

Rozhovory s pracovníci ZDVOP

Rozhovor č. 1

Dobrý den, mohu se zeptat na Vaše pracovní zařazení?

Dobrý den, určitě můžete. Pracuji pod DC Veská jako zástupkyně vedoucí ve ZDVOP středisko Staroholická.

Jak dlouho už zde pracujete?

Něco málo kolem 10 let. Pamatuji si ještě transformaci kojeneckého ústavu na dětské centrum a ZDVOP.

Prošlo „Vašima rukama“ hodně dětí? Respektive za těch 10 let jste se musela setkávat s množstvím různých případů?

Ano, bohužel za ty roky už nedokážu přesně spočítat, kolika dětem jsme se snažili jako zařízení pomoci. Spousty případů měly stejný charakter a průběh, ovšem i zde se nacházely výjimky, které byly velmi odlišné od ostatních. V odpovědi na Vaši otázku, jak už jsem říkala, jedná se spíše o případy podobného charakteru.

V rámci své práce přijdete do styku s dětmi?

Ano.

Jak často prosím?

Bohužel nejsem s nimi v celodenním kontaktu, ale chodím je navštěvovat, abych zjistila, jak se jim vede, co by rády změnily, zda je něco netrápí a tak.

Jako vedoucí samozřejmě také navazujete kontakt s rodiči. Stalo se, že byste se s některým z rodičů neviděla?

Ano, to se stalo mockrát. Já se vlastně s rodiči umístěných dětí setkávám ve chvílích, kdy přijdou na návštěvu za daným dítětem, pokud se objeví v době, kdy nejsem v práci, tak se stane, že se s nimi nepotkám. Tudiž nemáme fyzický kontakt, se všemi rodiči jsem ovšem alespoň v kontaktu po telefonu, protože v době pobytu dítěte se musí řešit věci, na které nemají kompetence sociální pracovníce.

Kde se s rodiči setkáváte? V jakém prostředí?

Ve chvíli, kdy se s rodiči vidím, obvykle přicházejí na návštěvu za dětmi, jak jsem již říkala. Na tuto situaci máme uzpůsobenou přímo návštěvnickou místnost. Chci-li s rodiči něco řešit, setkávám se s nimi zde. Vždy jsme se snažili tuto místnost uzpůsobit tak, aby se zde děti i rodiče cítili bezpečně, aby zde měli všechno potřebné a hlavně soukromí. Které jim pomáhá budovat vztah s daným dítětem.

S rodiči se také setkávám venku, při příjezdu. Což znamená, že je můj první styk s rodiči často ve stresu a pod tlakem. Obvykle jsou u tohoto setkání buď příslušníci OSPOD, nebo třeba Policie ČR.

Jakými způsoby s rodiči komunikujete?

S rodiči hodně mluvím tváří v tvář. A také s nimi komunikuji po telefonu v rámci hovoru.

Jaká jsou nejčastější témata, která s rodiči rozebíráte?

Jako vedoucí řeším častokrát stížnosti rodičů. Většinou se jedná o to, že si dítě stěžuje rodičům na chování „tet“ pracovníc – například mu něco zakazují, nebo ho za neplnění povinností potrestaly. Rodiče následně volají mně, abych sjednala nápravu. Nebo se jim nelíbí, jakým způsobem jsou děti vychovávány. Častokrát se k nám totiž dostanou děti s romskými kořeny, kdy fungování této společnosti je velmi odlišné od nás „Slovanů“. Některé pro nás normální věci, nejsou v této komunitě žádané. Jejich chápání je totiž zcela jiné.

Dalším častým tématem je následující postup a budoucnost umístěného dítěte.

Věřím, že řešení těchto situací může být náročné. Zeptám se však, snažíte se o porozumění či pochopení strany rodičů?

Vždy se snažím pochopit také úhel pohledu těchto rodičů. Chápu, že mají jinou „náтуру“. Některé situace v jejich společenství se řeší zcela odlišně. A také si kolikrát představuji, že rodiče musí být zničeni z toho, že své děti nemají u sebe. A proto se snaží hledat chyby v našem zařízení s tím, že si myslí, že své dítě takto dostanou zpět.

Bohužel realita je kolikrát jiná. Častokrát se stalo, že rodiče haní zařízení jen proto, aby se u soudu mohli vykreslit lépe. Přitom kolikrát ani nepřijdou za dětmi na návštěvu. Kdy je ani děti ani my nemůžeme nijak kontaktovat.

Chápu. Ve chvíli, kdy však řešíte dotazy rodičů, snažíte se jim vždy situaci vysvětlit?

Ano, pokaždé. Ono Vám ve své podstatě nic jiného nezbude. Kolikrát opakujete některé věci neustále dokola. Bohužel mnohokrát není poznat, jestli tomu vysvětlení rodiče skutečně nerozumí, či nás pouze zkouší.

Opíráte se o fakta, či pravdivé informace?

Ano, vždy. Vždy známe rodinou situaci dítěte, častokrát v rámci informací od OSPOD. Jelikož se jedná o dlouho sledované rodiny. Také se vychází z rozhodnutí soudu a různých předběžných opatření. Ono totiž to, že máte pravdivou informaci, rodičům nelžete a vycházíte z opatření, která jsou napsaná, Vás ochrání ve chvíli, kdy by Vás například u soudu chtěli rodiče pohanit.

Také rádi rodičům poskytujeme informace o dětech, jak se mají, co dělají, co jedli, prostě na vše, co rodiče zajímá.

Dbáte na správnou intonaci v hlase?

Vždy se snažím mluvit klidně, ono to častokrát pomáhá, aby situace nepřerostla v konflikt. Vždy se snažím najít řešení ke spokojenosti obou stran.

Snažíte se o jasné sdělení?

Já myslím, že ano.

Reagujete přiměřeně? Případně jakým způsobem vystupujete při konfliktu s rodičem?

Jak jsem již říkala, vždy se snažím nejprve reagovat klidně. Také se mi stalo kolikrát, že jsem musela přejít do defenzivy. Což znamená například: zvýšit hlas, aby mě rodič vůbec začal poslouchat. Dále mluvit jasně ale rázně, abych nenechávala prostor pro to, aby mohl rodič nějakým způsobem argumentovat.

Hodně mi pomáhá to, že máme veškeré rozsudky a opatření písemně. A také to, že chodím děti navštěvovat na rodinky, mluvím nejenom s pracovníci ale i s dětmi, a mám vždy přesné a pravdivé informace o dané situaci.

Promítají se do konverzace s rodičem, také Vaše subjektivní pocity?

To bohužel nemohu přesně říct. Za sebe si myslím, že ne, nebo se aspoň o to snažím.

Jaké jsou Vaše vnitřní pocity při konverzaci?

To záleží na typu rodiče, se kterým zrovna hovořím. Když vím, že se mi lže do očí, tak se to samozřejmě ve mně všechno vře. Když naopak vím, že tento rodič je bezkonfliktní, nemám problém se s ním na všem domluvit. A najít nejvhodnější řešení.

Navazujete vzájemné vztahy s rodičem?

Nikdy.

Máte nějaké doporučení, jak situaci zlepšit?

Obvykle vycházím z doporučení svých pracovníků, o co by měly zájem. Zároveň se snažím, abychom byly všechny neustále vzdělávány. Je pravda, že naše semináře se hlavně skládají z práce s dětmi. Neboť oficiálními klienty jsou děti. Ale je vždy potřeba počítat s tím, že si do centra nebereme dítě samotný, ale v podstatě i jeho rodinu, minimálně vliv této rodiny.

Rozhovor č. 2

Dobrý den, mohu se zeptat na Vaše pracovní zařazení ve ZDVOP?

Dobrý den, pracuji jako sociální pracovníce zde v zařízení.

Jak dlouho už zde pracujete?

Pracuji zde 3 roky.

Ve svém zaměření, setkáváte se s rodiči umístěných dětí?

V rámci své práce se s rodiči setkávám neustále. Při každé návštěvě, kdy rodič musí vyplnit předepsané dokumenty, při nařízeném dohledu nad návštěvou nebo také v případových a soudních jednání.

Dá se tedy říct, že přijdete s rodiči do kontaktu, ze všech nejvíce?

Nepřemýšlela jsem nad tím, ale ano. Dalo by se to tak říct. Hlavně v rámci telefonní komunikace.

Kde se s rodiči setkáváte? V jakém prostředí?

Ve většině případů jsem při příjmu dítěte, takže je-li u toho přítomen i rodič, tak venku například na zahradě, než se s dítětem rozloučí. Je-li například nařízený soudem dohled, tak poté ve speciální místnosti. Kde můžeme tuto povinnost splnit.

Jakými způsoby s rodiči komunikujete?

Hlavně elektronicky. Nejčastější komunikací je telefonická. Poté samozřejmě v rámci fyzického kontaktu mluvíme.

Jaká jsou nejčastější témata, která s rodiči rozebíráte?

Většinou s nimi rozebírám rozhodnutí správních orgánů. Například, když potřebuji podepsat určité dokumenty. Domluva probíhá převážně po telefonu. A kolikrát se ani s rodiči nedokáží spojit.

Probíhá zde hodně vysvětlování a popisování situací a budoucnosti. A také rozebíráme, jaké jsou aktuální možnosti rodiny.

Snažíte se o porozumění?

Kolikrát ano. Občas se stane, že rodič nemůže dokumenty podepsat hned, proto se snažím vymyslet jiné možnosti. Bohužel častokrát jsou to pouze výmluvy.

Také spolupracujeme s některými organizacemi. A ve chvíli, kdy rodič projeví zájem, nemám problém sjednat mu schůzku, předat kontakt, nebo jiným způsobem rodině pomoci.

Snažíte se rodičům situaci vysvětlovat?

Ano, pokaždé.

Vycházíte z pravdivých informací?

Vždycky vycházím z pravdivých informací. Stále jsem totiž služba, poskytovaná dětem z důvodu pomoci. A vše musí být korektní. Je-li v některé ze situací více možných řešení, či způsobů, sdělím rodičům všechny. Aby se rozhodli podle svého uvážení. Já jim pouze mohu některé řešení doporučit, případně jim vysvětlit, které je jednodušší a se kterým je víc práce.

Dbáte na správnou intonaci v hlase?

To nemohu posoudit.

Snážíte se o jasné sdělení?

Já myslím, že ano.

Reagujete přiměřeně?

Já bych řekla, že ano. Ale častokrát musím být rázná.

Jakým způsobem vystupujete při konfliktu s rodičem?

Jak jsem již řekla, tak rázně. Snažím se nedávat mu moc prostor.

Promítají se do konverzace s rodičem, také Vaše subjektivní pocity?

Vždy se snažím držet odstup. Mnohokrát, když jsme svědky chování rodičů k dětem, tak mi to trhá srdce. Buď mám radost, kdy tedy musím říct, že s tím rodičem komunikuji lehčeji a s úsměvem. Ale když jsem zklamáná, nebo vím, že mě čeká schůzka s nepříjemným rodičem, tak jdu již bez radosti, bez úsměvu, s očekáváním konfliktu.

Takže, když si uvědomím, tak třeba v rámci úsměvu se asi pocity promítají.

Jaké jsou Vaše vnitřní pocity při konverzaci?

Jak jsem již psala, tak různé. Vždy záleží na mnoha aspektech. Hlavně na tom, s jakým rodičem zrovna komunikuji. Někdy radostné, někdy zklamání, někdy smíšené.

Navazujete vzájemné vztahy s rodičem?

Ne.

Máte nějaké doporučení, jak situaci zlepšit?

Teď mě úplně nic nenapadá, jak by se to dalo zlepšit. Já беру tak jak to je, a z toho se snažím vycházet.

Rozhovor č. 3

Dobrý den, mohu se zeptat na Vaše pracovní zařazení ve ZDVOP?

Dobrý den, pracuji jako pracovnice přímé péče.

Jak dlouho už zde pracujete?

V červnu to bude 8 let.

Ve svém zaměření, setkáváte se s rodiči umístěných dětí?

S rodiči se setkávám, ovšem ne tak často, jak by se mohlo zdát.

Jak tomu mám rozumět?

No, s rodiči se setkáváme při ohlášených návštěvách dětí v našem zařízení. Také mají možnost zavolat a zeptat se na zdravotní stav dětí, jak se jim vede, jestli nejsou smutné a tak. Jelikož nás tu pracuje dostatečně a návštěvy se konají pouze někdy, s prodlužující se dobou

umístění dětí stále méně, stane se, že se s rodičem vůbec nesetkáme, nebo ho slyšíme jenom po telefonu.

Dobře, konkrétně tedy Vy, setkáváte se s rodiči umístěných dětí?

Pokud na mně vyjde řada a zrovna sloužím směnu tak pak ano.

Kde se s rodiči setkáváte? V jakém prostředí?

V návštěvní místnosti, nebo po telefonu. Každé setkání se snažím, aby vše proběhlo rychle. Rodičům tak zbyde více času na děti.

Jakými způsoby s rodiči komunikujete?

Verbálně nebo po telefonu.

Jaká jsou nejčastější témata, která s rodiči rozebíráte?

Nejčastěji a převážně zdravotní stav dětí, co jsme zrovna dělali, jestli rodiče přijedou na návštěvu. A tak.

Snažíte se o porozumění?

Záleží na rodiči. Za ta léta dokážu sama odhadnout, jaký rodič si porozumění zaslouží. Chápu, že se někdo může ocitnout ve špatné situaci. Avšak nepochopím, když někdo nepřijde již po několikáté na návštěvu a není k zastižení ani na tom telefonu.

Snažíte se rodičům situaci vysvětlvat?

Jestliže si to vyžadují, tak ano. Jinak, jak jsem řekla, snažím se, aby vše proběhlo rychle. A spoléhám na to, že rodiče mají informace od naší vedoucí nebo sociální pracovnice.

Opíráte se o fakta, či pravdivé informace?

Opírám se o to, co mi je sděleno vedoucí nebo sociální pracovnící. A věřím, že ony mají pravdivé informace.

Dbáte na správnou intonaci v hlase?

To nevím. Mluvím, jak mi pusa narostla.

Snažíte se o jasné sdělení?

Ano. Vždy jasné a rychlé.

Reagujete přiměřeně?

Snažím se držet si odstup. Nejsem tu od toho, abych rodiče soudila. A ve chvíli, kdy mají nějaké výtky, tak je odkazuji na vedení.

Jakým způsobem vystupujete při konfliktu s rodičem?

Odkazuji na vedení. Ať si to vyřídí s nimi.

Promítají se do konverzace s rodičem, také Vaše subjektivní pocity?

Snažím se, aby ne. Pořád jsem v práci. Pouze pokud se mi nelíbí chování k dítěti, tak v tu chvíli zakročuji. Samozřejmě dle předepsaného postupu.

Jaké jsou Vaše vnitřní pocity při konverzaci?

Velmi smíšené. Ale snažím se být profesionál.

Navazujete vzájemné vztahy s rodičem?

Měly jsme rodiče, u kterých jsme věděly, že ve chvíli, kdy se na ně obrátíme, tak vycházejí vstříc. Například, když dítě neposlouchá, tak naopak nám ten rodič pomáhá. Ale pořád se jedná o profesionální a pracovní vztah.

Máte nějaké doporučení, jak situaci zlepšit?

Já mám už pár let před důchodem. Člověk se musí asi otrkat. A hlavně nebrat si věci osobně. Prostě jsme tu od toho, abychom pomohli dětem, případně jim pomohli navázat vztah s rodičem.

Rozhovor č. 4

Jaké je Vaše pracovní zařazení u ZDVOP středisko Staroholická?

Pracuji jako pracovnice přímé péče.

Jak dlouho pracujete u ZDVOP středisko Staroholická?

Asi 6 let.

Jak často jste v kontaktu s dětmi?

Neustále.

Jak často jste v kontaktu s rodiči umístěných dětí?

Někdy víc, někdy méně. Záleží, jak rodiče chodí na návštěvu.

Kde se s rodiči setkáváte? V jakém prostředí?

Vždy v návštěvnické místnosti, když mi podepisují dokumenty, při převzetí dítěte v rámci návštěvy.

Jakými způsoby s rodiči komunikujete?

Tak mluvím s nimi. Nebo když telefonují, aby se zeptali na své dítě.

Jaká jsou nejčastější témata, která s rodiči rozebíráte?

Děti a vše kolem nich. Poté třeba dokumenty, které jsou potřeba odepsat.

Snažíte se o porozumění?

Když si to ten rodič zaslouží tak, proč ne.

Snažíte se rodičům situaci vysvětlit?

Já jim vždy řeknu to, co mi bylo sděleno. Ale proč to tak je, se nezajímám.

Opíráte se o fakta, či pravdivé informace?

Říkám jen to, co mi řeknou.

Dbáte na správnou intonaci v hlase?

To nevím.

Snažíte se o jasné sdělení?

No, tak snažím se, aby sdělení rodiče pochopili napoprvé.

Reagujete přiměřeně?

Snažím se být klidná, i v nepříjemné situaci. Jestli je to nepřiměřené nevím. Tak to prostě cítím.

Jakým způsobem vystupujete při konfliktu s rodičem?

Snažím se zachovat chladnou hlavu. Ale párkrát jsem byla nucena volat Policii ČR. Zde však bylo vidět na tom rodiči, že je vše zbytečně vyhocené z jeho strany a že to tak prostě chce.

Promítají se do konverzace s rodičem, také Vaše subjektivní pocity?

Ze začátku ano. Například zklamání či rozhořčení. Ale postupem času, mi došlo, že se situací stejně nic neudělám. A jediné, co zbývá je, věřit našim orgánům.

Jaké jsou Vaše vnitřní pocity při konverzaci?

Nijaké. Snažím se nic si nepřipouštět. Prostě je to práce, a do té práce patří i kontakt s rodiči.

Navazujete vzájemné vztahy s rodičem?

Ani náhodou.

Máte nějaké doporučení, jak situaci zlepšit?

Určitě bych uvítala, kdyby v rámci školení probíhali i přímo zkušební situace. Mám na mysli to, že si zahrajeme určitou situaci, třeba nejčastější, co se děje, a zkusíme si či nacvičíme reakci na tuto situaci. Za svůj život jsem toho zažila hodně. A docela by mi pomohlo, kdybych si někde tu situaci zkusila, a díky tomu, bych třeba reagovala lépe.

Rozhovor č. 5**Dobrý den, mohu se zeptat na Vaše pracovní zařazení ve ZDVOP?**

Dobrý den, pracuji zde jako pracovnice přímé péče.

Jak dlouho už zde pracujete?

Zatím krátkou dobu, necelé 2 roky.

Setkáváte se často s dětmi?

Starání se o děti, je vlastně mojí náplní práce. To znamená, že se s nimi setkávám každý den, který v práci strávím.

Ve svém zaměření, setkáváte se s rodiči umístěných dětí?

Ano, nevím, jestli mám štěstí, ale vždycky při návštěvách sloužím. Tudiž přicházím do kontaktu velmi často.

Kde se s rodiči setkáváte? V jakém prostředí?

V uzpůsobené návštěvní místnosti.

Jakými způsoby s rodiči komunikujete?

Zatím jen verbální, při fyzickém kontaktu.

Jaká jsou nejčastější témata, která s rodiči rozebíráte?

Děti a průběh dané návštěvy.

Snažíte se o porozumění?

Vždy se snažím pochopit situaci toho daného rodiče. Pomáhá mi to tak s komunikací.

Snažíte se rodičům situaci vysvětlit?

Ano, jestliže rodič něčemu neporozumí, obvykle poté nastává konflikt. Avšak, je-li pro něj vše srozumitelné, dá se s ním v podstatě dobře domluvit.

Opíráte se o fakta, či pravdivé informace?

Vždy se opírám o pravdivé informace.

Dbáte na správnou intonaci v hlase?

Snažím se o to, ale občas si uvědomím, že ve chvíli, kdy něco vysvětluji již po několikáté a hledám ty správná slova, aby to rodiče pochopili. Tak mám v hlase znát zoufalost, nebo hlas zvyšuji. Když se toto stane, tak rodiče častokrát využívají situace a snaží se mít navrch, nebo situaci berou jako útok na svou osobu a přechází do protiútoků.

Snažíte se o jasné sdělení?

Vždy říkám vše jasně a srozumitelně, alespoň pro mě.

Reagujete přiměřeně?

Snáním se o to, ale občas se neuhlídám. Jak jsem již říkala, občas propadám zoufalství a rodiče toho využívají. A také je na mě znát rozhořčení ve chvíli, kdy se mi třeba nelíbí přístup k dětem.

Jakým způsobem vystupujete při konfliktu s rodičem?

Nevím. Zatím jsem konflikt jako takový neměla. To, že mě rodiče testovali, to ano. Kdy jsem snad uspěla, neboť jsem si trvala na svém a přes to nejel vlak. Ale konflikt jsem neřešila.

Promítají se do konverzace s rodičem, také Vaše subjektivní pocity?

Zatím ano. Bohužel jsem ještě nenašla způsob, jak pocity potlačit. Kolegyně říkají, že to přijde s věkem, ale já bych to potřebovala daleko víc.

Jaké jsou Vaše vnitřní pocity při konverzaci?

Objevují se u mě všechny možné od radosti, přes pochopení a zklamání, po zlost.

Navazujete vzájemné vztahy s rodičem?

Ne.

Máte nějaké doporučení, jak situaci zlepšit?

Potřebovala bych si někde s někým vyzkoušet, jak mám správně reagovat. Jak potlačit pocity, a tak. Ale jde o to, si to opravdu vyzkoušet prakticky, neboť teoreticky všechno vím. Neumím to však uplatnit.