

Dětský domov Trnová

ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI VYŽADUJÍCÍ OKAMŽITOU POMOC „Delfínek“

PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE Plzeňského kraje

330 13 Trnová 200, IČO 00671045

Zpracoval: Bc. Anna Koudelová

Schválil: Mgr. Helena Tichá

Platnost: 1. 1. 2015

Vydání: 1

Revize:

Standard č. 1 - Cíle a způsoby činnosti zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc

KRITÉRIA:

1a

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle, cílovou skupinu a zásady své činnosti, a to formou srozumitelnou dětem, jejich rodičům nebo jiným osobám odpovědným za výchovu dítěte a dalším osobám příbuzným nebo dítěti blízkým.

1b

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně zpracovány pracovní postupy a metodiky zaručující dítěti pomoc a ochranu s cílem stabilizovat jeho situaci a navrátit jej do rodinného prostředí. Pracovní postupy a metodiky obsahují zejména způsoby práce s ohroženým dítětem a jeho rodinou, postup při vedení rozhovoru s dítětem a pro vyhodnocování potřeb dítěte.

PLNĚNÍ KRITÉRIÍ

1a

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle, cílovou skupinu a zásady své činnosti, a to formou srozumitelnou dětem, jejich rodičům nebo jiným osobám odpovědným za výchovu dítěte a dalším osobám příbuzným nebo dítěti blízkým.

Cíle kritéria

- Definování a zveřejnění základního prohlášení o oblasti svého působení (poslání)
- Jasně formulované cíle a zásady činnosti a jednoznačně vymezená cílová skupina
- Popis činnosti vykonávaných na základě pověření dle § 48 odst. 2 písm. c) zákona o OSPOD v podobě usnadňující orientaci v nabídce služeb

Poslání

- zajistit ochranu a pomoc dětem v nouzi nebo v krizi, zejména jsou-li ohrožena jejich základní práva
- pomáhat rodinám s dětmi, které to potřebují

Cíle

pro práci s dětmi jsou

- poskytování dočasného pobytu dítěte v nouzi nebo v krizi na nezbytně nutnou dobu, než bude dítě moci odejít do rodiny, do své původní, nebo do nové náhradní nebo do jiného zařízení, tedy než bude nalezeno trvalé stabilní řešení situace dítěte
- zajišťování všech základních potřeb, jako je například stravování, ošacení, vzdělávání, trávení volného času, zdravotní péče a také zajišťování dalších potřeb jako je například psychologická a poradenská pomoc
- hledání trvalého řešení pro dítě společně s ostatními členy profesionálního týmu – rodina, úřady, doprovázející organizace, soud
- pomoc dítěti rozvíjet jeho schopnosti a dovednosti
 - rozvíjet a prohlubovat to, co dítě umí
 - naučit to, co dítě neumí a mělo by to umět vzhledem k věku a ke své mentální vyspělosti
- podporování vztahů a kontaktů s blízkými osobami

Cíle

pro organizaci jsou:

- školit a dovzdělávat zaměstnance přímé péče v práci s dětmi předškolního věku průběžně – viz standard Profesní rozvoj
- vylepšování systému práce s dětmi, který podporuje a buduje jejich vztahy k biologické rodině a jejich identitu

Cílová skupina

- ohrožené děti zejména ve věku 1 – 6 let, které se ocitnou v nouzi nebo krizi a nelze jim jejich běžný život zajistit v rámci stabilního rodinného prostředí
- děti mladší 1 roku, pokud se jedná o příjem se staršími sourozenci nebo děti starší 6 let, v případě odkladu povinné školní docházky (až do nástupu do 1. třídy základní školy)
- rodiče a zákonní zástupci dítěte
- zaměstnanci ZDVOP Delfínek
- veřejnost

Zásady činnosti

- primárně klást důraz na hájení zájmů, práv a potřeb dítěte (zájem dítěte je v souladu s čl. 3 Úmluvy o právech dítěte předním hlediskem)
- jednat otevřeně ve vztahu k dětem a jejich rodinám, mezi zaměstnanci, směrem k veřejnosti
- plnit individuální potřeby dětí
- informovat včas a dostatečně děti i rodiny nebo osoby blízké o důležitých skutečnostech
- informace dětem předávat srozumitelným způsobem s přihlédnutím k jejich věku a rozumovým schopnostem (použití rozhovoru, popř. piktogramů určeným dětem)
- naslouchat přáním dětí a jejich rodin nebo osob blízkých
- sourozence umísťovat společně a podporovat sourozenecké vztahy
- zachovávat nehodnotící postoj k dětem a rodičům
- vést rodinu k aktivnímu a samostatnému řešení situace

- vnímat dítě a rodinu jako celek a využívat komplexní přístup v práci s dítětem a s rodinou včetně širšího sociálního prostředí

Metody a formy práce

popisují vlastní činnost zařízení a následující popis a vysvětlení je sdělováno ústně

- rodičům či jiným osobám zodpovědným za výchovu či osobám dítěti příbuzným nebo blízkým při příjmu dítěte nebo při první návštěvě dítěte, nebo při prvním telefonickém kontaktu sociální pracovníci nebo ředitelkou
- dítěti při přijetí sociální pracovníci nebo jiným pracovníkem dle rozumové vyspělosti dítěte

Všichni mají možnost se kdykoli znovu zeptat na tyto informace.

Pobyt dítěte co nejvíce připomíná rodinné prostředí. V zařízení žijí proto děti v malých skupinách, kde s nimi tráví denní program vždy stejní pracovníci přímé péče, kterým děti mohou říkat jménem. V malých skupinách děti spí, hrají si, připravují se do školky, stravují se a mají k dispozici koupelnu a WC. Přiměřeně věku se pak na chodu své skupiny mohou podílet, například pomoci při úklidu prostor.

Děti, které dosáhnou věku 3 let, mohou podle svých schopností navštěvovat mateřskou školu nebo mateřskou školu pro děti se speciálními potřebami, kde tráví dopolední čas. Mateřská škola je nejen pro děti ze ZDVOP, ale navštěvují ji i děti umístěné v dětském domově a děti z vesnice, které do MŠ také dochází.

Dětem zajišťujeme i jiné aktivity, vždy se přihlíží k individuálním potřebám dítěte.

Děti se účastní také společných kolektivních aktivit, které jsou zveřejněny na webu www.ddomovtrnova.eu. Jsou to akce typu karneval, sportovní den, dětský den, dále ozdravné pobyty, výlety, návštěvy kina a divadel a další společenská i sportovní odpoledne.

Dětem je poskytována také péče zdravotní, ošetrovatelská, psychologická, výchovná, pedagogická, logopedická, rehabilitační a poradenská.

Obsah standardu je zveřejněn

- na webových stránkách www.ddomovtrnova.eu
- pro veřejnost dostupný na vyžádání u ředitelky
- pro zaměstnance všem kdykoliv dostupný u vrchní sestry
- v návštěvní místnosti pro děti a osoby odpovědné za výchovu prostřednictvím informačních letáků
- pro děti ve speciálně upraveném letáku, který je uzpůsobený věku a schopnostem cílové skupiny dětí

- pro všechny cílové skupiny kdykoliv ústním podáním každého ze zaměstnanců ZDVOP

S naplněním tohoto standardu dále souvisí:

Vnitřní řád ZDVOP Delfinek

1b

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně zpracovány pracovní postupy a metodiky zaručující dítěti pomoc a ochranu s cílem stabilizovat jeho situaci a navrátit jej do rodinného prostředí. Pracovní postupy a metodiky obsahují zejména způsoby práce s ohroženým dítětem a jeho rodinou, postup při vedení rozhovoru s dítětem a pro vyhodnocování potřeb dítěte.

Cíle kritéria:

- zajištění kvalitního a odborného poskytování sociálně-právní ochrany osobám z cílové skupiny
- jednotné a transparentní pracovní postupy pro práci s cílovou skupinou

Práce s dítětem a rodinou vychází z individuálního plánu ochrany dítěte (IPOD), který zpracovává příslušný orgán sociálněprávní ochrany dítěte (OSPOD). ZDVOP musí stanovené cíle naplňovat v rámci jednotlivých IPZ (individuální plán zařízení), viz standard č. 10.

Pracovní postupy a metodiky pro práci s dítětem a jeho rodinou

- jejich smyslem je zajistit jednotný postup zaměstnanců ZDVOP ve vymezených situacích
- měly by vždy sledovat nejlepší zájem dítěte, ochranu pozitivního vývoje, zdraví a života
- měly by popisovat způsob, jakým ZDVOP realizuje své poslání a naplňuje stanovené cíle
- sledují vždy základní cíl-stabilizovat situaci dítěte a jeho rodiny a navrátit dítě zpět do rodinného prostředí

Metody a formy práce s dětmi v ZDVOP

Adaptace dítěte

- bezprostředně po přijetí dítě dostane svého klíčového pracovníka (konkrétní pracovník přímé péče)
- pokud je dítě přijímáno spolu se sourozenci, umisťují se společně a upevňují se sourozenské vazby
- z rodinné anamnézy zjistíme režim dne dítěte, co má dítě rádo a co ne a pokud je to možné pokračuje ve stejném programu a návycích, které si dítě přineslo z rodiny (spolupráce mezi klíčovým pracovníkem přímé péče, sociálním pracovníkem, vrchní sestrou a lékařem)
- podporujeme vztah a kontakt s rodiči nebo osobami blízkými
- uspokojíme základní biologické a psychické potřeby dítěte – pracovníci přímé péče
- sestavíme vstupní individuální plán dítěte IPD (spolupráce – klíčový pracovník přímé péče, sociální pracovník, vrchní sestra, lékař, psycholog, popř. logoped a fyzioterapeut) – viz standard č. 10

Oblast výchovná a vzdělávací

- zhodnocení dítěte při příjmu, stanovení cílů, přímá práce s dítětem, pravidelné hodnocení
- od 3 let podle potřeb dítěte a jeho schopností zápis do Mateřské školy v Trnové běžná třída nebo třída pro děti se speciálními potřebami
- pro děti, které MŠ nenavštěvují dopolední výchovná zaměstnání podle individuálních nebo měsíčních výchovných plánů
- návštěvy sportovních, kulturních a společenských akcí na zařízení i mimo ně

Oblast zdravotní a preventivní péče

- vstupní prohlídka, léčebná a ošetrovatelská péče, plánování vyšetření, očkování, logopedie, rehabilitace, logopedie, psychologické vyšetření

oblast sociální práce

- styk s rodinou - umožnit dítěti co největší možný kontakt se svojí rodinou (návštěvy, telefonáty – viz Návštěvní řád ZDVOP)
 - při návštěvách zajistit dítěti a rodině co největší soukromí
 - rodiče informovat o každé změně týkající se dětí a jejich pobytu v zařízení (sociální pracovníce, ředitel a jeho zástupce)

Spolupráce s dalšími institucemi a subjekty zainteresovanými na pomoci dítěti a jeho rodině

- OSPOD – pravidelné návštěvy u dětí 1x za 3 měsíce (sociální pracovníce)
- případové konference (rodiče, OSPOD, sociální pracovníce, neziskové organizace)
- spolupráce se soudy (písemné zprávy, účast na soudních jednáních – sociální pracovníce)
- spolupráce s mateřskou školou (hodnocení docházky do školky, úspěchy, problémy – ústní pohovory, písemné zprávy – vrchní sestra)
- spolupráce s Policií – v indikovaných individuálních případech (sociální pracovníce)

PRACOVNÍ POSTUPY

Spolupráce s rodinou

Sociální pracovníce spolupracuje s rodinou v rámci poskytování základního sociálního poradenství. Základní sociální poradenství je poskytováno při návštěvách rodinných příslušníků v ZDVOP Delfínek. Rodič, resp. zákonný zástupce dítěte, je při první návštěvě seznámen s návštěvním řádem, se zásadami poskytování základního sociálního poradenství na zařízení. Zákonný zástupce dítěte má právo se při každé návštěvě písemně i ústně vyjádřit k proběhnuté návštěvě (jednání pracovníků, chování dítěte při návštěvě, prostředí návštěvní místnosti). Sociální pracovníce nebo pracovníce v přímé péči (popř. klíčový pracovník) má povinnost z každé návštěvy vyhotovit záznam, kde je popsán průběh návštěvy, tzn. chování mezi rodiči, chování k dítěti, reakce dítěte na rodiče, řešené situace, atd. Ke styku mezi rodiči a pracovníky zařízení (sociální pracovníce, pracovníce poskytující SPO v přímé péči) dochází v návštěvní místnosti nebo v kanceláři sociální pracovníce. Rozhovor je vždy veden nedirektivně, slušně a respektujeme individualitu a soukromí rodičů.

- **Spolupráce s Orgánem sociálně-právní ochrany dětí**

Jedním z dalších postupů, jak zaručit dítěti včasný návrat do rodiny, je spolupráce s Orgánem sociálně-právní ochrany dětí. Po dobu pobytu jsou sociální pracovníce ZDVOP Delfínek v kontaktu se sociálním pracovníkem příslušného OSPOD a jednájí o dalším postupu, který by zajistil včasný návrat do biologické rodiny nebo do náhradní rodinné péče. Všechny nové informace písemné i ústní získané od Orgánu sociálně-právní ochrany dětí jsou písemně zaznamenávány do sociální karty dítěte v programu MEDIX.

Při návštěvě v zařízení ZDVOP Delfínek je sociální pracovník OSPOD informován sociální pracovnící ZDVOP a vrchní sestrou o zdravotním stavu dítěte. Dále je informován o zájmu rodičů vůči dítěti, počtu telefonátů a návštěv rodičů nebo jiných osob blízkých, o průběhu těchto návštěv, dodržování stanovených termínů návštěv apod.

Při řešení nepříznivé životní situace je svolávána případová konference (účastníci – soc. pracovníce, OSPOD, zákonný zástupce dítěte, popř. nezisková organizace). ZDVOP Delfínek pro tyto účely může poskytnout prostory a podílí se na řešení nepříznivé životní situace rodičů a jejich dětí.

- **Vyhodnocování potřeb**

Při vyhodnocování potřeb spolupracuje ZDVOP s rodinou a dalšími odborníky. Při hodnocení bereme v úvahu pozitivní stránky rodičů. V rámci tohoto hodnocení dochází k podpoře rodiny v nepříznivé životní situaci. Rodiče by měli být po celou dobu procesu řešení nepříznivé životní situace informováni o vývoji, proto závěrečné hodnocení pro ně nebude překvapení.

Každé dítě hodnotíme individuálně, a to i v případě sourozenců. Na každé dítě vypracováváme samostatné hodnocení potřeb. Vyhodnocování je založeno na psychomotorickém vývoji dítěte, na emocionálním vývoji dítěte a na jeho aktuální sociální situaci. Při vyhodnocování dítěte vždy musíme brát v úvahu názor dítěte (podle jeho věkových a mentálních schopností) a musíme mít na paměti zajištění bezpečí dítěte po celou dobu hodnocení. Všechna zjištění při vyhodnocování jsou založena na názorech více zaměstnanců i odborníků. Všichni účastníci vyhodnocování musí být hodnotitelem informováni o vyhodnocování potřeb dítěte, přičemž informovanost se vztahuje též na dítě, a to přiměřeně jeho rozumovým schopnostem.

Seznam příloh:

Metodika č. 1/1 „Metody a formy práce s dětmi v ZDVOP Delfínek Trnová“
Metodika č. 2/1 „Vedení rozhovoru s dítětem“

Související dokumenty:

Vnitřní řád ZDVOP Delfínek (uložený v ředitelně a u vrchní sestry)

Legislativa:

Metodické materiály MPSV:

http://www.mpsv.cz/files/clanky/16207/Metodika_ZDVOP_zar.pdf

http://www.mpsv.cz/files/clanky/16208/Metodika_ZDVOP_pro_OSPOD.pdf

359/1999 Sb. o sociálně právní ochraně dětí ve znění pozdějších předpisů

Čl. 3 Úmluvy o právech dítěte

Dětský domov Trnová

ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI VYŽADUJÍCÍ OKAMŽITOU POMOC „Delfínek“

PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE Plzeňského kraje

330 13 Trnová 200, IČO 00671045

Zpracoval: Bc. Anna Koudelová

Schválil: Mgr. Helena Tichá

Platnost: 1. 1. 2015

Metodický pokyn č. 1/1 „Metody a formy práce s dětmi ve ZDVOP“

Metody a forma práce jsou zpracovány z pohledu potřeb dítěte dané věkové kategorie, u každého dítěte je pak postupováno dle jeho individuálních potřeb:

Metody a formy práce s dětmi ve ZDVOP věk 0 – 6 let

Metody a formy práce s dětmi ve ZDVOP věk 7 – 14 let

Metody a formy práce s dětmi ve ZDVOP věk 0 – 6 let

Dítěti určíme klíčového pracovníka v osobní (přímé péči) a sociálního pracovníka.

➤ **Usnadníme dítěti adaptaci:**

- z rodinné anamnézy zjistíme režim dne, co má dítě rádo a co ne a pokud je to možné pokračujeme ve stejném programu a návycích (pracovník přímé péče, sociální pracovník, psycholog)
- podporujeme vztah a kontakt s rodiči nebo osobami blízkými

- uspokojíme základní biologické a psychické potřeby dítěte – pracovníci přímé péče.
- Sestavíme plán sociálně právní ochrany dítěte (spolupráce – klíčový pracovník v osobní péči, sociální pracovník, psycholog):

➤ **oblast výchovná a vzdělávací**

- zhodnocení při příjmu, stanovení cílů, přímá práce s dítětem, pravidelné hodnocení
- od 3 let podle potřeb dítěte a jeho schopností zápis do Mateřské školy v Trnové běžná třída nebo třída pro děti se speciálními potřebami
- pro děti, které MŠ nenavštěvují dopolední výchovná zaměstnání podle individuálních nebo měsíčních výchovných plánů
- návštěvy sportovních, kulturních a společenských akcí na zařízení i mimo ně

➤ **oblast zdravotní a preventivní péče:**

- vstupní prohlídka, léčebná a ošetrovatelská péče, plánování vyšetření, očkování, logopedie, rehabilitace, logopedie, psychologické vyšetření

➤ **oblast sociální práce**

- styk s rodinou - umožnit dítěti co největší možný kontakt se svojí rodinou (návštěvy,
telefonáty – viz Návštěvní řád ZDVOP)
- při návštěvách zajistit dítěti a rodině co největší soukromí
- rodiče informovat o každé změně týkající se dětí a jejich pobytu v zařízení (sociální pracovnice, ředitel a jeho zástupce)

Metody a formy práce s dětmi ve ZDVOP věk 7 – 14 let

Dítěti určíme klíčového pracovníka v osobní (přímé péči) a klíčového sociálního pracovníka.

➤ Usnadníme dítěti adaptaci:

- z rodinné anamnézy a pohovoru s dítětem zjistíme zájmy dítěte, co má dítě rádo a co ne a pokud je to možné pokračujeme ve stejném programu a návycích, které si dítě přineslo z rodiny (spolupráce mezi klíčovým pracovníkem přímé péče, sociálním pracovníkem, vrchní sestrou a lékařem)
 - pokud je dítě přijímáno spolu se sourozenci, umisťují se společně a upevňují se sourozenecké vazby
 - seznámíme ho s novým prostředím a chodem zařízení
 - podporujeme vztah a kontakt s rodiči nebo osobami blízkými
 - uspokojíme základní biologické a psychické potřeby dítěte – pracovník přímé péče.
 - sestavíme vstupní individuální plán dítěte IPD (spolupráce – klíčový pracovník přímé péče, sociální pracovník, vrchní sestra, lékař, psycholog, popř. logoped a fyzioterapeut)

➤ oblast výchovy a vzdělávání:

- zhodnocení situace dítěte při příjmu, stanovení cílů, přímá práce s dítětem, pravidelné hodnocení 1x za 3 měsíce (v případě závažné změny častěji), zajistíme základní školní docházku v místě sídla ZDVOP, zájmové kroužky, výlety, zajistíme kapesné, vycházky přiměřeně rozumové vyspělosti, zajistíme školní přípravu, volnočasové aktivity

- dítě vedeme k samostatnosti, učíme ho základům společenského chování, hygienickým návykům, úklidu, rodinné a sexuální výchově, estetické výchově....

➤ **oblast zdravotní a preventivní práce :**

- V případě potřeby zajišťujeme:
 - prohlídku u dětské lékařky dítěte v zařízení
- odborná lékařská vyšetření – zubní, oční, očkování, logopedie, RHB, psychologické vyšetření apod.

➤ **oblast sociální práce:**

- práce s rodinou, komunikace s úřady, případové konference ...
- podporujeme vztah dítěte s rodinou, mluvíme o rodičích, dítěti je umožněn telefonický kontakt s rodičem, a může komunikovat s rodiči při návštěvách i telefonicky

Tato metodika nabývá účinnosti dne 1. 1. 2015.

V Trnové dne 30. 12. 2014

Mgr. Helena Tichá

ředitelka

Dětský domov Trnová

ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI VYŽADUJÍCÍ OKAMŽITOU POMOC „Delfínek“

PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE Plzeňského kraje

330 13 Trnová 200, IČO 00671045

Zpracoval: Bc. Anna Koudelová

Schválil: Mgr. Helena Tichá

Platnost: 1. 1. 2015

Metodický pokyn č. 2/1: „Vedení rozhovoru s dítětem“

1. CÍL

Navázat kontakt a aktivní spolupráci s dítětem, které se ocitlo v krizové situaci. Získání informací a podkladů pro další práci sociálního pracovníka, psychologa. Sekundárně prezentace bezpečného prostředí.

2. KOMPETENTNÍ PRACOVNÍK

Osoba zodpovědná: sociální pracovník, psycholog, klíčový pracovník v osobní (přímé péči)

3. POSTUP

Dítě má právo se přiměřeně svému věku podílet na záležitostech, které se ho týkají. Pro děti není jednoduché mluvit o negativních zkušenostech, navíc často ani nevědí, jak mají situaci slovy popsat, nebo se za ni stydí. Děti se často vyjadřují spontánně pomocí těla, kresby či hry.

- **Zahájit rozhovor:**

a) co nejdříve od přijetí

b) vždy s ohledem na aktuální situaci – na jeho fyzický a psychický stav.

- **Rozhovor je veden:**

- a) v prostoru, který zajišťuje pocit bezpečí
- b) vybavení prostoru je adekvátní věku a typu rozhovoru
- c) z prostředí eliminovat rušivé podněty (vypnout telefon, upozornit ostatní pracovníky na probíhající rozhovor,...).

- **Rozhovor vede:**

- a) pracovník, kterého dítě zná, kterému může důvěřovat (klíčový pracovník v přímé péči, sociální pracovník, psycholog)
- b) respektovat přání dítěte, s kým povede rozhovor
- c) zohlednit volbu pohlaví pracovníka, zejména u dětí zneužívaných, týraných, apod.

- **Vedení rozhovoru:**

- a) rozhovor nemusí být veden jen v přímé interakci – otázka x odpověď, může probíhat za využití kresby, hry, apod. Využijte různé varianty rozhovoru formou krátké hry, při kreslení zvířátek nebo povídání nad obrázkovou knížkou

- **ZÁSADY vedení rozhovoru s dítětem**

Při rozhovoru s dítětem vždy dodržuj základní pravidla:

1. Respektujte, pokud dítě o nějakém tématu nechce mluvit
2. Respektujte, pokud dítě mlčí – informujte ho o možnosti kdykoliv si promluvit, přiměřeně prezentujte bezpečnost místa
3. Akceptujte jeho slovník a označení, která používá k popisu události
4. Přizpůsobte komunikaci jeho věku, případně stupni vývoje
5. Nepřerušujte dítě ve vyprávění, dej mu dostatečný prostor
6. Naslouchejte dítěti
7. Nekritizujte, nevyhrožujte, nezesměšňujte sdělení dítěte
8. Oceňujte či povzbuzujte snahu dítěte

9. Parafrázujte, aby dítě mělo pocit, že rozumíte jeho sdělení
10. Kontrolujte neverbální komunikaci, aby nedocházelo k inkongruenci (rozpor, který může existovat mezi prožíváním organismu a sebepojetím)

Další pravidla pro vedení rozhovoru:

- a) Děti jsou velmi citlivé na neverbální projevy, jež představují až 80 % celkové komunikace. Proto je důležité si to uvědomovat a hlídat mimiku, postoj těla, haptiku. Zvláště začátek rozhovoru má významnou neverbální složku, např. úsměv, pokývnutí...
- b) Nepoužívejte slova, která by je mohla vystrašit, nebo kterým nerozumí, nikdy dítěti nevyhrožujte, nelžete dítěti.
- c) Neslibujte dítěti nic, co nemůžete splnit.
- d) Pokládejte dítěti otevřené otázky, které umožňují, aby samo popsalo, co zažilo: „*Co se stalo?*“, „*Co jsi viděl?*“.
- e) Nezpochybňujte ani nebagatelizujte to, co dítě sděluje: „*To se ti asi zdálo, to není možné...*“, „*Znám horší věci, tohle ještě nic není...*“.
- f) Neptejte se znovu na věci, které již byly řečeny.
- g) Nikdy se neptejte dítěte na důvod: Proč se to či ono stalo. Lépe je formulovat otázku: „*Jak tomu, co se stalo, rozumíš?*“ Je zcela v pořádku pokud dítě odpoví, že nerozumí.
- h) Nekritizujte ani dítě negativně nehodnoťte. Pokud je kritika potřeba, vždy kritizujte věc, čin, který dítě udělalo, ne samotné dítě.
- i) Buďte připraveni na citové reakce dítěte, vyjádřete svůj soucit: „*Je mi líto, že se to stalo, jsem tady proto, abych ti pomohl/a...*“
- j) Oceňte přítomnost dítěte u rozhovoru, jeho spolupráci, to, že se vám svěřilo: „*Jsi velmi hodný/á, že o tom tak pěkně mluvíš...*“

Tato metodika nabývá účinnosti dne 1. 1. 2015.

V Trnové dne 30. 12. 2014

Vypracovala: Bc. Anna Koudelová

Mgr. Helena Tichá
ředitelka