o základní potřeby, spolupracujeme i s Potravinovou bankou, vždy zde máme něco k jídlu, když by děti potřebovaly. Přistupujeme k nim vlídně, komunikujeme s nimi ne z pozice povýšené, na to myslíme i při prostém pozdravení se (snížíme se k dětem i fyzicky, aby neměly pocit, že jsme autorita).

Opakovaně se ptáme a ujišťujeme, že se s námi dítě cítí dobře, a pokud ne, zjišťujeme, co můžeme udělat pro obnovu bezpečí a pocitu pohody.

Kritérium 7

Je důsledně zachována důvěrnost sdělení dítěte. Pokud je třeba důvěrnost porušit, je dítěti srozumitelným způsobem sdělen důvod.

Toto kritérium je pro nás také stěžejní, a to hlavně z důvodu, že bez vzájemné důvěry nemůže vzniknout kvalitní terapeutický vztah. Dítě už na začátku spolupráce upozorňujeme, že budeme jednat výhradně v jeho zájmu, ale že jsou momenty, kdy si některé informace nemůžeme nechat jen pro sebe, protože bychom mu tak nemohli zajistit patřičnou péči a bezpečí. Nikdy však nejednáme „za zády“ dítěte a o našich krocích se společně bavíme a ověřujeme si, že rozumí tomu, proč třeba některé skutečnosti musíme říct (například, když si žádá o informace soud, policie...). Tedy informaci o tom, že může nastat chvíle, kdy budeme muset některé věci ze života dítěte říct, ví už od začátku spolupráce. Vše s ohledem na věk a rozumové schopnosti dítěte. Používáme k tomu různé pomocné materiály, například od centra Locika – Vše, co potřebuješ vědět o trestním řízení a další pomůcky.





AUFORI, o.p.s.

Nezisková organizace Aufori, o. p. s., poskytuje v Královéhradeckém kraji (ORP Hradecko, Náchodsko, Jaroměřsko) sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi, která podporuje rodiny v obtížné životní situaci. Pomáhá jim stabilizovat podmínky pro výchovu a vzdělávání dětí, zorientovat se v systému sociálních dávek, školství nebo bydlení a aktivně řešit problémy, které ovlivňují fungování rodiny. Služba probíhá převážně v přirozeném prostředí rodin – v domácnostech, ve školách, na úřadech nebo v komunitě.

Cílovou skupinou jsou rodiny s nezletilými dětmi, které čelí sociálnímu vyloučení, zadluženosti, nízké míře vzdělání či nezaměstnanosti. Služba staví na individuálním přístupu, dobrovolnosti a respektu ke každému členovi rodiny.

Službu doplňuje vzdělávací program, Učí (se) celá rodina, který se zaměřuje na podporu školní úspěšnosti dětí ze sociálně znevýhodněného prostředí. Program podporuje motivaci ke vzdělávání nejen u dětí, ale i u rodičů, a pomáhá tak překonávat generační přenos znevýhodnění.

Obě aktivity vycházejí z dlouhodobé praxe a zkušeností organizace a usilují o to, aby každé dítě mělo šanci vyrůstat v bezpečném a podnětném prostředí a uspět ve škole i v životě.

V Aufori jednáme podle metodiky Zapojování dětí, která vznikla i na základě podnětů dětských klientů. Když jsme se jich ptali, co si přejí od dospělých, odpovídali třeba:

- „Snaží se nám pomáhat, i když nechceme. Pracuje s motivací hlavně na začátku.“
- „Pamatuje si jméno dítěte, se kterým pracuje.“
- „Pomáhá a nesměje se klientům.“
- „Má čas na dítě a více si ho všímá.“
- „Je v dobré náladě, je pozitivní a vtipný. Je ochotný a věnuje se své práci na plno.“

Naším cílem je, aby se tato přání dětí proměňovala v každodenní praxi.

Kritérium 1

Pracovníci umějí s dítětem komunikovat způsobem přiměřeným jeho věku a rozumové vyspělosti.

Naším pracovníkům jsou pravidelně nabízena školení zaměřená na vývojovou psychologii dítěte, techniky aktivního naslouchání, neverbální komunikaci a práci s dětmi se specifickými potřebami (např. PAS, ADHD). V praxi využíváme různé podpůrné nástroje – např. komunikační a emoční karty, vizualizace, jednoduché

jazykové formulace nebo modelové situace, které dětem pomáhají lépe porozumět sdělovaným informacím.

Pro děti připravujeme didaktické a rozvojové aktivity odpovídající jejich věku a individuálním možnostem. Pracovníci mají k dispozici telefon, tablet či notebook a využívají vzdělávací aplikace, které jsou pro děti atraktivní a podporují jejich aktivní zapojení.

V případě potřeby spolupracujeme s jinými organizacemi, které nám pomáhají zajistit například tlumočníka, pracovníka ovládajícího znakový jazyk nebo jazyk dítěte.

Kritérium 2

Dítě dostane způsobem jemu srozumitelným informace o službě, důvodech jejího poskytování, průběhu jednotlivých konzultací.

Děti přijímáme jako plnohodnotné partnery, které je třeba přiměřeným způsobem informovat, aby jejich rozhodnutí mohla být informovaná. Před zahájením spolupráce i v jejím průběhu dítěti aktivně a srozumitelně vysvětlujeme, co se bude dít a proč. Vyhýbáme se odborným termínům, slangovým výrazům i ironii a používáme jazyk přiměřený věku, zkušenostem a vyspělosti dítěte.

Během rozhovoru si průběžně ověřujeme, zda dítě obsahu rozumí – pomocí zpětné vazby, doplňujících otázek nebo opakování vlastními slovy.

Využíváme materiály vytvořené speciálně pro děti – např. letáky a vizitky s přehledným a vizuálně přitažlivým obsahem. S dítětem můžeme podepsat dětskou verzi Smlouvy o spolupráci, kde srozumitelným způsobem vysvětlujeme, jak setkání probíhají, v jaké frekvenci a za jakých podmínek. Pracujeme také s obrázky, konkrétními příklady a modelovými situacemi. Dítě má vždy možnost se doptat nebo požádat o další vysvětlení.

Kritérium 3

Dítě může ovlivnit způsob poskytování služby.

V rámci možností služby nabízíme dětem volbu – například koho si přejí mít u konzultace, kde schůzka proběhne (konkrétní místnost nebo prostor), nebo jakou formu komunikace preferují (např. kreslení, psaní, použití karet). Dětem vždy srozumitelně vysvětlujeme, co mohou ovlivnit, a kde jsou naopak hranice dané pravidly, strukturou služby nebo bezpečností.

Při nastavování spolupráce s dítětem využíváme dětskou verzi Plánu spolupráce – jednoduchý a srozumitelný dokument, který vytváříme společně. Dítě má možnost formulovat své vlastní cíle, kterých chce prostřednictvím služby dosáhnout, a podílí

se na plánování kroků, které k nim povedou. Tento proces posiluje jeho aktivní roli a zvyšuje motivaci k zapojení.

Kritérium 4

Názory a vyjádření dítěte jsou vždy pozorně vyslechnuty, pokud služba postupuje odlišně od přání dítěte, je dítěti vždy vysvětlen důvod.

Názory dítěte zaznamenáváme a reflektujeme v rámci plánování služeb. Pokud se nemůžeme řídit jeho přáními (např. kvůli bezpečnosti nebo zájmu rodiny), vždy mu srozumitelně a věcně vysvětlíme proč. Dítě má prostor svůj nesouhlas projevit a vyjádřit své pocity.



Kritérium 5

Poskytovatel služby usiluje o to, aby právo na participaci bylo zajištěno pro všechny děti, bez ohledu na věk nebo zdravotní postižení.

Věnujeme zvýšenou pozornost velmi malým dětem i dětem s postižením. Naším pracovníkům jsou pravidelně nabízena školení zaměřená na vývojovou psychologii dítěte, techniky aktivního naslouchání, neverbální komunikaci a práci s dětmi se specifickými potřebami (např. PAS, ADHD).

Každé dítě má možnost vyjádřit svůj názor způsobem, který je mu přirozený a dostupný – ať už prostřednictvím slov, gest, kresby, výběru karet nebo jiných pomůcek. Pracovníci mají k dispozici sadu aktivit a nástrojů vhodných pro různé věkové skupiny, které využívají i při práci v terénu.

Pokud pracovník vyhodnotí, že komunikace s konkrétním dítětem je výrazně obtížná a že by bylo vhodnější zapojení jiného odborníka, aktivně pomáhá rodině s vyhledáním a navázáním kontaktu s odpovídající službou.

Kritérium 6

Dítěti je aktivně dávána příležitost vyjádřit se ke své situaci, svým potřebám, způsobu poskytování služby nebo názoru na pracovníka, který s ním vede konzultace + popsat jak řešíme bezpečné prostředí pro dítě, kde se otevře, nebude se bát.

Vytváříme bezpečné prostředí, a to jak fyzicky, tak emocionálně, aby se dítě mohlo otevřít a mluvit beze strachu. Dítěti vždy nasloucháme a dáváme mu najevo, že jeho slova mají váhu.

K zajištění tohoto prostředí využíváme bezpečné a důvěrné prostory, pečlivě vyhodnocujeme přítomnost dalších osob a vyhýbáme se jakémukoli nátlaku či hodnocení. Schůzky se primárně snažíme organizovat v domácím prostředí rodiny, které je pro většinu dětí nejpřirozenější a nejbezpečnější. Pokud však pracovník vyhodnotí, že domácnost není optimální, schůzka se může přesunout do vhodného prostoru v kanceláři organizace.

Pro aktivní participaci dítěte a získávání zpětné vazby pravidelně zjišťujeme, jak se dítěti spolupráce líbí a co by chtělo změnit. V případě pocitu nekomfortu ze strany dítěte a volné kapacity nabízíme možnost změny pracovníka. Průběžně s dětmi vyhodnocujeme jejich plány spolupráce, které si samy nastavují. K hodnocení práce pracovníka děti využívají připravené dotazníky a speciální „vysvědčení“, která pracovníkům vystavují v době předávání školního vysvědčení.

Kritérium 7

Je důsledně zachována důvěrnost sdělení dítěte. Pokud je třeba důvěrnost porušit, je dítěti srozumitelným způsobem sdělen důvod.

Respektujeme soukromí dítěte. Vysvětlujeme mu, co zůstává mezi námi a co je potřeba sdělit dál (např. kvůli bezpečnosti). Pokud je nutné informaci sdělit s jinou osobou, vždy dítěti vysvětlíme, proč a s kým. Dítě má prostor se k tomu vyjádřit a klást otázky.





PROSTOR PRO, o.p.s

PROSTOR PRO, o.p.s. je nestátní nezisková organizace se sídlem v Hradci Králové, která od roku 2000 podporuje děti, mládež, rodiny, školy a komunity v překonávání životních překážek. Prostřednictvím nízkoprahových, preventivních a prorodinných programů poskytuje odbornou pomoc a podporu, vytváří příležitosti pro změnu a rozvíjí dovednosti jednotlivců, aby dokázali držet život ve vlastních rukou. Mezi klíčové programy patří nízkoprahové zařízení pro děti a mládež KLÍDEK, preventivní programy SPIRÁLA zaměřené na školy a rodiny a klub pro seniory DŘEVĚNKA. Organizace klade důraz na zodpovědný přístup, individuální podporu a aktivní zapojení klientů do rozhodování o průběhu poskytovaných služeb. Jejím posláním je pomáhat lidem stát se zralými osobnostmi, které utvářejí zdravou společnost.

Kritérium 1

Pracovníci umějí s dítětem komunikovat způsobem přiměřeným jeho věku a rozumové vyspělosti.

Pracovníci volí jazyk přiměřený věku dítěte a využívají různé formy komunikace – verbální i neverbální. Všímají si neverbálních signálů, přizpůsobují styl podle dítěte a průběžně ověřují porozumění. Například: mladšímu dítěti pracovník vysvětluje pravidla klubu pomocí názorného příkladu, zatímco staršímu formou diskuse.

Kritérium 2

Dítě dostane způsobem jemu srozumitelným informace o službě, důvodech jejího poskytování, průběhu jednotlivých konzultací.

Informace o službě jsou dítěti předávány ústně, pomocí slov přizpůsobených věku a doplněny tzv. infokartou. Pracovník se ujistí, že dítě obsahu rozumí a může se doptat. Například: pracovník v terénu se představí a vysvětlí, že jde o službu, kde si může popovídat o tom, co zrovna v životě řeší, co ho trápí, nebo jen tak být s kamarády.

Kritérium 3

Dítě může ovlivnit způsob poskytování služby.

Dítě má možnost ovlivnit celý průběh poskytování kontaktu, například zda se setká s konkrétním pracovníkem, zda chce hovořit o samotě nebo ve skupině, jaké téma chce probrat a jak dlouho chce být v kontaktu. Pracovník je v kontaktu s dítětem tzv. průvodcem, který dítěti nabízí možnosti poskytování služby a reaguje na jeho konkrétní a aktuální potřeby. Například: dítě řekne, že chce rozhovor přerušit a dát si pauzu – pracovník to respektuje a setkání dokončí později, případně jej dokončí v jiný den.

Kritérium 4

Názory a vyjádření dítěte jsou vždy pozorně vyslechnuty, pokud služba postupuje odlišně od přání dítěte, je dítěti vždy vysvětlen důvod.

Pracovníci dětem aktivně naslouchají a vyjadřují respekt i v případech, že přání dítěte nemůže být splněno. Vysvětlí mu, proč a nabídnou jiné možnosti. Například: dítě si přeje zůstat v klubu i poté, co opakovaně porušilo pravidla (např. agresivní chování vůči ostatním). Pracovník mu naslouchá, umožní mu vyjádřit své pocity a popsat důvody chování, ale zároveň mu vysvětlí, že z důvodu bezpečí ostatních musí být jeho přítomnost dočasně omezena (odkazuje na pravidla služby, je transparentní ve vymezování hranic). Dítěti je sdělen přesný důvod i doba omezení a nabídnuta možnost návratu za jasně stanovených podmínek.

Kritérium 5

Poskytovatel služby usiluje o to, aby právo na participaci bylo zajištěno pro všechny děti, bez ohledu na věk nebo zdravotní postižení.

Pracovníci službu přizpůsobují možnostem každého dítěte. Pokud dítě nerozumí, zpomalí tempo, změni způsob vysvětlování nebo využijí pomůcky. Například: u dítěte se sníženým intelektem pracovník použije karty, vše vysvětluje opakovaně a otázkami se ujišťuje, zda dítě rozumí.

Kritérium 6

Dítěti je aktivně dávána příležitost vyjádřit se ke své situaci, svým potřebám, způsobu poskytování služby nebo názoru na pracovníka, který s ním vede konzultace + popsat jak řešíme bezpečné prostředí pro dítě, kde se otevře, nebude se bát.

Pracovníci se pravidelně ptají děti na jejich spokojenost a názor, jak v rámci individuálních plánů, tak i každoročním anonymním dotazníkem spokojenosti, ale například i tím, že mají děti právo podat stížnost. Vytvářejí bezpečné prostředí bez hodnocení, kde se dítě může vyjádřit bez obavy z trestu. Například: dítě může kdykoli požádat o změnu klíčového pracovníka – z jakéhokoli důvodu, například i proto, že si lépe rozumí s někým jiným, nebo se mu s jinou pracovnící lépe mluví. Jeho přání je respektováno, a pokud to podmínky služby dovolují, ke změně pracovníka dojde. Stížnost může dítě podat několika formami, a to i anonymně. V případě anonymní stížnosti, kterou dítě vloží do schránky důvěry, např. s tím, že mu vadí rušivé chování jiného klienta – pracovníci situaci vyhodnotí, na nástěnku vyvěsí odpověď a v rámci pravidel klubu na chování reagují.

Kritérium 7

Je důsledně zachována důvěrnost sdělení dítěte. Pokud je třeba důvěrnost porušit, je dítěti srozumitelným způsobem sdělen důvod.

Každé dítě se o důvěře sdělení dozvídá již při vstupu do služby (mlčenlivost, anonymita, oznamovací povinnost). Pracovník při sdělení citlivých informací připomíná, že má mlčenlivost, ale také oznamovací povinnost. Dítěti je vysvětleno, co a komu je třeba sdělit. V případě rušení mlčenlivosti s dítětem podepisují zbavení mlčenlivosti. Například: pokud dítě sdělí, že je doma týrané, pracovník mu vysvětlí, že to nemůže nechat být, ale bude s ním i nadále a podpoří ho v celém procesu.

Příklad z praxe

V rámci spolupráce s OSPOD jsme zpracovávali průběžnou zprávu k jedné z klientek. Ještě před odesláním zprávy jsme ji společně s klientkou přečetli a dali jí prostor k vyjádření názorů a případného nesouhlasu s obsahem. Klientka doplnila vlastní komentář k jedné z uvedených situací a pracovník její doplnění do zprávy zaznamenal. Teprve poté byla zpráva předána sociální pracovníci OSPOD. Klientka tak měla možnost aktivně participovat na tom, jak jsou její příběh a potřeby prezentovány.

Děti a dospívající mají v NZDM možnost participovat téměř ve všech oblastech fungování služby. Můžou navrhovat a organizovat volnočasové aktivity, ovlivňovat podobu pravidel, podílet se na výzdobě a úpravách prostoru, rozhodovat o tématech rozhovorů nebo workshopů, hodnotit proběhlé akce, podílet se na řešení svých potíží apod. Participace se tak děje přirozeně v každodenním provozu i při plánování větších změn.





SALINGER, z.s.

Salinger, z.s. je nezisková organizace, která se v oblasti práce s rodinou, dětmi a mládeží pohybuje již od roku 1997. V současnosti je Salinger, z.s. tvořen 4 středisky: Stopa čápa, MultiTým, Triangl a NZDM Modrý pomeranč. Stopa čápa pracuje v oblasti náhradní rodinné péče, MultiTým pomáhá rodinám s dětmi ohroženými duševním onemocněním, Triangl podporuje rodiny s dětmi ve zvládání obtížných životních situací, které nedokáží samy vlastními silami překonat a NZDM Modrý pomeranč doprovází děti a mladé lidi na jejich cestě k dospělosti. Pro všechny střediska je společná podpora dětí, jejichž nejlepší zájem je na prvním místě. Všichni pracovníci jsou připraveni naslouchat hlasu dítěte a zohledňovat ho ve své práci. Každé středisko má vypracované své specifické postupy, jak participační práve dětí aktivně uplatňuje.

Kritérium 1

Pracovníci umějí s dítětem komunikovat způsobem přiměřeným jeho věku a rozumové vyspělosti.

Pracovník předává dětem informace participačních práv nejčastěji formou rozhovoru, který je přiměřený věku, komunikačním, emočním a rozumovým schopnostem (právo na informace, právo být slyšet, právo na zapojování se do rozhodování, právo na přiměřenou váhu názoru dítěte při rozhodování). Pracovníci jsou již v rámci svého zaučování proškoleni v oblasti komunikace s dětmi, a to jak v základech komunikace s dítětem, tak v technikách vedení rozhovoru metodou „Pověz mi“. K dispozici mají také podpůrné materiály určené k vedení rozhovorů s dětmi (například „Základy vedení rozhovoru s dětmi“). V praxi pak využívají různé nástroje a pomůcky, které jim umožňují přizpůsobit komunikaci dovednostem dítěte – například komunikační a emoční karty, dotazníky či hodnoticí škály. Součástí jejich přístupu je také používání různých komunikačních stylů a podpůrných pomůcek, které usnadňují rozhovory s dětmi, jako jsou Fokus Box, Blob Tree a další metody.

„Ahoj, já jsem Marie a jsem tu teď pro tebe a tvoji rodinu. Společně budeme nejdříve vymýšlet, o čem si budeme povídat.“ „Povíš mi, jaká kartička ti nejvíce připomíná vaši rodinu?“ „Moc si cením důvěry, kterou jsi mi teď dala,“

Kritérium 2

Dítě dostane způsobem jemu srozumitelným informace o službě, důvodech jejího poskytování, průběhu jednotlivých konzultací.

Pro děti jsou vytvářeny letáky a další informační materiály, které jsou určeny speciálně pro děti – srozumitelným a přístupným způsobem přibližují poskytovanou službu, její principy a možnosti zapojení. Děti mají prostor k vyjádření jejich vlastních potřeb a očekávání, které jsou následně zahrnuty do jejich individuálního plánu. Součástí práce

je také informování dětí o jejich právech a pravidlech spojených s poskytováním služby, a to jak při setkáních v klubech, tak v terénu či přímo u nich doma.

„Jsem Marie, sociální pracovníce a pracuji v Salingeru. Ráda bych věděla, co si myslíš, co se ti právě honí hlavou. Poslouchám a věřím tomu, co mi říkáš. A podle toho se tobě a tvé rodině budu snažit pomoci.“

Kritérium 3

Dítě může ovlivnit způsob poskytování služby.

Děti jsou podle svých rozumových schopností zapojovány do tvorby individuálního plánu rodiny a v případě potřeby mají možnost vytvářet i vlastní individuální plán. Během konzultací se mohou kdykoliv aktivně zapojit do poskytovaných služeb. Pracovníci mají k dispozici různé formuláře, dotazníky a další materiály, které dětem účast na službě



usnadňují a podporují jejich aktivní roli. Při plánování služeb se zároveň bere ohled na časové možnosti dětí, aby se mohly konzultací a aktivit účastnit. Důležitým principem je také to, že zapojení dětí má mít skutečný a odpovídající dopad na podobu a kvalitu poskytované služby.

„Mohli bychom se všichni společně vídat pravidelně ve středu v 16 hodin? Kde by ses chtěl setkávat? Jak by ses díval na to, kdybychom se potkávali u vás v obýváku?“

Kritérium 4

Názory a vyjádření dítěte jsou vždy pozorně vyslechnuty, pokud služba postupuje odlišně od přání dítěte, je dítěti vždy vysvětlen důvod.

Pracovníci ovládají principy aktivního naslouchání a motivují děti k tomu, aby vyjadřovaly své názory a přání. Jsou si vědomi svých zákonných povinností a ve své práci vždy ctí nejlepší zájem dítěte. Dětem jsou předem srozumitelně vysvětleny principy i možnosti poskytovaných služeb a v případě, že jejich přání nemohou být naplněna, pracovníci jim jasně objasní důvody tohoto rozhodnutí.

Zároveň se dbá na vytváření bezpečného prostoru, kde se děti cítí respektovány a kde mohou otevřeně sdílet své potřeby. Podle individuálních okolností může pracovník iniciovat i interaktivní případovou konferenci nebo dítě cíleně připravuje na jiný formát setkání, jehož cílem je vyslechnutí jeho názorů a přání.

„Ahoj, slyšela jsem, že bys nejraději vůbec nechodil do školy. Rozumím ti, že se ti tam nechce, když se ti tam nelíbí. Ale nemůžu ti říct, že tam prostě chodit nemusíš. Ale můžu ti nabídnout, že budeme hledat možnosti, aby to pro tebe ve škole bylo bezpečnější a klidnější. Pokud bys chtěl, můžeme do plánování zapojit i třídní učitelku, o které jsi řekl, že je jediná ve škole fajn.“

Kritérium 5

Poskytovatel služby usiluje o to, aby právo na participaci bylo zajištěno pro všechny děti, bez ohledu na věk nebo zdravotní postižení.

Pracovník umí vést rozhovor s dětmi různého věku a přizpůsobuje způsob komunikace jejich schopnostem, aby je srozumitelně seznamoval s jejich participačními právy. V případě potřeby využívá služeb tlumočnicka do znakového jazyka nebo do jazyka, ve kterém dítě dokáže nejlépe komunikovat. Vždy zohledňuje schopnost dítěte porozumět mluvenému slovu i písemnému textu a bere v úvahu také případné zdravotní postižení. Poskytování služby proto plánuje tak, aby byla participační práva dítěte zachována a dítě mělo možnost aktivně se zapojit.

„Abychom si mohli popovídat, budu sebou vždycky brát tablet a budeme se připojovat na Tichou linku, aby ti paní tlumočnice vždy vše správně vysvětlila, a ty jsi vše dobře pochopil.“

Kritérium 6

Dítěti je aktivně dávána příležitost vyjádřit se ke své situaci, svým potřebám, způsobu poskytování služby nebo názoru na pracovníka, který s ním vede konzultace + popsat jak řešíme bezpečné prostředí pro dítě, kde se otevře, nebude se bát.

Pracovník předem vyjasňuje s dítětem možnosti vedení rozhovoru a poskytuje mu informace o tom, jak se může do služby zapojovat a jakými cestami má možnost vyjádřit svůj názor – například prostřednictvím klíčového pracovníka, vedoucího služby, schránky důvěry nebo sociálních sítí. Při vyhodnocování spolupráce s rodinou je dítěti nabídnuto vyplnění dotazníku „Spokojenost se sociálním pracovníkem“, který obsahuje otázky zaměřené na srozumitelnost komunikace, zájem pracovníka o názory dítěte a případné návrhy na změnu jeho přístupu. Odpovědi může dítě vyjádřit slovně nebo pomocí jednoduchých vizuálních symbolů, například smajlíků. Dotazníky se dále využívají při hodnocení kvality poskytované služby nebo mohou sloužit jako podklad pro jednání o změně klíčového pracovníka rodiny.

Velký důraz se klade i na volbu prostředí pro komunikaci – rozhovor probíhá v prostředí, které odpovídá aktuální situaci dítěte. Může jít o jeho přirozené prostředí, místo vybrané samotným dítětem, nebo konzultační místnost či klubovnu. Ta je vybavena tak, aby byla pro děti příjemná a přátelská, a zároveň poskytovala dostatek soukromí pro otevřený rozhovor.

„Kam můžeš zavolat, napsat, zjistit víc? Můžeš jít na FCB nebo napsat zprávu na WhatsApp nebo e-mail.“



Kritérium 7

Je důsledně zachována důvěrnost sdělení dítěte. Pokud je třeba důvěrnost porušit, je dítěti srozumitelným způsobem sdělen důvod.

Dítě je vždy předem informováno o tom, v jakých záležitostech bude pracovník zachovávat mlčenlivost a které skutečnosti je naopak povinen sdílet s dalšími odpovědnými osobami v souladu se zákonnými a profesními povinnostmi. Pokud taková situace nastane, je dítěti vhodnou formou vysvětlen celý postup řešení – například prostřednictvím rozhovoru, názorného nákresu schématu nebo popisu možných variant dalšího postupu. Pracovník přitom vždy přizpůsobuje komunikaci potřebám a kompetencím dítěte, aby bylo zajištěno, že dítě rozumí sdělovaným informacím a cítí se bezpečně.

„Pokud si budeme povídat sami, vždycky se domluvíme, co zůstane jen mezi námi nebo co budeš chtít pak ještě společně probrat třeba s mamkou nebo tatškou. Pokud bych se ale dozvěděla něco, co by ti třeba mohlo hodně uškodit nebo že už ti třeba někdo ublížil, musím to povědět rodiči nebo Policii, abychom mohli společně zajistit, že se ti už nic špatného nestane.“





CENTRUM SOCIÁLNÍ POMOCI A SLUŽEB, o.p.s. - MANŽELSKÁ A RODINNÁ PORADNA

Manželská a rodinná poradna (MRP) jako součást Centra sociální pomoci a služeb, o.p.s. poskytuje bezplatné poradenství, podporu, provázení a stabilizaci rodinám s dětmi, manželům, partnerům a jednotlivcům, když se ocitnou v náročné životní situaci, kterou je obtížné zvládnout vlastními silami. Našich služeb může využít každý občan Královéhradeckého kraje (případně občan ČR, který se ocitl v krizi), který pocítuje problémy v těchto oblastech:

- Mezilidské vztahy
- Manželské a partnerské vztahy
- Vztahy v rodině, výchova dětí
- Rozvodové a porozvodové potíže
- Životní krize

Zároveň naše pracoviště realizuje soudně nařízené mediace a rodinné, párové i individuální poradenství nebo terapie. Naše pracoviště v souladu s Úmluvou o právech dítěte klade důraz zejména na realizaci práva na poskytování nezbytné podpory dítěti a těm, jimž je svěřeno, a to specificky formou terapeutické a poradenské péče. Poradenská a terapeutická péče je pro děti a dospívající nabízena jak individuální, tak skupinová. V indikovaných případech v rámci ochrany práva dítěte na zdravý vývoj pracujeme pouze s rodičem na posílení jeho rodičovských kompetencí tak, aby dítě nebylo zbytečně v kontaktu s mnoha odborníky. Usilujeme o uzpůsobení výchovného prostředí.

Služby neposkytujeme lidem s akutními psychiatrickými obtížemi a potýkajícími se se závislostmi. Nejsou u nás řešeny školní potíže u dětí (ve smyslu poruch učení), neposkytujeme specifické právní poradenství.

Kritérium 1

Pracovníci umějí s dítětem komunikovat způsobem přiměřeným jeho věku a rozumové vyspělosti.

V naší poradně působí sociální pracovníci, psychologové, manželští a rodinní poradci a terapeuti. Sociální pracovníci jsou kvalifikováni pracovníci ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, konkrétně dle § 110 tohoto zákona. Psychologové vykonávají svou činnost na základě absolvování jednooborového magisterského studijního programu v oboru psychologie. Manželští a rodinní poradci splňují požadavek magisterského vysokoškolského vzdělání v oblasti společenskovedních oborů a zároveň

absolvovali specializované postgraduální vzdělání zaměřené na manželské a rodinné poradenství. Odborná způsobilost terapeutů je daná jejich psychoterapeutickým výcvikem a praxí, profese není v současnosti zákonem jednoznačně definována.

Během svého vzdělávání pracovníci prochází povinnými kurzy vývojové psychologie – aby porozuměli dítěti v jednotlivých vývojových etapách (dle vzdělání s různou mírou intenzity). Svě vzdělání dále pracovníci rozvíjejí pomocí praxí, dlouhodobých psychoterapeutických výcviků a střednědobých nebo kratších akreditovaných kurzů zaměřených na konkrétní oblasti. Naši pracovníci se potom dále zaměřují na práci s dětmi podle jejich věku na základě svého absolvovaného vzdělání, schopností a zkušeností.

Z kurzů, které mají naši pracovníci absolvované, jsou to například – Sandtray (Mgr. Galusová), Práce s terapeutickým pískovištěm (akreditované kurzy), Rozhovor s dětmi a dospívajícími (Mansio, Brno), Dyadická vývojová terapie (Natama), Práce s rodinou vlastní a nevlastní (Inspirace, Liberec), Ostrov rodiny (PhDr. Rieger). Z dlouhodobých psychoterapeutických výcviků pracovníci prochází nebo prošli například výcviky: Integrativní psychoterapie se zaměřením na psychosomatiku (ISZ a CMTF Olomouc), Komplexní vzdělávací program SUR, Na řešení zaměřený přístup (Dalet), Transformační systemická terapie Virginie Satirové (Společnost TSTS ČR), Komplexní vzdělávací program v psychoterapii v psychodynamickém směru s důrazem na celostní – psychosomatický přístup (LIPPP), Rodinná terapie (Inspirace, Liberec).



Kritérium 2

Dítě dostane způsobem jemu srozumitelným informace o službě, důvodech jejího poskytování, průběhu jednotlivých konzultací.

První konzultaci u nás vedeme jako rodinnou (rodiče a dítě/děti) nebo pouze s rodičem. Během této konzultace probíhá vyjasňování zakázky. Variantu prvního setkání pouze s rodičem volíme v některých případech proto, abychom dítě nekonfrontovali s rodičovskými požadavky, frustrací a starostmi.

Dítě seznámíme s rolí poradny, s námi jako pracovníkem a s prostředím. Prostředí dětských konzultačních místností nabízí relaxační koutek, dětský domeček, terapeutická pískoviště, dětské terapeutické karty, deskové hry i hračky pro různé věkové kategorie.

Dítě seznámíme s pravidly spolupráce, a to:

- Nabízíme bezpečný prostor, kde může mluvit o svých pocitech, přáních a názorech.
- Komunikace mezi terapeutem a ním je důvěrná.
- Můžeme se věnovat tématům, která jej trápí a pracovat na některých oblastech, které by se postupně mohlo dařit zlepšovat. Vyjasňujeme si zakázku dítěte samotného, co jej samotné trápí a kde ono cítí potíže.
- Je-li terapie nařízena soudně, s dítětem adekvátně jeho věku mluvíme o tom, proč jsou setkání potřeba.
- U dětských klientů zjišťujeme ochotu k dalšímu setkání a pocity z proběhlého setkání, rozsah a frekvenci návštěv stanovujeme s rodiči. S dospívajícími domlouváme rozsah a frekvenci návštěv přímo s nimi.

Kritérium 3

Dítě může ovlivnit způsob poskytování služby.

Na začátku spolupráce je dítě (v přiměřené formě podle věku a schopností) klíčovým pracovníkem informováno, že má právo se k průběhu služby vyjadřovat. Příklady změn, které může dítě navrhnout: přítomnost nebo nepřítomnost rodiče či jiné blízké osoby při konzultaci, změna tématu nebo aktivity (např. pokud se necítí na rozhovor, může navrhnout kreslení, hru, odpočinek apod.), potřeba přestávky, kratší doby setkání nebo změny prostředí (např. práce venku místo v místnosti). V případě, že změna není možná (např. z důvodu bezpečnosti, kapacit, nebo v rozporu s dohodnutými cíli), je dítěti (a/nebo zákonnému zástupci) vysvětlen důvod a nabídnuto jiné řešení.

Možnosti, jak může dítě vyjádřit svůj názor nebo potřebu změny:

- **Verbálně:** dítě se může vyjádřit během konzultace, v rozhovoru s pracovníkem.
- **Neverbálně:** pracovníci věnují pozornost mimice, řeči těla a emocím dítěte a vnímají

známky diskomfortu či nesouhlasu. Dítěti je ponechán prostor k tomu, aby se do rozhovoru nezapojilo nebo spolupráci odmítalo. Pro neverbální vyjádření emocí nebo situace jsou dle potřeb využívány různé podpůrné pomůcky, jako například emotikony (Emušáci, karty emocí, dřevěné symboly), terapeutické karty či figurky.

- **Přes rodiče/zákonného zástupce:** v případě menších nebo méně komunikujících dětí může dítě své přání zprostředkovat prostřednictvím dospělé osoby.

Na konci setkání je prostor pro krátkou reflexi – dítě může sdělit, co mu vyhovovalo nebo nevyhovovalo. Tyto informace se využívají pro plánování dalšího setkání.

Kritérium 4

Názory a vyjádření dítěte jsou vždy pozorně vyslechnuty, pokud služba postupuje odlišně od přání dítěte, je dítěti vždy vysvětlen důvod.

Názory, přání a vyjádření dítěte jsou v každé fázi spolupráce pozorně vnímány a zohledňovány. Pokud však dojde k situaci, kdy služba musí z oprávněných důvodů postupovat odlišně, je dítěti srozumitelně a citlivě vysvětlen důvod tohoto postupu. Týká se to zejména situací, kdy existuje zakázka od SPOD nebo soudního orgánu, která vyžaduje určitý obsah nebo směr spolupráce nebo je nutné se věnovat tématům důležitým pro bezpečí nebo zdravý vývoj dítěte, i když o nich dítě mluvit nechce.

Společně s klientem hledáme, k čemu by mu mohla být terapie užitečná, jaká témata jsou pro něj důležitá, stanovujeme zakázku dítěte. U soudně nařízené terapie nebo spolupráce z podnětu OSPOD je klíčové pracovat s vnitřní motivací dítěte. Vysvětlujeme, že cílem není „dělat něco kvůli dospělým“, ale pomoci dítěti cítit se lépe, zvládat situace, které pro něj nejsou snadné, ochránit jeho bezpečí, případně změnit situaci, ve které se nachází.

Kritérium 5

Poskytovatel služby usiluje o to, aby právo na participaci bylo zajištěno pro všechny děti, bez ohledu na věk nebo zdravotní postižení.

Pracoviště je uzpůsobeno především pro klienty bez specifických komunikačních a pohybových potřeb. Klientům, kteří potřebují bezbariérový přístup, nabídneme službu na našem pracovišti v Domě Harmonie (Souběžná ulice), a to po předchozí telefonické domluvě. Pokud klient ke komunikaci potřebuje tlumočníka, je možné využít našich služeb v jeho doprovodu. Abychom zajistili co nejvhodnější péči, mohou být klienti s individuálními potřebami nasměrováni na specializovaná pracoviště, která jsou lépe vybavena k jejich podpoře.

Kritérium 6

Dítěti je aktivně dávana příležitost vyjádřit se ke své situaci, svým potřebám, způsobu poskytování služby nebo názoru na pracovníka, který s ním vede konzultace + popsat jak řešíme bezpečné prostředí pro dítě, kde se otevře, nebude se bát.

Povaha terapeutické a poradenské péče vyžaduje, abychom vytvořili bezpečné prostředí, a to i fyzicky – práce v nerušené místnosti vybavené tak, aby bylo možné se pohodlně usadit a věnovat se potřebným tématům. Vzhledem k vytížení pracovníků dítěti aktivně nenabízíme možnost změny pracovníka, ale v situaci, kdy terapie nebo poradenské konzultace nepostupují dobrým směrem nebo je na dítěti patrná nevěle, dotazujeme se na pocity a vztah k pracovníkovi, a dále postupujeme, viz bod 4.

V některých případech postupujeme tak, že pracujeme s každým dotčeným členem rodiny individuálně. Hledáme u každého komunikační prostor, aby bylo možné případně při zájmu dítěte setkávání například s odmítaným rodičem, ale aby dítě zároveň k setkání nebylo tlačeno.

Kritérium 7

Je důsledně zachována důvěrnost sdělení dítěte. Pokud je třeba důvěrnost porušit, je dítěti srozumitelným způsobem sdělen důvod.

Dítěti vysvětlujeme, že komunikace mezi ním a pracovníkem je důvěrná a pracovník je tam pro něj. Pokud během konzultace s dítětem vyvstane téma, které pracovník vyhodnotí jako potřebné ke sdělení jeho zákonným zástupcům, s dítětem toto komunikuje. V rozhovoru s dítětem pracovník vyhodnocuje, zda informaci zákonným zástupcům předají společně, či zda to udělá pracovník či dítě samotné. V situaci, kdy se jedná o informace podléhající oznamovací povinnosti, s klientem je hovořeno o tom, co a proč bude následovat a jakou pomoc a podporu mu můžeme během jednotlivých kroků nabídnout, domluvíme se na dalším postupu. S dospívajícími hovoříme už předem o tom, jakou mlčenlivost můžeme zachovat a že existují výjimky oznamovací povinnosti. Dospívající se zpravidla doptávají tak, aby porozuměli konkrétním postupům.

Postupy u jednotlivých klientů (v rámci bodů 1–7) podrobuje pravidelné intervizi a supervizi za účelem ochrany a realizace práv dětských klientů.



PROBAČNÍ A MEDIAČNÍ SLUŽBA

Probační a mediační služba (PMS) je státní organizace, která hraje klíčovou roli v oblasti trestní justice. Jejím hlavním cílem je napomáhat řešení konfliktů mezi pachatelem a obětí, podporovat resocializaci pachatelů trestné činnosti a chránit společnost před recidivou.

Co PMS dělá?

- Zajišťuje alternativní způsoby trestání, jako je dohled nad podmíněně odsouzenými, obecně prospěšné práce nebo domácí vězení.
- Nabízí mediační služby, které umožňují obětem a pachatelům komunikovat a hledat smírné řešení.
- Poskytuje poradenství a podporu obětem trestných činů.
- Spolupracuje se soudy, policií, státním zastupitelstvím a dalšími institucemi.

Cílová skupina:

- Oběti trestných činů
- Pachatelé, zejména ti, kteří nejsou umístěni ve výkonu trestu odnětí svobody
- Rodiny a komunity, které jsou ovlivněny trestnou činností

Kde PMS působí?

PMS má celostátní působnost – její regionální střediska se nacházejí ve všech okresech České republiky.

Díky tomu je dostupná široké veřejnosti a může efektivně reagovat na potřeby jednotlivých regionů.

Dítě má právo být vyslyšeno, jeho názorům je věnována pozornost a má právo na informace o všem, co se ho týká. PMS se řídí zásadami Úmluvy o právech dítěte, zákonem č. 359/1999 Sb. a doporučeními Výboru pro práva dítěte.

Kritérium 1

Pracovníci umějí s dítětem komunikovat způsobem přiměřeným jeho věku a rozumové vyspělosti.

Pracovníci PMS absolvují specializovaná školení zaměřená na komunikaci s dětmi různých věkových kategorií. Ve své praxi proto používají jednoduchý a srozumitelný jazyk, využívají obrázkové či terapeutické karty a v případě potřeby také služby tlumočníka nebo pracovníka ovládajícího znakový či cizí jazyk. Tímto způsobem zajišťují, aby každé dítě mělo možnost porozumět sdělovaným informacím a aktivně se zapojit do rozhovoru.

Kritérium 2

Dítě dostane způsobem jemu srozumitelným informace o službě, důvodech jejího poskytování, průběhu jednotlivých konzultací.

Dítě je vždy srozumitelnou formou informováno o důvodech poskytování služby, o průběhu konzultací i o svých právech a možnostech. Tyto informace jsou podávány způsobem, kterému dítě rozumí – například prostřednictvím vizuálních pomůcek nebo příběhů, jež mu usnadňují jejich pochopení a zapamatování.

Kritérium 3

Dítě může ovlivnit způsob poskytování služby.

Dítě má možnost aktivně ovlivnit, jakým způsobem bude služba poskytována, a jeho návrhy jsou pracovníky brány vážně. Pracovníci PMS při plánování konzultací zohledňují preference dítěte – například volbu času, délky setkání, prostředí nebo formy komunikace. Dítě je podporováno, aby sdělilo, co mu vyhovuje a co by si přálo změnit. Tímto způsobem je posilována jeho aktivní účast a zodpovědnost za vlastní proces spolupráce.

Kritérium 4

Názory a vyjádření dítěte jsou vždy pozorně vyslechnuty, pokud služba postupuje odlišně od přání dítěte, je dítěti vždy vysvětlen důvod.

Názory dítěte jsou vždy vyslechnuty. Pokud služba postupuje jinak než si dítě přeje, pracovník mu vysvětlí důvod srozumitelně a citlivě.

Kritérium 5

Poskytovatel služby usiluje o to, aby právo na participaci bylo zajištěno pro všechny děti, bez ohledu na věk nebo zdravotní postižení.

PMS zajišťuje rovný přístup k participaci všem dětem bez ohledu na jejich věk, zdravotní postižení či případné jazykové a kulturní bariéry. V rámci své práce využívá asistenci odborníků a vždy přizpůsobuje komunikaci individuálním potřebám dítěte tak, aby mělo možnost plnohodnotně se zapojit a vyjádřit svůj názor.

Kritérium 6

Dítěti je aktivně dáвана příležitost vyjádřit se ke své situaci, svým potřebám, způsobu poskytování služby nebo názoru na pracovníka, který s ním vede konzultace + popsat jak řešíme bezpečné prostředí pro dítě, kde se otevře, nebude se bát.

Dítě má vždy možnost vyjádřit se ke své situaci, sdělit své potřeby a otevřeně říct, jak vnímá spolupráci s pracovníkem. Konzultace probíhají v klidném a důvěrném

prostředí, které je vytvořeno tak, aby se dítě cítilo bezpečně a nebálo se mluvit o svých zkušenostech a pocitech.

Kritérium 7

Je důsledně zachována důvěrnost sdělení dítěte. Pokud je třeba důvěrnost porušit, je dítěti srozumitelným způsobem sdělen důvod.

Vše, co dítě sdělí, je důvěrné. Pokud je nutné důvěrnost porušit (např. kvůli ochraně dítěte), pracovník dítěti vysvětlí důvod jasně a citlivě.





ZÁKLADNÍ ŠKOLA A MATEŘSKÁ ŠKOLA JOSEFA GOČÁRA, HRADEC KRÁLOVÉ

Základní škola a Mateřská škola Josefa Gočára v Hradci Králové poskytuje předškolní a základní vzdělávání dětem v bezpečném a podporujícím prostředí. Škola klade důraz na partnerský přístup k dětem, otevřenou komunikaci a rozvoj jejich schopností i osobnostních dovedností.

Součástí její filozofie je respektování práv dítěte a aktivní zapojování žáků do života školy – ať už prostřednictvím třídních samospráv, školního parlamentu nebo každodenního dialogu mezi dětmi, pedagogy a rodiči. Zvláštní pozornost věnuje škola vytváření prostředí, kde se děti cítí přijímány, respektovány a kde jejich názor má svou váhu.

Zapojením do projektu participace dětí škola posiluje kulturu spolupráce a naslouchání, aby děti měly možnost nejen vyjádřit svůj hlas, ale také viděly, že jejich přání a potřeby jsou brány vážně.



Kritérium 1

Pracovníci umějí s dítětem komunikovat způsobem přiměřeným jeho věku a rozumové vyspělosti.

Nastavení komunikace se žákem tak, aby se cítil bezpečně a nebál se sdělit problém, který ho trápí, je pro nás velmi důležitá. Proto se snažíme našim pedagogům poskytovat různé typy podpory.

Jedná se o další společná vzdělávání pedagogů v této oblasti – vyhledáváme témata, zaměřená na komunikaci se žákem, řešení problémových situací, práce třídního učitele, jednání s rodiči, spolupráci s dalšími organizacemi, typologii žáků, práci s nadanými žáky a se žáky s podpůrnými opatřeními, na práci se žáky, kteří jsou ohroženi školním neúspěchem apod.



Na druhém stupni naší školy máme zařazené hodiny etické výchovy, které vedou třídní učitelé, dle možností zde pracují i s dalším pedagogem v tandemu. Cílem je nastavit obsah těchto hodin tak, aby směřovaly při probírání určitých témat k upevňování kolektivu třídy, případně aktuálně upravit téma hodiny, pokud je ve třídě potřeba řešit nějakou aktuální problémovou situaci. O změnu obsahu hodiny mohou požádat sami žáci. Ve škole je určený pedagog, který metodicky vede tuto oblast a třídní učitelé mohou požádat o podporu při konkretizaci nějakého tématu etické výchovy na danou třídu. Tento pedagog dle potřeby také svolává porady všech třídních učitelů. Tyto hodiny nyní nově rozšiřujeme i na první stupeň naší školy do pátých tříd. Při přípravě hodin může třídní učitel také oslovit zástupce školního poradenského pracoviště a konzultovat s ním svůj postup (zejména při řešení nějakého aktuálního problému třídy). Probíhají také hodiny s účastí metodika prevence, výchovného poradce nebo školního psychologa.

Během školního roku proběhne vždy i pracovní setkání pedagogů, které vede výchovný poradce a metodik prevence a jehož součástí jsou i témata, která hodnotí a nastavují komunikaci se žáky. Vedeme učitele i k tomu, aby si uměli problém zpracovat z různých pohledů. Pokud hovoříme o „problémovém žákovi“, tak je potřeba zjistit příčinu jeho jednání. Často tento žák potřebuje podporu a pochopení. Na poradách oslovuje pedagogy i školní psycholog.

Každý pedagog má možnost individuálně požádat o konzultaci se členem poradenského pracoviště v případě nastavení postupů při složitější komunikaci se žákem. Pokud je potřeba, řešení pak realizuje metodik prevence, výchovný poradce či školní psycholog.

Se začínajícími pedagogy pracujeme v této problematice intenzivně v prvních letech jejich praxe.

Kritérium 2

Dítě dostane způsobem jemu srozumitelným informace o službě, důvodech jejího poskytování, průběhu jednotlivých konzultací.

Pokud komunikujeme se žákem a řešíme problém, který způsobil svým chováním nebo problém, který má a se kterým se svěřil, vždy ho ujistíme o zachování důvěrnosti a zároveň vysvětlíme, proč bylo jeho jednání nesprávné a hledáme možné postupy nápravy. Pokud se svěřil s problémem, hledáme cesty, jak by mu šlo pomoci a společně naplánujeme další postup. V případě nutnosti zapojení rodičů nebo dalších osob je o tom žák informován.

Před jednáním si vždy dle možností ověřujeme, zda nastalá situace odpovídá tomu, jak to popisuje žák, snažíme se získat pohled všech zúčastněných (zejména při komunikaci ve škole) a to vše při zachování maximální diskretnosti s cílem chránit daného žáka.

Kritérium 3

Dítě může ovlivnit způsob poskytování služby.

Žák může vznést námitku k navrženému postupu. Například má obavy, protože vnímá, že některý z pedagogů nepochopil jeho problém a dle jeho názoru mu nepomohl. Může mít také strach z informace rodičům. Pokud žák námitku vznesl, je tato brána v potaz a vyhodnocujeme, zda je možné změnit postup nebo ne. Pokud žák sdělí, že nechce zapojení některého z pedagogů nebo žáků a poskytne k tomu další informace, probereme s ním možnosti a může nastat odložení řešení daného problému, protože je nutné ověřit nové skutečnosti. Žákovi je to vysvětleno a po ověření mu opět sdělíme postup řešení. Pokud je z našeho pohledu nutnost informovat rodiče co nejdříve (např. sebepoškození apod.) a vidíme, že žák je z toho vystrašený, psychicky to nedává, nepošleme ho samotného ze školy, věnujeme se mu a současně zveme rodiče okamžitě do školy, kde společně vše projednáme v přítomnosti žáka, doporučíme postupy, případně informujeme o dalších možnostech odborných pracovišť, kam se rodič může obrátit. Pokud to situace vyžaduje a je ve škole přítomen školní psycholog, pomáhá i on se zvládnutím dané situace.

Pokud námitka nelze zohlednit, je vše znovu se žákem probráno a vysvětlíme mu, proč nelze zvolit jiný postup.

Kritérium 4

Názory a vyjádření dítěte jsou vždy pozorně vyslechnuty, pokud služba postupuje odlišně od přání dítěte, je dítěti vždy vysvětlen důvod.

Žák je vždy vyslechnut, pokud má obavy z námi navrhovaných postupů. Nejčastěji je to obava z rodičů, že nepochopí jeho problém. Pokud je vznesena nějaká námitka ze strany žáka a postup nelze změnit, jsou mu vysvětleny důvody. V naléhavých případech se žáka ujme školní psycholog a oslovujeme ihned rodiče, abychom s nimi za přítomnosti žáka projednali daný problém ihned, vysvětlili jim další postupy, dle potřeby je informujeme o spolupráci s dalšími odbornými pracovišti.

Kritérium 5

Poskytovatel služby usiluje o to, aby právo na participaci bylo zajištěno pro všechny děti, bez ohledu na věk nebo zdravotní postižení.

Právo na participaci zajišťujeme pro všechny žáky. Přítomnost žáků vyžadujeme při řešení jakékoliv situace. Je potřeba, aby znal problém a možnosti, jak tento problém odstranit. Pokud jednáme s rodiči, žák je vždy přítomen. Když se v následném období skutečně nějaký posun v našem řešení, žák je informován o tom, zda se daří dodržovat jednotlivé kroky. Dle potřeby i od něho získáváme zpětnou vazbu.

Kritérium 6

Dítěti je aktivně dáвана příležitost vyjádřit se ke své situaci, svým potřebám, způsobu poskytování služby nebo názoru na pracovníka, který s ním vede konzultace + popsat jak řešíme bezpečné prostředí pro dítě, kde se otevře, nebude se bát.

V průběhu řešení problémových situací se žák může vždy vyjádřit, jaká je aktuální situace. Tato zpětná vazba je pro nás velmi přínosná.

Kritérium 7

Je důsledně zachována důvěrnost sdělení dítěte. Pokud je třeba důvěrnost porušit, je dítěti srozumitelným způsobem sdělen důvod.

Zachovat důvěrnost sdělení žáka je pro nás prioritou. Žák musí vědět, že nenastanou problémy, pokud se na nás obrátí. Proto máme nastavené postupy v různých situacích, jak tuto důvěrnost zachovat a neodhalit žáka. Např. pokud žák chce hovořit s metodikem prevence (výchovným poradcem, psychologem ...) a nechce, aby o tom věděli spolužáci, může dorazit v době před vyučováním nebo po vyučování, případně se ozvat pomocí emailu. Zajistíme pak, aby s námi mohl hovořit i během výuky, ale aby třída nevěděla, proč opustil výuku.

Pokud je potřeba do jednání zahrnout další osobu, je o tom žák informován a je mu vysvětleno proč.





PEDAGOGICKO-PSYCHOLOGICKÁ PORADNA

Pedagogicko-psychologická poradna a Speciálně pedagogické centrum Královéhradeckého kraje je školské poradenské zařízení.

Mise organizace: Naším posláním je podporovat klienty na cestě vzdělávání, rozvíjet jejich samostatnost a zodpovědnost, aby měli život ve svých rukou. Podporovat všechny, kteří se na této cestě setkávají. Ctíme lidskost a aktuální poznání světa.

Ze služeb, které poskytujeme:

Pedagogicko-psychologická diagnostika: Pedagogicko-psychologická diagnostika se zaměřuje na komplexní posouzení individuálních vzdělávacích potřeb dítěte. Jejím cílem je identifikovat silné i slabé stránky dítěte, porozumět jeho způsobu fungování ve školním prostředí i v rodině a na základě toho navrhnout vhodná podpůrná opatření. Pokud dítě dostává podporu, která odpovídá jeho potřebám, nejenže se mu lépe daří ve škole, ale také roste jeho sebevědomí, chuť učit se a celková spokojenost. Věříme, že zažité úspěchy a vědomí, že dítě dokáže překonávat překážky, přispívají k posilování jeho psychické odolnosti, schopnosti čelit životním výzvám a k postupnému přebírání odpovědnosti za vlastní život.

Intervence: Intervence se zaměřují na rozvoj oslabených funkcí, posilování klíčových dovedností a podporu celkového fungování dítěte ve škole i v běžném životě. Při individuální či skupinové práci využíváme specializované metody a programy, které se zaměřují například na senzomotorickou stimulaci, rozvoj kognitivních funkcí a zlepšování učebního potenciálu, rozvoj grafomotoriky, sociálních dovedností, zvládání vzteku, na kariérové poradenství pro žáky se speciálními vzdělávacími potřebami.

Poradenství pro školy a pedagogy: Cílem poradenství je poskytnout pedagogům hlubší porozumění speciálním vzdělávacím potřebám dítěte. Pouze s tímto porozuměním mohou pedagogové efektivně přizpůsobovat vyučovací metody a organizaci výuky tak, aby dítěti zajistili odpovídající podporu.

Poradenství pro rodiče: Cílem poradenství je poskytnout rodičům odbornou podporu při porozumění individuálním potřebám jejich dítěte, a to jak v oblasti učení, tak emocí a chování. Společně hledáme cesty, jak dítě co nejlépe podpořit v domácím i školním prostředí, posilovat jeho silné stránky a zvládat výzvy, kterým čelí.

Kritérium 1

Pracovníci umějí s dítětem komunikovat způsobem přiměřeným jeho věku a rozumové vyspělosti.

Dítě, které přichází do poradny poprvé, může pociťovat nervozitu - neví, co ho čeká, může mít obavy z neznámého prostředí. Některé děti mohou prožívat i strach, protože slovo „vyšetření“ v nich vyvolává představu vyšetření u lékaře, které si spojují s nepříjemnými zážitky. Pracovníci organizace se snaží svým přístupem a komunikací vytvořit prostředí bezpečí a důvěry, ve kterém děti mohou sdílet svoje pocity, názory a zkušenosti a podílet se na řešení své situace. Komunikace pracovníků poradny s dítětem je postavena na respektu, empatii, srozumitelnosti a aktivním zapojení dítěte do průběhu služby. Pracovníci volí způsob komunikace podle věku, kognitivních schopností, jazykové úrovně a aktuálního emočního stavu dítěte. U mladších dětí využívají i herní prvky (kreslení, obrázkové karty, figurky), u starších dětí a dospívajících preferují otevřený dialog. U dětí, které mají obtíže s navázáním kontaktu či verbálním vyjadřováním, využívají pomůcky usnadňující komunikaci, jako jsou např. obrázkové a terapeutické karty, herní pískoviště. Při práci s dětmi, které nerozumí česky, spolupracují s tlumočníkem, kterého nám pomáhá zajistit NPI či Integroční centrum pro cizince HK, při komunikaci používají jednodušší jazyk, vizuální pomůcky, upravují výběr diagnostických metod (tzv. „Culture-Free“ testy). Pracovníci organizace průběžně absolvují kurzy zaměřené na rozvoj komunikačních dovedností při práci s dětmi různého věku (např. kurzy společnosti Mansio).

Kritérium 2

Dítě dostane způsobem jemu srozumitelným informace o službě, důvodech jejího poskytování, průběhu jednotlivých konzultací.

Úvodní rozhovor probíhá za přítomnosti rodičů. Na začátku každého vyšetření se pracovník ptá dítěte, zda ví, proč do poradny přišlo, jak mu rodiče návštěvu poradny vysvětlili. Následně se obracíme na rodiče, zjišťujeme, kdo poradenskou službu inicioval a s jakým očekáváním do poradny přicházejí. Po společném ujasnění zakázky dítěti popisujeme, co ho čeká, vysvětlíme přizpůsobujeme jeho věku a schopnostem. U mladších dětí například říkáme: „*Budeme si povídat, kreslit, řešit různé úkoly, abychom ti mohli co nejlépe pomoci ve škole. / Nebudeme se učit jako ve škole – spíš spolu budeme hledat to, co ti dělá radost a co třeba ještě trochu trénovat. / Budu se tě ptát na různé věci, občas něco vyzkoušíme – není to test, spíš hledání způsobu, co pro tebe funguje.*“ Dítě i rodiče informujeme o časovém rámci – jak dlouho bude práce trvat, kdy bude přestávka. Dítě má možnost klást otázky, ptát se na to, co mu není jasné, případně i vyjádřit své pocity nebo obavy.

Kritérium 3

Dítě může ovlivnit způsob poskytování služby.

V rámci testování nebo intervenčního sezení lze upravit pořadí aktivit tak, aby dítě začínalo něčím známým či příjemnějším a postupně přecházelo k náročnějším úkolům. Dítě má právo kdykoli se ptát, pokud něčemu nerozumí, a pracovník mu poskytne vysvětlení srozumitelným způsobem. Dítě může kdykoli sdělit, že se cítí nejistě, unaveně nebo něčemu nerozumí, v takovém případě pracovník upraví další postup. Pokud je dítě unavené, pracovník mu nabídne krátkou přestávku. V ojedinělých případech, kdy dítě není schopné v práci pokračovat, lze vyšetření přerušit a dokončit v jiném termínu.

Kritérium 4

Názory a vyjádření dítěte jsou vždy pozorně vyslechnuty, pokud služba postupuje odlišně od přání dítěte, je dítěti vždy vysvětlen důvod.

Pracovníci dítěti aktivně naslouchají, sledují jeho verbální i neverbální projevy a dávají mu dostatek prostoru k vyjádření pocitů, názorů, návrhů. Ptají se ho na to, co mu jde, co ho trápí a co by si přálo změnit. Pokud dítě něco navrhne a není možné to realizovat, pracovník mu vždy srozumitelně vysvětlí důvody, například: „*Nemůžeme zařídit, aby ses nemusel učit číst, ale můžeme ti pomoci najít způsob, jak ti čtení půjde lépe. / Číst se naučí každý – někomu to jde hned, někomu to trvá déle. A my spolu přijdeme na to, jak ti to půjde líp. / Každý má něco, co mu nejde hned. Důležité je nevzdát to – a my ti s tím pomůžeme.*“

Kritérium 5

Poskytovatel služby usiluje o to, aby právo na participaci bylo zajištěno pro všechny děti, bez ohledu na věk nebo zdravotní postižení.

Všechny děti mají stejnou možnost vyjádřit svůj názor, být vyslyšeny a aktivně se zapojit do průběhu vyšetření nebo intervence, bez ohledu na věk, zdravotní stav nebo jiné odlišnosti. Pracovníci volí způsoby komunikace a formy zapojení tak, aby odpovídaly individuálním potřebám dítěte a umožnily mu účinně se vyjádřit. U mladších dětí jsou využívány názorné pomůcky, jako jsou obrázky, hračky, jednoduché příběhy. Dítě si například vybírá obrázek, který vyjadřuje jeho aktuální pocit, nebo ukazuje na barevném semaforu, zda s něčím souhlasí či ne. U dětí mladšího školního věku nabízíme varianty řešení a necháváme dítě vybrat, co mu nejvíce vyhovuje: „*Chceš nejdřív kreslit, nebo si povídat?*“ U starších dětí a dospívajících více využíváme otevřené otázky, které podporují jejich samostatné vyjádření: „*Co je pro tebe při učení nejsložitější? Kdy máš pocit, že ti to vůbec nejde – co se v tu chvíli děje? Je něco, co tě při učení často frustruje nebo odrazuje? Máš nějaký nápad, co bys chtěl/a při učení vyzkoušet jinak? Jak ti můžu při učení pomoci já / učitel / spolužáci?*“

Kritérium 6

Dítěti je aktivně dáována příležitost vyjádřit se ke své situaci, svým potřebám, způsobu poskytování služby nebo názoru na pracovníka, který s ním vede konzultace + popsat jak řešíme bezpečné prostředí pro dítě, kde se otevře, nebude se bát.

Na začátku setkání pracovník pokládá dotaz, s čím rodina do poradny přichází. Dítě má možnost aktivně se do hovoru zapojit, doplnit sdělení rodičů, či říct, jak situaci vnímá ono, pokud se vnímání situace dítěte od popisu rodičů liší. Následně pracovník nastíní rodičům i dítěti, jak bude vyšetření vypadat, dítě je ujištěno, že v případě potřeby můžeme udělat krátkou přestávku na odpočinek či WC, mladší děti mohou říct, že se jim stýská po rodiči a chtějí jít na chvíli za ním do čekárny. Samotné vyšetření probíhá ve většině případů bez přítomnosti rodičů. Pokud dítě vyjádří námitky proti odchodu rodiče, lze se domluvit i na jeho přítomnosti během poradenské služby. Pro podporu otevřeného a důvěrného prostředí se pracovníci průběžně ptají, jak se dítě cítí. Dítě může popsat i další situace, které jsou pro něj důležité, a pracovník mu poskytuje bezpečný prostor pro jejich sdílení. Na vyjádření reaguje bez hodnocení, oceňuje otevřenost a klade doplňující otázky, které podporují další sdílení a reflexi prožitků. Při závěrečné konzultaci o výsledcích vyšetření s rodiči je dítě přítomno a má možnost poslouchat, co pracovník rodičům sděluje. V průběhu konzultace se na dítě obrácíme, dáváme mu možnost, aby samo rodičům řeklo, jak vyšetření probíhalo, co si z něho odnáší. Dítě může říct, co by si přálo, podávat návrhy, co by potřebovalo, co by mu prospělo. Pokud jsou jeho návrhy relevantní, zapracujeme je do doporučení. Dítě tedy může slyšet výroky či otázky typu: „Děkuji, že mi to říkáš. Vím, že to není jednoduché. Chceš, abychom si o tom povídali ještě teď, nebo raději jindy? Můžeme si teď napláňovat, co uděláme dál.“

Pokud rodič potřebuje sdělit pracovníkovi skutečnosti, u kterých by dítě nemělo být přítomno, můžeme nabídnout, aby dítě na chvíli odešlo do čekárny, či samostatnou konzultaci v jiném termínu již bez přítomnosti dítěte.

Po každé návštěvě mají rodiče možnost vyplnit evaluační dotazník „Váš názor nás zajímá“, jehož prostřednictvím vedení organizace sleduje zpětnou vazbu klienta o kvalitě poradenské služby. Pokud by z odpovědí vyplynuly nějaké skutečnosti směrem k pracovníkovi, vedení s těmito podněty dále pracuje.

Kritérium 7

Je důsledně zachována důvěrnost sdělení dítěte. Pokud je třeba důvěrnost porušit, je dítěti srozumitelným způsobem sdělen důvod.

Naše zkušenost je, že pokud je poradenská služba zaměřena na výukové obtíže, děti souhlasí s předáním informací rodičům, protože chápou, že jim to přinese podporu při domácí přípravě i ve škole. Pokud se však řeší citlivější témata, předem s dítětem

probíráme, co můžeme rodičům sdělit, zda chce některé informace říct rodičům samo, nebo zda je máme předat my. Pokud citlivé informace sděluje pracovník, průběžně si u dítěte ověřuje, zda vše říká správně, zda nedošlo ke zkreslení, zda dítě nechce něco doplnit. Dítě tedy může slyšet výroky typu: „Je důležité, aby rodiče věděli, co se děje, ale způsob, jak se to dozví, můžeme domluvit spolu. Chceš, abych to řekla rodičům já, nebo jim to povíš sám/a? Když budu mluvit s rodiči, mám použít stejná slova jako ty, nebo to říct nějak jinak? Můžeš mě kdykoli zastavit, když nebudeš chtít, abych něco řekla.“ Pokud dítě v rámci poradenské služby poskytuje závažné informace, které spadají pod zákonnou ohlašovací povinnost (např. ohrožení zdraví, života, týrání či zneužívání), pracovník dítěti srozumitelně vysvětlí, že tyto informace musí být nahlášeny, proč je to nutné a kdo bude informován, například: „Tohle si nemůžeme nechat jen pro sebe. Řeknu ti, proč to musíme říct dalším dospělým a co se bude dít dál.“





POLICIE ČR

Role policie, když je dítě obětí, svědkem, nebo pachatelem

Když se dítě stane součástí trestného činu jako oběť nebo svědek, je pro policii klíčové přistupovat k němu s maximální citlivostí a pochopením s ohledem na platnou legislativu. K dítěti, které se dopustilo protiprávního jednání, přistupují policisté s respektem a vždy dodržují zákonné normy. V řadách policie pracují policisté, kteří jsou speciálně vyškoleni pro práci s dětmi v rámci trestního řízení.

Dítě jako oběť nebo svědek

Pokud je vaše dítě **obětí trestného činu** (například šikany, zneužívání nebo krádeže) nebo protiprávní jednání **vidělo** (jako svědek), je nejdůležitější, aby se cítilo bezpečně. Vyšetřování takových případů probíhá za zákonem stanovených podmínek. Policejní výslechy dětí, které se staly obětí závažného trestného činu či jeho svědkem, jsou vedeny v klidném a přátelském prostředí, většinou ve speciálních výslechových místnostech, a jsou přizpůsobeny věku a vyspělosti dítěte.

Dítě jako pachatel

Když se ukáže, že **dítě spáchalo trestný čin**, policie postupuje podle zákona o soudnictví ve věcech mládeže. Cílem není jen potrestat, ale především **vychovávat a usměrňovat**. Policisté se snaží zjistit, co se stalo, jak k danému činu došlo, co dítě k činu vedlo, a spolupracují s pracovníky orgánu sociálně právní ochrany, probační a mediační službou a dalšími odborníky, aby se situace neopakovala.

Ve všech těchto situacích je policejní práce komplexní. Policisté úzce spolupracují s dalšími odborníky, aby předložili státnímu zástupci a jeho prostřednictvím soudu a OSPOD podklady pro přijetí vhodných opatření.

Kritérium 1

Pracovníci umějí s dítětem komunikovat způsobem přiměřeným jeho věku a rozumové vyspělosti.

Všichni nastupující policisté prochází poměrně rozsáhlým základním vzděláváním, mimo jiné z oblasti psychologie. Policisté služby pořádkové policie, zařazení na obvodních odděleních, jsou v psychologii vzdělávání na obecné úrovni. Na každé úrovni služby kriminální policie a vyšetřování, jsou zařazení **policisté, kteří se specializují na problematiku dětí a mládeže**. Tito policisté jsou opakovaně proškolení z oblasti dětské psychologie, pedagogiky a komunikačních kompetencí (viz Zákon o soudnictví ve věcech mládeže č. 218/2003 Sb.) a prochází každoročním vnitroresortním systémem vzdělávání. Dále se účastní specializačních kurzů zaměřených na vedení výslechu dětského svědka či na komunikaci s oběťmi trestných činů, kde přednáší odborníci z oboru psychologie či psychiatrie.

U výslechu dětí jsou využívány speciální výslechové místnosti s audiovizuálním zařízením přenášejícím obraz i zvuk do vedlejší místnosti, kde zpravidla výslech sledují další osoby, které mají ze zákona právo se konkrétního úkonu účastnit. Tyto speciální výslechové místnosti jsou na každém územním odboru policie a do jejich základního vybavení patří tzv. demonstrační loutky či jiné pomůcky, které mohou podpořit srozumitelnost výpovědi dítěte. V případě nutnosti je k výslechu dítěte přibrán tlumočník do jiného jazyka či do znakové řeči. (viz Trestní řád, Zákon o obětech trestných činů)

V rámci krajského ředitelství dále působí oddělení prevence, v němž vykonávají službu policisté preventisté, kteří se specializují na aktivity směřující k předcházení trestné činnosti. Tito policisté absolvovali vnitroresortní specializační kurz, v němž byli vyškoleni na komunikaci s dítětem a průběžně se dále vzdělávají, zúčastňují se odborných kurzů z oblasti psychologie či psychiatrie. S dětmi se setkávají při přednáškách a besedách, spolupracují s metodiky prevence, s pedagogicko – psychologickými poradnami, s neziskovými organizacemi a dalšími orgány státní správy a samosprávy. Pokud se při výkonu své služby dozvědí informace, které jakýmkoli způsobem zakládají podezření na protiprávní jednání, vždy postupují podle platné legislativy a předávají tyto informace dalším složkám, které mají kompetence je řešit.

Kritérium 2

Dítě dostane způsobem jemu srozumitelným informace o službě, důvodech jejího poskytování, průběhu jednotlivých konzultací.

Na počátku každého výslechu dítěte je dítě vždy poučeno podle příslušných ustanovení trestního řádu a další související legislativy. Je mu vysvětlena podstata věci, ke které dítě vypovídá a také jakým způsobem bude výslech probíhat. Poučení a další informace, které souvisí s trestním řízením jsou policistou přizpůsobeny věku dítěte. Výslechu dítěte se účastní pracovník místně příslušného orgánu sociálně právní ochrany dětí či jiná osoba, která má zkušenosti s výchovou dětí, může-li to přispět k správnému provedení výslechu, mohou být přibráni i rodiče. (Trestní řád, § 102)

Kritérium 3

Dítě může ovlivnit způsob poskytování služby.

Přestože obsah výpovědi je neměnný, způsob, jakým je výslech veden, se přizpůsobuje dítěti. Policista se zaměřuje na srozumitelnost, pochopení situace a obsahu výslechu a respekt k prožívání a emocím dítěte. Svým tempem vedení rozhovoru se přizpůsobuje tempu dítěte. Vždy je však potřeba zajistit důkazy důležité pro trestní řízení.

Kritérium 4

Názory a vyjádření dítěte jsou vždy pozorně vyslechnuty, pokud služba postupuje odlišně od přání dítěte, je dítěti vždy vysvětlen důvod.

Policista vždy zaznamenává autentickou výpověď dítěte, podle okolností je využíváno i nahrávací zařízení a výslech je následně přepisován. Policie je vázána postupy podle trestního řádu a dalších legislativních norem.

Kritérium 5

Poskytovatel služby usiluje o to, aby právo na participaci bylo zajištěno pro všechny děti, bez ohledu na věk nebo zdravotní postižení.

Policie požaduje výpovědi od dětí bez ohledu na věk nebo zdravotní postižení či jiné okolnosti.

Kritérium 6

Dítěti je aktivně dáвана příležitost vyjádřit se ke své situaci, svým potřebám, způsobu poskytování služby nebo názoru na pracovníka, který s ním vede konzultace + popsat jak řešíme bezpečné prostředí pro dítě, kde se otevře, nebude se bát.

Na dítě – oběť trestného činu je podle zákona o obětech vždy pohlíženo jako na zvlášť zranitelnou oběť. Z tohoto zákona vyplývají jeho práva. Práva obětí jsou popsána v zákonu o obětech trestných činů a v trestním řádu. Těmito právy souhrnně jsou:

- právo na poskytnutí odborné pomoci,
- právo na informace,
- právo na ochranu před hrozícím nebezpečím,
- právo na ochranu soukromí,
- právo na ochranu před druhotnou újmou.

Zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů, poskytuje dětem (osobám mladším 18 let) jako „zvlášť zranitelným obětem“ rozšířenou ochranu. Dětské oběti a jejich zákonní zástupci jsou vždy na policii prokazatelně o svých právech poučeni.

Kritérium 7

Je důsledně zachována důvěrnost sdělení dítěte. Pokud je třeba důvěrnost porušit, je dítěti srozumitelným způsobem sdělen důvod.

Všechny informace, tedy i informace získané od dítěte, podléhají v trestním řízení povinnosti zachovávat mlčenlivost.



MĚSTSKÁ POLICIE HRADEC KRÁLOVÉ

Činnost Městské policie Hradec Králové je dána zákonem č. 553/1991 Sb., o obecní policii a mezi základní ustanovení výše uvedeného zákona je dána i povinnost poskytnout pomoc v rozsahu svých oprávnění a povinností dle tohoto nebo zvláštního zákona každému, kdo o ní požádá.

Touto osobou tedy může být i dítě.

Prioritním úkolem městské policie je zabezpečování místních záležitosti veřejného pořádku, kdy strážník:

- přispívá k ochraně a bezpečnosti osob a majetku,
- dohlíží na dodržování pravidel občanského soužití,
- dohlíží na dodržování obecně závazných vyhlášek a nařízení obce,
- se podílí v rozsahu stanoveném tímto nebo zvláštním zákonem na dohledu na bezpečnost a plynulost provozu na pozemních komunikacích,
- se podílí na dodržování právních předpisů o ochraně veřejného pořádku a v rozsahu svých povinností a oprávnění stanovených tímto nebo zvláštním zákonem činí opatření k jeho obnovení,
- se podílí na prevenci kriminality v obci,
- provádí dohled nad dodržováním čistoty na veřejných prostranstvích v obci,
- odhaluje přestupky, jejichž projednávání je v působnosti obce,
- poskytuje za účelem zpracování statistických údajů Ministerstvu vnitra (dále jen „ministerstvo“) na požádání údaje o obecní polic

Působnost městské policie je vymezena katastrálním územím města Hradec Králové.

Kritérium 1

Pracovníci umějí s dítětem komunikovat způsobem přiměřeným jeho věku a rozumové vyspělosti.

Strážníci procházení školením asertivity, které mohou využívat i při jednání s dítětem. Zároveň využívají i své zkušenosti z praxe. Komunikace je vždy přizpůsobená jejich věku a rozumové vyspělosti tak, aby pro ně byla srozumitelná, a co nejméně stresující. Při jednání s neslyšícím dítětem jsou strážníci vybaveni komunikací pro tlumočení ve znakovém jazyce.

Kritérium 2

Dítě dostane způsobem jemu srozumitelným informace o službě, důvodech jejího poskytování, průběhu jednotlivých konzultací.

Při projednávání události je dítě poučeno o následujících postupech kdy dítě může být v roli pachatele nebo svědka protiprávního jednání, ale na strážníka se může obrátit i v situaci, kdy potřebuje radu či pomoc.

Kritérium 3

Dítě může ovlivnit způsob poskytování služby.

Při projednávání události, pokud to okolnosti dovolí, může dítě vyjádřit, kdo z rodinných příslušníků, nebo jiných osob, má být o události informován, případně, komu má být předáno do péče (rodiče, prarodiče, příbuzní či pracovník OSPD).

Kritérium 4

Názory a vyjádření dítěte jsou vždy pozorně vyslechnuty, pokud služba postupuje odlišně od přání dítěte, je dítěti vždy vysvětlen důvod.

Pokud neleže vyhovět přání dítěte, je mu způsobem, přiměřeným jeho věku a rozumovým schopnostem, vysvětlen důvod, proč to tak nejde i následný postup.

Kritérium 5

Poskytovatel služby usiluje o to, aby právo na participaci bylo zajištěno pro všechny děti, bez ohledu na věk nebo zdravotní postižení.

Městská policie přistupuje ke všem nezletilým účastníkům v souladu se zákonem, s ohledem na jejich participaçní práva.

Kritérium 6

Dítěti je aktivně dáována příležitost vyjádřit se ke své situaci, svým potřebám, způsobu poskytování služby nebo názoru na pracovníka, který s ním vede konzultace + popsat jak řešíme bezpečné prostředí pro dítě, kde se otevře, nebude se bát.

Strážník dítěti srozumitelným způsobem vysvětlí celou událost a seznámí ho s dalším postupem. Nechá ho vyjádřit k události, jak ji vnímalo a vyslechne jeho názor. Po celou dobu řešení s ním komunikuje, navozuje klidnou atmosféru a informuje ho např. v jakém časovém horizontu pro něj přijede rodič. Dítě – pachatel je seznámeno s následujícími kroky a následky svého protiprávního jednání.

Kritérium 7

Je důsledně zachována důvěrnost sdělení dítěte. Pokud je třeba důvěrnost porušit, je dítěti srozumitelným způsobem sdělen důvod.

Pokud je událost či sdělená informace v trestně právní rovině má strážník dle zákona oznamovací povinnost. V tomto případě je dítěti srozumitelným způsobem vysvětleno, proč a jakým způsobem se bude dále postupovat a proč musí být důvěrnost sdělení porušena.





KAZUISTIKY

Honza (12 let) – Magistrát města, SPOD

Nezl. Honzík měl diagnostikovanou lehkou mentální retardaci a navštěvoval speciální školu, kde měl zajištěné vzdělávání, přizpůsobené jeho potřebám. Práce s chlapcem byla započata na základě oznámení speciální školy, kdy bylo upozorněno, že chlapec má vysokou absenci ve škole. Sociálním šetřením v rodině, bylo zjištěno, že v domácnost žije nezl. Honzík se svým zletilým bratrem Danielem a se svou sestřenicí Miriám a otcem, který prodělal před měsícem mozkovou příhodu a byl po krátké hospitalizaci v nemocnici propuštěn do domácí péče a do rodiny nedocházela žádná zdravotní služba. Při nahlédnutí do ložnice bylo zjištěno, že zdravotní stav otce je velmi vážný. Bratr Daniel vysvětloval, že péče o otce byla velmi náročná a nevěděl si s tím rady. Pan Daniel měl náhle na starosti vše kolem Miriám, Honzíka a tatínka a při tom všem ještě docházel do zaměstnání, kde pracoval na dvě směny. Dodal, že před čtyřmi měsíci zemřela jejich maminka. **Rodina procházela velmi těžkým obdobím, které se snažila řešit, jak nejlépe uměla. Pan Daniel vysvětloval, že nevěděl, na koho se má obrátit, měl velký strach a snažil se rodinný chod zachovat, avšak stále mu to někde unikalo. Velmi se obával, že bude z rodiny odebrán nezl. Honzík, a proto se rozhodl nějak to zvládnout.** Péče o otce vyžadovala hodně času a na Honzíka se tak trochu zapomínalo. Honzík někdy celé večery i noci trávil na mobilu a pak se mu ráno nedařilo včas vstát do školy, zanedbával školní přípravu. Často ráno pak bratra přemluvil, že ho bolí oči a ten mu napsal omluvku nebo s ním navštívil očního lékaře. Vstupem do rodiny se začaly věci hýbat a otec byl opět hospitalizován v nemocnici. Ze strany pracovníka SPOD bylo monitorováno, aby Honzík chodil pravidelně do školy. **Největším přáním nezl. Honzíka a jeho bratra Daniela bylo, aby mohli zůstat spolu a chlapec nebyl z rodiny odebrán.** Byla svolána případová konference, kde bylo řešeno, jakou pomoc a potřebu je možné rodině poskytnout, aby mohl nezl. Honzík v rodině zůstat. Jedním z důležitých kroků bylo vyřešit u nezl. Honzíka, aby měl zajištěnou řádnou péči a plnil si povinnou školní docházku. Byla oslovena sanační služba, která začal do rodiny každý týden docházet a pomáhat panu Danielovi ve věci finančního poradenství, návštěv a doprovodů na úřady, chodu domácnosti a zajištění zvládnutí péče o nezletilého. Po návratu otce z nemocnice byla domluvena zdravotní péče pro tatínka. Pan Daniel se konečně mohl více nadechnout a věnovat se Honzíkově. Se slzami v očích sděloval: „*Kdybych měl přijít také o Honzíka, tak to bych už nedal, on je to jediné, co mi z rodiny zůstalo*“. Znatelné bylo, že pán Daniel vnímal SPOD jako pomoc, podporu, ale také jako kontrolu, uvědomoval si, že naše spolupráce je v nejlepším zájmu pro nezl. Honzíka. Tento případ nakonec dopadl dobře a bylo znatelné, jak důležitá je práce pracovníka SPOD a také, že jeho vstup do rodiny je někdy jako příchod anděla, který dovolí rodině se opět nadechnout a zůstat spolu. Možná, že se tyto příběhy tolik nesdělují, ale více se hovoří o případech, kdy sociální pracovníce SPOD, děti z rodin odebírají... No je na čase vyprávět tyto příběhy, bořit zažité mýty o sociální práci na SPOD a dát naší společnosti možnost nahlédnout na tuto profesi z jiného úhlu pohledu :-D

Veronika (14 let) - Magistrát města, SPOD

Oddělení SPOD MM Hradec Králové s rodinou začalo spolupracovat, když bylo ze strany Policie ČR oznámeno, že nezl. Veronika (14 let) přes anonymní chatovací aplikaci napsala, že má úmysl spáchat sebevraždu, kdy v chatu upozorňovala na šikanu ve škole a nevyhovující zázemí doma. Na oddělení SPOD se uskutečnilo ještě téhož dne jednání s matkou a byl proveden rozhovor o samotě s nezl. Veronikou. **Dívce bylo vysvětleno, jaká je role opatrovníka SPOD, který je tady primárně pro děti a zastupuje práva a zájmy dětí a že cílem rozhovoru, je zjistit, co ji trápí a pohled na aktuální rodinnou situaci jejíma očima.** Veronika se svěřila, že jí stále šikanuje jeden spolužák ve škole a nikdo jí nebere vážně. Dívka byla naprosto bezradná, měla pocit, že to nejde zastavit a neviděla žádné východisko z problematiky. **Veronice bylo nasloucháno a bez hodnocení a s respektem s ní bylo hovořeno o jejich potřebách. Sociální pracovníce předala Veronice vizitku s kontakty, kdy jí bylo vysvětleno, že v případě potřeby může kdykoliv zavolat a bude vyslechnuta** a následně bude pak nabídnuta případně pomoc či rada. Také jí bylo sděleno, že potřebuje někoho, s kým si o svých trápeních bude moci popovídat. Matka byla vedena, aby dceři, zajistila klidné a bezpečné prostředí. Dále byla matka nasměrována na pomoc odborníka, aby zajistila nezl. Veronice psychologickou podporu. Dívka začala docházet k psycholožce na pravidelná setkání, kde mohla své úzkosti a suicidální pocity řešit a otevřeně hovořit o svých problémech a trápeních. Šikana byla obratem řešena se školou a s chlapcem začal pracovat kurátor pro mládež.

Tomáš (13 let) - Magistrát města, SPOD

Žil s matkou, k otci jezdil pouze na víkendy. Byl součástí problémové party, která vyhrožovala spolužákům před školou, účastnil se několika „bitek“ ostatních dětí, sám byl do nich i zapojen. Provedeno několik rozhovorů u kurátorky. **Tomáš měl na každém jednání s kurátorkou prostor se vyjádřit, jak své chování vidí on. Opakovaně byl informován o následcích svého problémového chování. Pravidelně se kurátorka dotazovala, zda rozumí všemu, o čem na jednání bylo hovořeno.** Situace se nelepšila, a tak nezletilý absolvoval pobyt v celodenním stacionáři Střediska výchovné péče. **Byla uskutečněna případová konference (jeden z pracovních nástrojů kurátorů), které se zúčastnil i Tomáš, protože to bylo především o něm, jeho potřebách a bylo mu tam nasloucháno, jak by svou situaci viděl do budoucna.** Závěrem případové konference byla změna výchovného prostředí. Aby nemusel být nezletilý umístěn do zařízení, tak nyní žije s otcem, který na něj výchovně působí, přestoupil na jinou školu a k matce jezdí na víkendy. V současnosti nemá žádné výchovné problémy.

Klára (14 let) - Magistrát města, SPOD

Žila s oběma rodiči, nedostatečné výchovné kompetence obou rodičů. Dopouštěla se opakovaně útěků z domova, trávila čas s rizikovou partou, problém s užíváním omamných a psychotropních látek. Dlouhodobě se dopouštěla záškoláctví, v jednu chvíli bydlela u svého přítele (šestnáctiletý kluk), společně se vyskytovali na nebezpečných místech města. **Pravidelně dívka byla informována ze strany kurátora, jaké situace**

mohou nastat, pokud bude pokračovat ve svém ohrožujícím jednání, v té době jí to však bylo jedno, tak se vyjadřovala i během jednání. Situace se nezlepšila, nezletilá byla na návrh umístěna na tzv. rychlé předběžné opatření (rozhodne soud do 24 hodin) do dětského diagnostického ústavu a po pár měsících, kdy byla provedena diagnostika, byla přemístěna do dětského domova se školou, kde dodržuje jak povinnou školní docházku, tak i pravidla zařízení. **Pravidelně je kurátorkou navštěvována a dotazována, jak se jí daří. Jezdí k rodičům na víkendové a prázdninové pobyty (tzv. dovolenky). Klára si je plně vědoma, že to takto nemuselo skončit a pracuje na zlepšení svého chování, aby po skončení povinné školní docházky, mohla jít do péče zpět k rodičům a studovat na střední škole.**

Natálie (10 let) - Magistrát města, SPOD

Natálie žije střídavě u obou rodičů, kteří jsou v konfliktu ohledně výchovy. Matka podala návrh na změnu střídavé péče na výlučnou péči. Otec se proti návrhu ohradil. Úsek SPOD byl vyrozuměn soudem a pověřen funkcí kolizního opatrovníka. SPOD zajistil individuální rozhovor s Natálií bez přítomnosti rodičů, v neutrálním prostředí v kanceláři SPOD. Rozhovor proběhl formou neformálního dialogu s využitím podpůrných technik (emoční karty). **Sociální pracovnice dítěti vysvětlila, proč se s ním setkává, co je její role a jakým způsobem bude s jeho názorem naloženo. Natálii bylo přiměřeně věku sděleno, že rodiče mají na výchovu odlišné názory a že soud rozhodne, u koho bude bydlet, ale že její názor je velmi důležitý. Byla ujištěna, že se nedopouští ničeho špatného, když řekne, co si přeje.** Natálie uvedla, že jí střídavá péče vyhovuje, ale přeje si mít jeden hlavní domov a častěji vidět matku, protože u ní má školu i kamarády. Otec ji má rád, ale v domácnosti s ním se cítí více pod tlakem. Výpověď dítěte byla zaznamenána do zprávy OSPOD pro soud, a to bez hodnotícího nebo manipulativního komentáře, v přímé nebo shrnuté formě. **Rozhovor s dítětem proběhl bez přítomnosti rodičů. Dítě mělo dostatek času a prostoru k vyjádření. Sociální pracovnice respektovala i momenty mlčení a aktivně neposouvala dítě k žádné odpovědi. Současně si ověřila, že dítě nemá strach o svém názoru mluvit.** Na základě rozhovoru s Natálií a dalších zjištěných informací SPOD doporučil, aby dítě mělo stabilní místo bydliště u matky, s pravidelným kontaktem s otcem. Tento návrh byl podán soudu s důrazem na respektování názoru dítěte. Soud návrhu vyhověl. **Natálie po rozhodnutí soudce uvedla, že je „ráda, že se to vyřešilo“ a že „paní ze sociálky ji opravdu poslouchala“.**

Tomáš (16,5 let) - Magistrát města, SPOD

Tomáš žije v dětském domově od 11 let, kdy mu byla nařízena ústavní výchova z důvodu závažného zanedbávání péče a domácího násilí mezi rodiči. Od té doby nebyl v rodinné péči. Otec se dlouhodobě neangažuje. V posledním roce se matka začíná o syna více zajímat. Tomáš studuje učební obor kuchař a má velmi dobrou praxi. Vede si samostatně, plánuje po dosažení 18 let odchod z DD a samostatné bydlení. **SPOD pracuje s Tomášem dlouhodobě s důrazem na respektování jeho názorů,**

plánování odchodu na základě individuálního plánu, zprostředkování kontaktu s rodinou s cílem budování podpůrné sítě po 18. roce. Byla svolána rodinná konference s cílem zapojit širší rodinu. **Lukáš měl opakovaně možnost vyjádřit svůj názor na svůj pobyt v dětském domově, na možnost návratu do rodiny a na další kroky týkající se jeho života. Byl aktivně zapojen do jednání SPOD, zařízení i soudních řízení, kde jeho názor byl brán vážně a zohledňován při rozhodování.** Tato kazuistika ukazuje, že i dítě v pozdní fázi ústavní výchovy může plnohodnotně participovat na rozhodnutích týkajících se jeho budoucnosti. Pokud je poskytnut bezpečný prostor a zvoleny vhodné metody (např. rodinná konference), lze otevřít i složitá témata jako obnovení vztahů nebo hledání podpory v širší rodině. Klíčovým faktorem byla kontinuita vztahu s SPOD, důvěra k pracovníkům DD a propojení formální i neformální podpory.

Natálka (8 let) - Aufori, o.p.s.

Spolupráce s rodinou osmileté Natálky byla navázána na základě doporučení OSPOD po jejich přestěhování do Hradce Králové. Podle sociální pracovnice byla Natálka velmi plachá a nemluvila – ani ve škole, ani s úředníky. Situace pro ni byla náročná a nejistá.

Od začátku bylo patrné, že komunikace všech institucí probíhá převážně s rodiči. Pracovník SAS se proto rozhodl soustředit i na samotnou Natálku. Hned při první schůzce jí vysvětlil svou roli a společně si kreslili. Postupně jí vymezoval konkrétní čas, kdy se bude věnovat jen jí – a kdy rodičům. Začali si povídat o pohádkách, přinášel jí omalovánky a aktivity podle jejích zájmů. Pomalu se dostávali i k tématům jako škola a kamarádi.

Když se mezi nimi vytvořila důvěra, představil jí pracovník dětský individuální plán a podepsali spolu dětskou smlouvu, nástroje, které v Aufori využíváme. Natálka si sama stanovila cíle – chtěla se naučit psát levou rukou a zpívat. Může se zdát, že jde o nepodstatné cíle, ale právě díky tomuto procesu bylo možné začít s rodiči mluvit o volnočasových aktivitách, které by Natálce pomohly v adaptaci.

Příběh ukazuje, že i tiché dítě může být partnerem – pokud dostane bezpečný prostor a čas. Participace dítěte není jen doplněk práce s rodinou, ale její klíčová součást.

Dana (14 let) - CSPS, o.p.s. - Manželská a rodinná poradna

Otec a čtrnáctiletá Dana přichází na doporučení SPOD, kdy klientka začíná odmítat pravidelný kontakt s otcem, zatímco otec navrhuje rozšíření své péče.

Rodiče Dany jsou rozvedení 5 let. Otec s další partnerkou vychovávají dvě její biologické děti. Otec s novou rodinou žije v bytě, kde klientka vyrostla. K dispozici mají pouze jeden dětský pokoj, který býval klientky. Zde má nyní přespávat s ostatními mladšími dětmi. Otec si přeje, aby mu byla péče o dceru soudně rozšířena.

Po první počáteční společné konzultaci dochází Dana na 4 terapeutická sezení pouze sama. Vypráví o dětství, vztazích a potížích v současném soužití. Při návštěvách opakovaně vyjadřuje potíže v komunikaci s novou rodinou otce a pocit malého prostoru pro sebe. Otec při rodičovské konzultaci přiznává, že komunikace doma v poslední době mohla být složitá, ale nechce o vztah s dcerou přijít, domnívá se, že také soužití s biologickou matkou je problematické. Odmítá však pravidelná setkávání s vlastní dcerou mimo byt nebo v bytě bez přítomnosti nové partnerky. Klientka za těchto okolností nechce rozhodně rozšíření péče otce a její názor je vyslyšen i u soudu.

Martínek (6 let) a Alešek (10 let), CSPS, o.p.s. - Manželská a rodinná poradna

Chlapci přicházejí s matkou, která vyjadřuje přání, abychom zjistili preference dětí, co se týká péče rodičů po rozvodu, protože si uvědomuje, že děti nemusí mluvit ve všem otevřeně a mohou se snažit udělat jednomu či druhému rodiči radost. Aktuálně již probíhá zkušební režim střídavé péče.

Oběma chlapcům je pracovníkem vysvětlena práce psychologa, zájem o jejich prožívání a důležitost jejich úhlu pohledu. Mají možnost se rozhodnout, kdy jsou připraveni na rozhovor bez přítomnosti maminky. Mohou odmítnout nabízené pomůcky, zvolit jiný druh práce (písek, rozhovor, karty, kreslení), postupně si volí kresbu, poté pískoviště, na závěr rozhovor.

Martínek má diagnostikovaný autismus a oční vadu, je mu šest let. Potřebuje pravidelnou domácí péči (zejména nácviky stanovené ošetřujícími odborníky). Drží se spíše stranou, ale vše vnímá a reaguje adekvátně – včetně kresebného vyjádření.

Alešek je šikovný sportovně i studijně, bez speciálních vzdělávacích či výchovných potřeb, je mu deset let. Alešek kresebně i slovně vyjadřuje zájem o oba rodiče, kdy si přeje zachovat střídání týdnů.

Martínek se přidává s vyjadřováním svých postojů k rodině, mluví o konfliktech s tatškou a přeje si vidět tatku trochu, nespinkat u něj tak často. Toto vyjádření dětí bylo ověřováno při druhém setkání, kdy se vyjádření dětí nelišilo od prvního setkání. Děti byly motivované, pracovaly se zájmem.

Tomáš (8 let) – Pedagogicko-psychologická poradna HK

O vyšetření Tomáše v PPP požádali rodiče kvůli výraznému zhoršení prospěchu a problémům v chování. Maminka uváděla, že Tomáš hodně zlobí, místo učení tráví čas u obrazovky, kde stále dokola sleduje seriál o Spidermanovi, a pak si na něho hraje.

Důležitou součástí vyšetření byl rozhovor s Tomášem, v němž měl možnost popsat, jak situaci vnímá on sám. Tomáš se rozpovídal o tom, že se jeho rodiče doma často

hádají a on má velký strach, že se rozvedou. Myslel jen na to, jak zařídit, aby se rodiče nehádali. Ve fantazii se ztotožnil se svým oblíbeným hrdinou a věřil, že s jeho „superschopnostmi“ dokáže rozvodu rodičů zabránit. Škola byla až na druhém místě. Ve škole Tomášovi hodně vadilo, že celé dopoledne musí sedět. Popsal, že se snaží pracovat, ale když dlouho sedí, je unavený a pak dělá chyby. Přiznal také, že někdy nerozumí zadání, ale má strach zeptat se paní učitelky, než by se přihlásil, tak raději nepracuje. Uvedl také, že při zkoušení u tabule prožívá tak silný stres, že si raději nechá dát pětku, jen aby musel mluvit.

Vyjádření Tomáše byla klíčová pro nastavení podpůrných opatření. Škole bylo doporučeno zařazovat v průběhu vyučovací hodiny krátké pohybové aktivity, při samostatné práci začínat společným nácvikem a v případech potřeby Tomášovi poskytovat podporu prvního kroku. Pro komunikaci s paní učitelkou byla doporučena metoda „semaforu“ (zelená – rozumím a mohu pracovat samostatně; oranžová – nejsem si jistý, potřebuji se ujistit; červená – potřebuji pomoc). Pro snížení strachu ze zkoušení bylo doporučeno nezkoušet Tomáše před tabulí, ale ponechat ho sedět v jeho v lavici. Se souhlasem Tomáše jsme s rodiči otevřeli téma jeho obav z jejich rozvodu. Rodiče byli zaskočení, netušili, jak silně jejich neshody na Tomáše dopadají. Díky jeho otevřenosti rodiče dostali příležitost hledat způsoby, jak řešit partnerské rozpory, tak, aby u nich Tomáš nemusel být přítomen.

Kazuistika Městské policie

Hlídka byla na akci pro děti upozorněna na značně opilé rodiče a jejich dvě malé děti (8 a 9 let). Dospělí popíjeli u stánku alkohol, váleli se po zemi, nekoordinovali své pohyby a komunikace s nimi byla obtížná. Chovali se agresivně vůči dětem, hlídce, dalším přítomným osobám i k sobě navzájem. V Hradci Králové trávili svou dovolenou právě v areálu pořádané akce. Děti byly z celé situace vystrašené, dle jejich sdělení matka pije opakovaně a pak je „zlá“. Strážníci je od rodičů oddělili a snažili se kontaktovat rodinné příslušníky, které si děti samy vybraly. Jednalo se o prarodiče (mimohradecké). Po celou dobu s nimi hlídka komunikovala a uklidňovala je. Posadila chlapce do služebního vozidla a do příjezdu prarodičů je zabavila (ve služebních vozech bývají k dispozici pro takovéto situace omalovánky, pexesa apod.). Poskytla jim tepelný komfort i občerstvení a chlapci se zcela uklidnili a přestali plakat. Po dvou hodinách byli v pořádku předáni prarodičům. Za své protiprávní jednání byli rodiče řešeni pokutou a kontaktováno bylo i oddělení SPOD z místa jejich trvalého bydliště.



PŘÁNÍ DĚTÍ

Hlas dětí je nejcennějším vodítkem pro naši práci. Proto v manuálu přinášíme jejich vlastní přání a zkušenosti – tak, jak je vyjádřily samy děti. Tyto autentické výpovědi nám připomínají, co od dospělých opravdu potřebují a co by jim v minulosti pomohlo.

„Přál bych si, aby mi sociální pracovníci víc pomohli s rodinou – třeba mamce najít práci nebo doktora, ponechat mě v péči babičky – místo toho, aby mě poslali na roky do dětského domova. Stačilo by nás víc vyslechnout, vzít na procházku a mluvit s námi o tom, jak se cítíme.“ Honza

„Chceme, aby nás dospělí vyslechli bez skákání do řeči, dali nám čas na odpověď a respektovali, co říkáme. Potřebujeme možnost vybrat si, kdo nás doprovodí, a čas, když se hned neumíme rozhodnout. A hlavně, aby nám věci vysvětlovali tak, že jim opravdu rozumíme.“ Klienti ProstorPro

„Chci, aby mi dospělí naslouchali a neříkali hned, co mám dělat. Potřebuji, aby mi někdo vysvětlil, co se děje, a nejen mluvil složitě.“ Probační služba

„Co mám dělat já, jak se mám opravit, já na tom budu mít vždycky podíl, ale, že jsem na tom takhle, ze 60 % můžou moji rodiče“. Eva (OSPOD)





Verze pro děti

MAGISTRÁT MĚSTA HRADEC KRÁLOVÉ, ÚSEK SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ (SPOD)

Kritérium 1

Pracovníci umějí s dítětem komunikovat způsobem přiměřeným jeho věku a rozumové vyspělosti.

Pracovník s tebou mluví tak, abys mu dobře rozuměl/a. Nepoužívá složitá slova, a když je musí použít, vysvětlí ti je jednoduše. Pokud je pro tebe snazší něco nakreslit, ukázat na kartičce nebo zahrát si hru, je to v pořádku. Pracovník se vždy ujistí, že víš, o čem je řeč, třeba tím, že se tě zeptá, jestli je ti to jasné, nebo tě poprosí, abys to popsal/a vlastními slovy. Vždy ti dá dostatek času na přemýšlení i na odpověď.

Kritérium 2

Dítě dostane způsobem jemu srozumitelným informace o službě, důvodech jejího poskytování, průběhu jednotlivých konzultací.

Když se setkáš s pracovníkem, hned na začátku ti vysvětlí, kdo je a proč s tebou mluví. Řekne ti, co se bude probírat, jak dlouho to potrvá a kdo u toho může být. Dozvíš se



také, co se stane s tím, co řekneš – třeba že to pracovník zapíše a bude to sdílet jen s těmi dospělými, kteří ti mohou pomoci. Máš právo se kdykoliv zeptat, když něčemu nerozumíš, nebo říct, že o něčem nechceš mluvit.

Kritérium 3

Dítě může ovlivnit způsob poskytování služby.

Na spolupráci máš vliv i ty. Můžeš si vybrat, jestli chceš mluvit v kanceláři, v klubu, doma nebo třeba na procházce. Můžeš říct, jestli chceš, aby byl přítomen někdo blízký, komu důvěřuješ. Když ti nevyhovuje mluvit, můžeš napsat dopis, nakreslit obrázek nebo použít jiné způsoby. Tvoje přání bereme vážně a hledáme takovou formu, aby ti bylo co nejlépe.

Kritérium 4

Názory a vyjádření dítěte jsou vždy pozorně vyslechnuty, pokud služba postupuje odlišně od přání dítěte, je dítěti vždy vysvětlen důvod.

To, co řekneš je pro nás důležité. Nikdo se ti nebude smát, ani to nebude zlehčovat. Někdy se sice rozhodne jinak, než sis přál/a, ale vždy ti vysvětlíme proč. Řekneme ti, co všechno se muselo vzít v úvahu, a budeme rádi, když se k tomu vyjádříš. Tak víš, že tě bereme vážně, i když to není úplně podle tvého přání.



Kritérium 5

Poskytovatel služby usiluje o to, aby právo na participaci bylo zajištěno pro všechny děti, bez ohledu na věk nebo zdravotní postižení.

Každé dítě má právo mluvit o tom, co se s ním děje – malé i velké, se zdravotním omezením nebo jiným jazykem. Když je potřeba, použijeme obrázky, gesta, tlumočníka nebo jiné pomůcky, aby sis mohl/a snadno říct, co potřebuješ. Nikdo není vynechán jen proto, že je příliš malý nebo má nějaký handicap.

Kritérium 6

Dítěti je aktivně dávana příležitost vyjádřit se ke své situaci, svým potřebám, způsobu poskytování služby nebo názoru na pracovníka, který s ním vede konzultace + popsat jak řešíme bezpečné prostředí pro dítě, kde se otevře, nebude se bát.

Na schůzce je vždy místo i čas pro to, abys řekl/a, co potřebuješ, co tě trápí nebo jak se cítíš. Můžeš se vyjádřit i k tomu, jak se ti líbí práce pracovníka, se kterým mluvíš. Rozhovor probíhá v prostředí, kde se cítíš dobře a bezpečně – můžeš si říct, jestli to má být doma, venku, v naší dětské místnosti nebo někde jinde. Když nechceš mluvit, můžeš kreslit, ukazovat kartičky nebo použít jiný způsob.

Kritérium 7

Je důsledně zachována důvěrnost sdělení dítěte. Pokud je třeba důvěrnost porušit, je dítěti srozumitelným způsobem sdělen důvod.

To, co nám řekneš, zůstává důvěrné – nikdo to nebude volně vykládat dál. Jen když bys byl/a v nebezpečí nebo někdo ohrožoval tvoje zdraví, musíme to říct dalším dospělým, kteří ti pomůžou. Vždy ti vysvětlíme, co a komu budeme říkat a proč. Díky tomu víš, že se na nás můžeš spolehnout a že pracujeme pro tvoje bezpečí.



NOMIA, z. ú.

Kritérium 1

Pracovníci umějí s dítětem komunikovat způsobem přiměřeným jeho věku a rozumové vyspělosti.

I my se stále učíme, jak s dětmi a dospívajícími co nejlíp mluvit – i o věcech, které jsou těžké, jako třeba smutek, vztek, ubližování si nebo jak si pomoci, když je toho moc. Když si nejsme jistí, jestli ti něco říkáme srozumitelně nebo vhodně pro tvůj věk, můžeme se poradit s dalšími kolegy – třeba s dětským psychologem, který nám pomůže lépe vše pochopit. Někdy může být na schůzce i on. Víme, že někdy je těžké mluvit o tom, co se děje, a tak máme i různé možnosti, jak si o těžkostech jenom nepovídat. Máme různé obrázky, kartičky nebo malování a výtvarné pomůcky – můžeš si vybrat, jak to bude pro tebe nejlepší. Někteří z nás se věnují i „terapii hrou“ – pomocí her ti můžeme pomoci zjistit, co asi tak cítíš a co se v tobě děje.

Kritérium 2

Dítě dostane způsobem jemu srozumitelným informace o službě, důvodech jejího poskytování, průběhu jednotlivých konzultací.

Když k nám přijdeš, nejdřív si popovídáme o tom, proč tu jsi a co se bude dít – klidně s tebou i s rodičem, nebo jen s tebou, pokud si to tak přeješ. Vysvětlíme ti, kdy máme otevřeno, jak se k nám dá dostat, jak často sem můžeš chodit a co tu spolu můžeme dělat – třeba si povídat, něco si zahrát nebo jen být chvíli v klidu. Není problém, když něco nevíš nebo nechceš hned mluvit – je to úplně v pořádku a nikoho do ničeho nenutíme. Používáme i různé obrázky, kartičky nebo pomůcky, které pomáhají lépe pochopit, co se děje – třeba když je člověku hrozně těžko, děje se mu něco, co se mu nelíbí nebo zažívá paniku, strach, úzkost. Často se ptáme: „*Jak tomu rozumíš, můžeš mi to zkusit popsát?*“ – chceme si být jistí, že ti všechno dává smysl.

Kritérium 3

Dítě může ovlivnit způsob poskytování služby.

U nás je nejdůležitější, aby se tu děti cítily v bezpečí a mohly nám důvěřovat. Proto se snažíme domlouvat schůzky tak, aby ti co nejméně narušily školu – ale když je ti hodně špatně a necítíš se vůbec dobře, může být důležitější přijít co nejdřív, i kdyby to znamenalo chybět ve škole. Když přijdeš s rodičem, můžeš si vybrat, jak setkání bude probíhat – třeba že půjdeš mluvit první ty, nebo půjdete spolu a bude mluvit jen rodič a ty se budeš jen rozkoukávat. A pokud si s pracovníkem nesednete, můžeš říct, že bys raději mluvil/a s někým jiným – je to úplně v pořádku.

Kritérium 4

Názory a vyjádření dítěte jsou vždy pozorně vyslechnuty, pokud služba postupuje odlišně od přání dítěte, je dítěti vždy vysvětlen důvod.

Když k nám přijdeš, jsme tady pro tebe. Vždycky se snažíme naslouchat tomu, co říkáš a opravdu tě pochopit. To, co nám řekneš, bereme vážně a je to pro nás důležité.

I když nemáš dopředu domluvený čas, někdo z nás si na tebe najde chvíli. Kdykoli máme otevřeno, je tu někdo, kdo tě může vyslechnout.

Mluvíme s tebou s respektem a laskavostí. Záleží nám na tom, jak se cítíš. Díváme se na tebe, nepřerušujeme tě, snažíme se tě pochopit a ptáme se, abychom si byli jistí, že si vzájemně rozumíme.

Kritérium 5

Poskytovatel služby usiluje o to, aby právo na participaci bylo zajištěno pro všechny děti, bez ohledu na věk nebo zdravotní postižení.

Můžeš k nám přijít, pokud je ti od úplně malého miminka až do 21 let. Víme, že i když je někomu už třeba 18, může se pořád cítit ztraceně a potřebovat pomoc – a my tu pro tebe chceme být. Pokud máš nějaké znevýhodnění nebo zdravotní potíže, vždycky se podíváme na to, jestli by ti naše služba opravdu mohla pomoci a nebyla pro tebe moc zatěžující. Když nechceš přijít sám, budeme pracovat s tvými rodiči nebo dospělými, kteří se o tebe starají, aby ti doma i jinde bylo líp a cítil/a ses bezpečně.

Kritérium 6

Dítěti je aktivně dávána příležitost vyjádřit se ke své situaci, svým potřebám, způsobu poskytování služby nebo názoru na pracovníka, který s ním vede konzultace + popsat jak řešíme bezpečné prostředí pro dítě, kde se otevře, nebude se bát.

Víme, že může být těžké o některých věcech mluvit jen tak, a proto se ptáme znovu a znovu – tak, aby tomu bylo dobře rozumět a aby to nebylo nepříjemné.

Někdy je těžké říct slovy, jak se cítíš. Tak používáme různé hravé pomůcky nebo obrázky, které nám můžou pomoci. Lidi, kteří si s tebou budou povídat, jsou na to speciálně připravení a ví, jak to udělat, co nejlíp pro tebe.

Aby ses u nás mohl/a cítit dobře, snažíme se, aby to tady bylo co nejvíc pohodové – ne jako u doktora, ale spíš jako někde doma. Máme tu hračky, barvy, polštáře, ale taky třeba něco k jídlu, když máš hlad. Často se tě ptáme, jestli je ti s námi dobře. A když ne, snažíme se zjistit, co změnit, aby ses cítil/a v klidu a bezpečně.

Kritérium 7

Je důsledně zachována důvěrnost sdělení dítěte. Pokud je třeba důvěrnost porušit, je dítěti srozumitelným způsobem sdělen důvod.

Hned na začátku ti říkáme, že jsme tady pro tebe a že nám záleží na tom, co je pro tebe nejlepší. Ale taky ti rovnou vysvětlíme, že někdy si nemůžeme všechno nechat jen pro sebe. Například když se něco vážného děje a my bychom tě nemohli ochránit nebo se o tebe správně postarat, musíme to říct dál – třeba soudu nebo policii. Nikdy to ale neděláme „za tvými zády“. Vždycky si o tom nejdřív spolu povídáme a vysvětlujeme, co a proč je potřeba říct a komu. Chceme, abys tomu rozuměl/a, aby ses mohl/a ptát na všechno, co ti není jasné. Používáme k tomu i různé obrázky nebo knížky, které pomáhají vysvětlit složité věci jednoduše – třeba co se děje, když někdo mluví s policií nebo jde k soudu.





AUFORI, o.p.s.

Kritérium 1

Pracovníci umějí s dítětem komunikovat způsobem přiměřeným jeho věku a rozumové vyspělosti.

Pracovníci s tebou mluví tak, abys tomu dobře rozuměl/a. Nepoužívají složitá slova, a když je potřebují, vysvětlí ti je jednoduše. Když je to pro tebe snazší, můžeš něco nakreslit, použít kartičky nebo hru. Pracovníci mají k dispozici i obrázky, tablety nebo vzdělávací aplikace, které ti mohou pomoci vysvětlit věci zábavněji. Když mluvíš jiným jazykem nebo používáš znakovou řeč, zajistíme člověka, který ti pomůže.

Kritérium 2

Dítě dostane způsobem jemu srozumitelným informace o službě, důvodech jejího poskytování, průběhu jednotlivých konzultací.

Na začátku i během spolupráce ti vždy vysvětlíme, proč s tebou mluvíme a co se bude dít dál. Dozvíš se, jak dlouho setkání potrvá, kdo u něj může být a co se stane s tím, co nám řekneš. Dostaneš také jednoduché materiály nebo letáky, kde je všechno přehledně popsáno obrázky a krátkými větami. Máš právo kdykoliv se doptat, požádat o vysvětlení nebo říct, že něčemu nerozumíš.



Kritérium 3

Dítě může ovlivnit způsob poskytování služby.

Je na tobě kde a jak bude schůzka probíhat – jestli doma, v kanceláři, v klubu nebo třeba venku. Můžeš si vybrat, jestli chceš mluvit sám/sama, nebo aby byl u toho někdo blízký. Řekneš si, jestli ti víc vyhovuje mluvit, psát, kreslit nebo používat kartičky. Společně si můžeme připravit i jednoduchý plán, kde napíšeš nebo nakreslíš, čeho chceš dosáhnout a co je pro tebe důležité.

Kritérium 4

Názory a vyjádření dítěte jsou vždy pozorně vyslechnuty, pokud služba postupuje odlišně od přání dítěte, je dítěti vždy vysvětlen důvod.

To, co řekneš, bereme vážně. Nikdo se ti nevysměje ani tvoje slova nezlehčí. I když se rozhodne jinak, než bys chtěl/a, vždy ti vysvětlíme, proč a co se bude dít dál. Máš prostor říct, jak se cítíš, jestli s něčím nesouhlasíš nebo co bys chtěl/a změnit.

Kritérium 5

Poskytovatel služby usiluje o to, aby právo na participaci bylo zajištěno pro všechny děti, bez ohledu na věk nebo zdravotní postižení.

Každé dítě má právo mluvit o své situaci – malé i velké, se zdravotním postižením nebo bez něj, mluvící česky nebo jiným jazykem. Když je potřeba, použijeme obrázky, gesta, tlumočníka nebo jiné pomůcky. Pracovníci se učí, jak nejlépe komunikovat s dětmi s různými potřebami. Nikdo není vynechán jen proto, že by byl „moc malý“ nebo „by tomu nerozuměl“.

Kritérium 6

Dítěti je aktivně dáвана příležitost vyjádřit se ke své situaci, svým potřebám, způsobu poskytování služby nebo názoru na pracovníka, který s ním vede konzultace + popsat jak řešíme bezpečné prostředí pro dítě, kde se otevře, nebude se bát.

Na schůzkách máš vždy možnost říct, co tě trápí, nebo jak se ti spolupracuje s pracovníkem. Rozhovory probíhají na klidném a bezpečném místě – může to být u tebe doma, u nás v kanceláři nebo jinde, kde se cítíš dobře. Když máš pocit, že ti pracovník nevyhovuje, můžeš říct, že bys chtěl/a jiného. Často se tě ptáme, jak se ti spolupráce líbí a co bys chtěl/a změnit. Máš k tomu k dispozici i speciální dotazníky nebo „vysvědčení“, kterými nám můžeš dát zpětnou vazbu.

Kritérium 7

Je důsledně zachována důvěrnost sdělení dítěte. Pokud je třeba důvěrnost porušit, je dítěti srozumitelným způsobem sdělen důvod.

To, co nám řekneš, zůstává mezi námi. Jen když zjistíme, že by ti mohlo hrozit nebezpečí, musíme to říct dalším dospělým, kteří ti mohou pomoci – třeba psychologovi, soudu nebo policii. Vždy ti ale vysvětlíme, co a proč musíme říct a s kým to budeme sdílet. Máš právo se na to zeptat a říct, jak se při tom cítíš.





PROSTOR PRO, o.p.s

Kritérium 1

Pracovníci umějí s dítětem komunikovat způsobem přiměřeným jeho věku a rozumové vyspělosti.

Pracovníci si s tebou povídají tak, aby ti to dávalo smysl podle toho, kolik ti je let. Umí mluvit i ukazovat věci na příkladech nebo obrázcích. Sledují, jestli jim rozumíš, a když ne, vysvětlí to jinak.

Příklad: Mladšímu dítěti vysvětlí pravidla pomocí hry nebo ukázky, staršímu vysvětlí pravidla spíš rozhovorem.

Kritérium 2

Dítě dostane způsobem jemu srozumitelným informace o službě, důvodech jejího poskytování, průběhu jednotlivých konzultací.

Od našich pracovníků vždy dostaneš jasně a jednoduše informace o tom, co služba je, proč tu je a co se bude dít. Řeknou ti to tak, abys tomu rozuměl – někdy i s obrázky nebo kartou s informacemi. Můžeš se kdykoli zeptat, když ti něco není jasné.

Příklad: Pracovník ti řekne, že je tu proto, abys měl někoho, s kým si můžeš povídat o tom, co řešíš, co tě trápí, nebo jen tak být s kamarády.



Kritérium 3

Dítě může ovlivnit způsob poskytování služby.

Můžeš rozhodovat o tom, jak to celé bude probíhat. Řekneš, jestli chceš být sám nebo ve skupině, jak dlouho chceš mluvit a o čem. Pracovník je tu jako tvůj průvodce – nabídne ti možnosti a respektuje, co potřebuješ.

Příklad: Když řekneš, že si chceš dát pauzu, pracovník tě poslechne a pokračuje s tebou později nebo jindy.

Kritérium 4

Názory a vyjádření dítěte jsou vždy pozorně vyslechnuty, pokud služba postupuje odlišně od přání dítěte, je dítěti vždy vysvětlen důvod.

Pracovníci tě vždy aktivně a s respektem vyslechnou. I když se nedá udělat všechno podle tebe, vysvětlí ti, proč a nabídnou jinou možnost.

Příklad: Když chceš zůstat v klubu, ale opakovaně jsi porušil pravidla (např. ubližoval ostatním), pracovník ti vysvětlí, že tam teď zůstat nemůžeš, aby se ostatní cítili v bezpečí. Ale zároveň ti řekne, kdy a jak se můžeš vrátit.

Kritérium 5

Poskytovatel služby usiluje o to, aby právo na participaci bylo zajištěno pro všechny děti, bez ohledu na věk nebo zdravotní postižení.

Každé dítě má právo být zapojené, bez ohledu na věk nebo zdravotní potíže. Pracovníci vždy přizpůsobí vysvětlování tak, aby ti to bylo jasné – mluví pomaleji, používají kartičky, opakují, ptají se, jestli rozumíš.

Příklad: Dítěti, kterému je těžší rozumět, pracovník věci ukáže na kartách a několikrát zopakuje.

Kritérium 6

Dítěti je aktivně dávana příležitost vyjádřit se ke své situaci, svým potřebám, způsobu poskytování služby nebo názoru na pracovníka, který s ním vede konzultace + popsat jak řešíme bezpečné prostředí pro dítě, kde se otevře, nebude se bát.

Máš možnost říct, co ti vyhovuje, co potřebuješ nebo co ti vadí. Pracovníci se tě ptají na tvůj názor a vytvářejí bezpečné prostředí, kde se nemusíš bát. V případě potřeby můžeš změnit pracovníka, podat stížnost nebo vyplnit dotazník – i anonymně.

Příklad: Když ti víc sedí jiný pracovník, můžeš říct, že chceš mluvit s ním. Nebo můžeš napsat stížnost a hodit ji do schránky důvěry.

Kritérium 7

Je důsledně zachována důvěrnost sdělení dítěte. Pokud je třeba důvěrnost porušit, je dítěti srozumitelným způsobem sdělen důvod.

Co pracovníkovi řekneš, zůstane většinou jen mezi vámi. Pokud by to ale bylo něco vážného – třeba že ti někdo ubližuje – pracovník to musí říct dál, aby ti mohl zajistit pomoc. Vždycky ti ale vysvětlí, proč to dělá a co se bude dít dál.

Příklad: Když řekneš, že tě někdo doma bije, pracovník ti vysvětlí, že to nemůže nechat být, ale bude ti po celou dobu pomáhat a stát při tobě.





SALINGER, z.s.

Kritérium 1

Pracovníci umějí s dítětem komunikovat způsobem přiměřeným jeho věku a rozumové vyspělosti.

Pracovník s tebou mluví tak, aby ti to bylo jasné a rozuměl/a jsi. Nepoužívá složitá slova, a když je musí použít, vysvětlí ti je jednoduše. Můžeš říct, co si myslíš, a oni tě poslouchají. Máš právo dostávat informace, právo říct svůj názor a být zapojený do rozhodování. Může se tě ptát přes obrázky, kartičky nebo pomocí her. Když potřebuješ, můžeš něco nakreslit, vybrat kartičku, nebo ukázat, jak se cítíš. Společně si domluvíte, o čem bude řeč.

„Pověz mi, která kartička ti nejvíc připomíná tvou rodinu.“

Kritérium 2

Dítě dostane způsobem jemu srozumitelným informace o službě, důvodech jejího poskytování, průběhu jednotlivých konzultací.

Dostaneš informace o tom, proč se s tebou pracovníci setkávají a co se bude dít. Používáme letáky a materiály připravené speciálně pro děti, aby vše bylo srozumitelné. Můžeš říct, co potřebuješ nebo co si přeješ, a to se zapíše do tvého plánu. Vždy máš možnost se zeptat, když ti něco není jasné.

„Jsem Marie a pracuji tady proto, abych pomohla tobě a tvé rodině. Zajímá mě, co si myslíš a co právě potřebuješ.“



Kritérium 3

Dítě může ovlivnit způsob poskytování služby.

Máš možnost říct, jak bys chtěl/a, aby schůzky probíhaly. Spolu s pracovníky můžeš tvořit plán toho, co je pro tebe a rodinu důležité. Můžeš se účastnit setkání a říct, kdy a kde ti to vyhovuje. Tvůj názor opravdu mění to, jak služba vypadá.

„Mohli bychom se vídat každou středu v 16 hodin? Chtěl bys, aby to bylo u vás doma nebo jinde?“

Kritérium 4

Názory a vyjádření dítěte jsou vždy pozorně vyslechnuty, pokud služba postupuje odlišně od přání dítěte, je dítěti vždy vysvětlen důvod.

Pracovníci tě vždy vyslechnou. Pokud se něco nepovede podle tvého přání, vysvětlí ti proč a nabídnou jiné možnosti. Vždycky se snaží, aby ses cítil v bezpečí a měl pocit, že tě respektují.

„Slyším, že se ti nechce do školy. Chápu to. Nemůžu ti říct, že tam nemusíš chodit, ale můžeme společně vymyslet, jak ti to tam udělat příjemnější.“



Kritérium 5

Poskytovatel služby usiluje o to, aby právo na participaci bylo zajištěno pro všechny děti, bez ohledu na věk nebo zdravotní postižení.

Každé dítě má právo říct, co potřebuje – malé i velké, se zdravotním omezením i bez něj, v češtině nebo v jiném jazyce. Když nerozumíš dobře česky nebo používáš znakovou řeč, domluvíme tlumočníka, aby sis mohl/a snadno popovídat. Pracovník bere ohled na to, jak umíš mluvit, číst nebo psát, a podle toho ti přizpůsobí vysvětlování. Vždy je cílem, abys měl/a možnost se aktivně zapojit.

„Abychom si rozuměli, použijeme tablet a připojíme paní tlumočnici, která ti všechno vysvětlí.“

Kritérium 6

Dítěti je aktivně dávána příležitost vyjádřit se ke své situaci, svým potřebám, způsobu poskytování služby nebo názoru na pracovníka, který s ním vede konzultace + popsat jak řešíme bezpečné prostředí pro dítě, kde se otevře, nebude se bát.

Máš možnost říct, co potřebuješ, co ti vyhovuje a co bys chtěl změnit. Můžeš to říct pracovníkovi, hodit do schránky důvěry nebo napsat zprávu. Můžeš vyplnit dotazník – i třeba pomocí smajlíků. Setkání se konají tam, kde se cítíš dobře a bezpečně. Důležité je, abys měl/a pocit, že tě nikdo nestraší a že máš čas říct, co potřebuješ.

„Můžeš nám napsat na WhatsApp, e-mail nebo třeba hodit vzkaz do schránky důvěry.“

Kritérium 7

Je důsledně zachována důvěrnost sdělení dítěte. Pokud je třeba důvěrnost porušit, je dítěti srozumitelným způsobem sdělen důvod.

Co mi řekneš, zůstane mezi námi – pokud by to ale bylo něco, co by ti mohlo ublížit, musím to říct dospělým, aby ti mohli pomoci. Vždycky ti vysvětlím, proč to tak je a co se bude dít dál.

„Když mi řekneš něco vážného, co by ti mohlo uškodit, musím to říct rodičům nebo policii, abychom tě ochránili.“



CENTRUM SOCIÁLNÍ POMOCI A SLUŽEB, o.p.s. - MANŽELSKÁ A RODINNÁ PORADNA

4–7 let

Ahoj,

Tady u nás se snažíme pomáhat dětem, které mají nějaké trápení. Možná se Tvoji rodiče hádají, možná, že se na Tebe často zlobí, možná pořád s něčím nejsou spokojeni. Je také možné, že Ti bývá hodně smutno a nevíš si s tím rady. Možná si nerozumíš s novými lidmi v rodině. Budeš si tu hrát, pracovat s kartami a pískem a povídat o sobě a lidech, co máš rád. Můžeme se věnovat věcem, které máš rád a také věcem, které tě trápí.

S dětmi, které nejsou tak verbálně zdatné nebo jsou ostýchavé spíše začínáme setkání hrou a postupně i pomocí hry vyjasňujeme náš postup a důvody setkávání.

7–12 let

Ahoj,

Pokud přicházíš do Manželské a rodinné poradny, je možné, že ve Tvé rodině máte nějaké trápení. Možná se Tvoji rodiče rozvádějí nebo už rozešli, možná, že se na Tebe často zlobí a pořád s něčím nejsou spokojeni. Je také možné, že Ti bývá hodně smutno a nevíš si s tím rady. Nebo jsi často naštvaný, a to vadí ostatním. Dětem s trápením se tady snažíme pomoci – budeš si tu hrát, pracovat s kartami a pískem a povídat o sobě a lidech, co máš rád. Můžeme se věnovat věcem, které máš rád a také věcem, které tě trápí. Budeme také pracovat na některých oblastech, které by se postupně mohlo dařit zlepšovat.

12–18 let

Ahoj,

Pokud přicházíš do Manželské a rodinné poradny, je možné, že ve Tvé rodině máte nějaké trápení nebo máš trápení Ty sám/sama. Možná se Tvoji rodiče rozvádějí nebo už rozešli, možná, že se na Tebe často zlobí a pořád s něčím nejsou spokojeni. Je také možné, že Ti bývá hodně smutno a nevíš si s tím rady. Nebo jsi často naštvaný, a to vadí ostatním. Můžeš mít také potíže ve vztazích s kamarády nebo s někým, s kým chodíš.

Lidem s trápením se tady snažíme pomoci – můžeme si jen povídat, nebo si pomůžeme třeba terapeutickými kartami. Budeme si povídat o Tobě a lidech, co máš rád/ráda. Můžeme se více věnovat tomu, co tě trápí a také můžeme pracovat na některých oblastech, které by se postupně mohlo dařit zlepšovat.



PROBAČNÍ A MEDIAČNÍ SLUŽBA

PMS je organizace, která pomáhá, když se stane trestný čin. Pracuje pro bezpečí lidí a podporuje oběti i pachatele, aby se problémy už neopakovaly. Najdeš ji v každém okrese.

Když se tě PMS týká, máš svá práva. Máš právo vědět, co se kolem tebe děje, říct svůj názor a být vyslyšen/a. Pracovníci s tebou mluví jednoduše, používají obrázky, kartičky nebo příběhy, a když je potřeba, i tlumočníka.

Na začátku i během schůzek ti vysvětlí, proč s tebou mluví a co se bude dít. Můžeš si vybrat, jestli chceš mluvit sám/sama nebo s někým blízkým, kde se chcete potkat a jakým způsobem chceš odpovídat – třeba mluvením, kreslením nebo psaním.

Tvůj názor je důležitý. Vždy tě vyslechneme, a i když se rozhodne jinak, vysvětlíme ti proč. Každé dítě má možnost mluvit, bez ohledu na věk nebo zdravotní potíže.

Na schůzkách máš prostor říct, co tě trápí a co potřebuješ. Setkání probíhají v bezpečném prostředí, kde se nemusíš bát. To, co řekneš, zůstává mezi námi. Jen pokud by ti hrozilo nebezpečí, musíme to říct dospělým, kteří ti mohou pomoci – a vždy ti vysvětlíme, proč a komu.





ZÁKLADNÍ ŠKOLA A MATEŘSKÁ ŠKOLA JOSEFA GOČÁRA, HRADEC KRÁLOVÉ

Máš nějaký problém ve škole, který se týká spolužáků nebo i přístupu nějakého pedagoga? Trápí tě něco, co se netýká školy, ale ty nevíš, jak to vyřešit? Ať je jakákoliv příčina tvého trápení, rádi ti ho pomůžeme vyřešit.

Ve škole se můžeš obrátit na třídního učitele nebo pokud spíše uvítáš jinou komunikaci, můžeš oslovit metodika prevence, výchovného poradce nebo školního psychologa. Kde je najdeš se dozvíš vždy na začátku školního roku na třídnických hodinách nebo přímo od nich při jejich návštěvě vaší třídy. Kontakty jsou také na webu školy. Můžeš je oslovit přímo nebo prostřednictvím emailu.

Tvůj problém probereme, nastavíme a vysvětlíme možnosti, jak lze řešit. Vždy zachováme maximální diskrétnost a informované budou jen osoby, které jsou potřeba k řešení tvého problému. Můžeme také hledat cesty, jak postupovat, pokud budeš chtít k řešení využít jiné pracoviště než školu.

Zachoval jsi se nevhodně k nějakému spolužákovi nebo víš o tom, že se děje něco nesprávného ve třídě? Chceš to napravit? Každý z nás udělá někdy chybu, ale když se k problému postaví čelem, vše se dá napravit. I v takovém případě ti rádi pomůžeme a můžeš oslovit kohokoliv z výše jmenovaných. Tvoje rozhodnutí řešit situaci ukazuje, že ti není lhostejné to, co se stalo a že chceš pomoci i ostatním. V tom tě rádi podpoříme.





PEDAGOGICKO-PSYCHOLOGICKÁ PORADNA

Jak to chodí v pedagogicko-psychologické poradně?

Ahoj!

Možná ti maminka řekla, že zítra nepůjdeš do školy, ale do pedagogicko-psychologické poradny. A teď se možná trochu bojíš, protože nevíš, co tě tam čeká. Tady najdeš pár důležitých informací, abys věděl/a, že se ničeho nemusíš bát. Naopak návštěva poradny může být prima!

Proč do poradny vlastně jdeš?

Možná ti něco ve škole nejde. Možná tě bolí bříško, když máš číst před třídou. Možná se ti pletou písmenka. Možná se na učení nemůžeš soustředit. Možná se do všeho vrháš po hlavě a pak dostáváš poznámky. Možná ti chybí kamarádi. Možná tě spolužáci provokují. Možná ti je smutno... Poradna je tu proto, aby ti pomohla.



Kdo v poradně pracuje?

V poradně pracují psychologové a speciální pedagogové. Jsou to dospělí, kteří umí pomáhat dětem, když se jim nedaří ve škole, nebo mají nějaké starosti.

Co se tam bude dít?

Budeš si povídat a dělat různé úkoly, třeba něco kreslit, luštit hádanky, hrát si s různými figurkami, nebo vyplňovat testy. Nejde o známky! Chceme zjistit, co tě baví, co ti jde, nebo naopak co tě trápí nebo co bys potřeboval/a zlepšit.

Můžeš mluvit!

Můžeš mluvit o všem, co ti dělá starosti, nebo co tě zlobí. Můžeš se ptát, když něčemu neporozumíš. Můžeš navrhnout, co by ti pomohlo.



Budeš v bezpečí

Uděláme všechno proto, abys u nás byl/a v pohodě. Budeme ti naslouchat, abychom ti porozuměli, a pokud budeš dělat nějaké úkoly, vždy ti předem vysvětlíme, jak je máš dělat a k čemu to je dobré. Když bude třeba, můžeš si dát krátkou přestávku. A pokud máš doma plyšáka, kterému by se po tobě stýskalo, klidně ho vezmi s sebou.

Poradna není škola – ale může pomoci, aby škola byla lepší

Poradna není škola, nedostaneš zde žádnou známku. Výsledky z poradny pomáhají učitelům, rodičům a tobě najít způsob, aby se ti ve škole lépe pracovalo a cítil/a ses lépe. Třeba dostaneš víc času na test, kratší diktát, tabulku s přehledem učiva nebo tě paní učitelka posadí na jiné místo, abys dobře viděl/a na tabuli, nebo aby tě nepošuchoval nějaký spolužák. Můžeme ti také ukázat, jak se správně učit, nebo si společně natrénovat, co dělat, když máš z něčeho strach, když tě přepadá vztek, nebo jak si říct o pomoc, když si nevíš rady.

Co říkají děti, když odcházejí z poradny?

Třeba:

- „Bylo to dobrý, bavilo mě to.“
- „Mami, zvládl jsem úplně všechno.“
- „A můžu sem přijít i zítra?“





POLICIE ČR

Policie pomáhá dětem, když se stanou obětí trestného činu, něco vidí jako svědci, nebo když samy udělají něco špatného. Policisté, kteří pracují s dětmi, procházejí speciálním školením. Učí se, jak s dětmi správně komunikovat, jak jim vysvětlovat těžké věci jednoduše a jak je vyslechnout, aniž by se bály. Vždy se snaží, aby se děti cítily v bezpečí a rozuměly tomu, co se děje. Výsledky probíhají ve speciálních místnostech, které jsou přátelské a přizpůsobené dětem. Policisté s tebou mluví jednoduše, dávají ti čas na odpověď a používají obrázky nebo pomůcky, aby ti vše vysvětlili a všemu si rozuměl/a. Když je potřeba, přijde tlumočník.

Policie se ptá dětí bez ohledu na to, jestli jsou malé, starší, mají zdravotní potíže nebo mluví jiným jazykem. Vždy se snaží najít způsob, jak ti umožnit mluvit a vyjádřit se.

Pokud jsi obětí, máš právo na pomoc odborníků, na informace, na bezpečí a na ochranu svého soukromí.

Když se ukáže, že jsi něco provedl/a, policie to musí řešit. Nejde ale jen o trest – cílem je hlavně pochopit, proč se to stalo, a pomoci ti, aby se to už neopakovalo. Policie spolupracuje se sociálními pracovníky a dalšími odborníky, kteří ti mohou pomoci změnit chování a najít lepší cestu.

Tvůj názor je důležitý – policisté si zapisují nebo nahrávají, co říkáš, a i když se nakonec rozhodne jinak, vysvětlí ti proč. Všechno, co řekneš, je důvěrné a chráněné, jen pokud je to nutné, se informace sdílí s lidmi, kteří ti mohou pomoci.





MĚSTSKÁ POLICIE HRADEC KRÁLOVÉ

Městská policie je tu proto, aby ve městě byl pořádek, bezpečí a lidé se cítili chráněni. Pomáhá všem, dokonce i dětem. Strážníci se starají o bezpečnost lidí i majetku, kontrolují dodržování pravidel a pomáhají předcházet problémům a trestné činnosti.

Pokud se do nějaké události dostaneš, můžeš se na strážníka obrátit. Vysvětlí ti, co se bude dít, a pomůže ti. Strážníci jsou školení, aby s dětmi mluvili jednoduše, přátelsky a tak, aby to nebylo stresující. Když je potřeba, dokážou se domluvit i s neslyšícími dětmi.

Při řešení událostí ti policista jasně řekne, co se stalo, co bude následovat a kdo o tom bude informován. Pokud to okolnosti dovolí, můžeš říct, komu chceš být předán/a – třeba rodičům, prarodičům nebo někomu jinému blízkému. Tvůj názor je vždy vyslechnut a když něco nejde zařídit podle tvého přání, strážník ti vysvětlí, proč a co se bude dít dál.

Městská policie se snaží, aby každé dítě mělo možnost mluvit a být slyšeno, bez ohledu na věk nebo zdravotní omezení. Během řešení události ti strážník dává prostor říct, co se stalo a jak to vnímáš. Vysvětlí ti také, jaké kroky budou následovat a kdy za tebou přijde rodič nebo jiná blízká osoba.

To, co strážníkovi řekneš, bere vážně. Pokud by ale šlo o vážné porušení zákona, musí to oznámit dál. Vždy ti ale vysvětlí, proč je to potřeba a co se s tvými slovy bude dít.





Spolufinancováno
Evropskou unií



Královéhradecký kraj

 **Hradec
Králové**
už 800 let

Rozvoj regionálního partnerství v sociální oblasti na území obcí Královéhradeckého kraje III, reg. č. CZ.03.02.02/00/22/006/0000241
<http://socialnisluzby.kr-kralovehradecky.cz>

Více informací naleznete zde:

<https://www.hradeckralove.org/socialni-portal/>

<https://nomiahk.cz/>

<https://www.aufori.cz/>

<https://www.prostorpro.cz/>

<https://www.salinger.cz/>

<https://www.csps-hk.cz/>

<https://pms.gov.cz/contact-department/stredisko-hradec-kralove/>

<https://www.zsgocarova.cz/>

<https://www.poradenstvikhk.cz/ppp/ppp-hradec-kralove/>

<https://policie.gov.cz/kralovehradecky-kraj.aspx>

<https://www.hradeckralove.org/mestskapolicie/index.asp>



Vydalo: statutární město Hradec Králové

Textové zpracování: Mgr. M. Bubeník, B. Th, Mgr. P. Karasaridu, Mgr. A. Antošová,
Mgr. J. Kotala, PhDr. M. Šimůnek a kol.

Design: Petr Štěpán, Bohumil Vašák, superlative.works

Sazba a DTP: FiftyFifty kreativní agentura, s. r. o., www.fifty-50.cz

Tisk: Profi-tisk group s.r.o., www.profitisk.cz

1. vydání, Hradec Králové 2025

ISBN: 978-80-87637-55-5

edice RADNICE č. 43

