

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

Ústav pedagogiky a sociálních studií

Diplomová práce

Bc. Barbora Šebestíková

Komunikace odborníků při řešení sebepoškozování adolescentů

Olomouc 2017

Vedoucí práce: Mgr. Dagmar Pitnerová, Ph.D

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci zpracovala samostatně a použila prameny uvedené v seznamu použitých zdrojů.

V Olomouci dne

Barbora Šebestíková

Poděkování

Děkuj paní Mgr. Dagmar Pitnerové, Ph. D. za odborné vedení a přínosné rady, které mi jako vedoucí diplomové práce poskytla a také za ochotu, vstřícnost a veškerý čas, který mi věnovala.

Obsah

ÚVOD.....	10
1 ZÁMĚRNÉ SEBEPOŠKOZOVÁNÍ.....	13
1.1 DEFINICE SEBEPOŠKOZOVÁNÍ	13
1.2 ZPŮSOBY A METODY SEBEPOŠKOZOVÁNÍ	15
1.3 ADOLESCENCE	21
2 KOMUNIKACE.....	26
2.1 ODBORNÝ TÝM	26
2.2 LEGISLATIVNÍ UKOTVENÍ	30
2.3 CHYBY V KOMUNIKACI	32
3 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ	36
3.1 STANOVENÍ CÍLŮ	36
3.2 METODOLOGIE, ORGANIZACE VÝZKUMU A CÍLOVÁ SKUPINA	36
3.3 VLASTNÍ VÝZKUM	39
3.4 VÝZKUMNÉ ZÁVĚRY	60
ZÁVĚR	63
SEZNAM ODBORNÝCH ZDROJŮ	64
SEZNAM TABULEK.....	68
SEZNAM ZKRATEK	69
SEZNAM PŘÍLOH	

ANOTACE

Jméno a příjmení	Barbora Šebestíková
Instituce:	Pedagogická fakulta
Vedoucí práce:	Mgr. Dagmar Pitnerová, Ph.D
Rok obhajoby:	2017

Název práce:	Komunikace odborníků při řešení sebepoškození adolescentů
Název práce v angličtině:	Communication of professional while dealing with adolescent`s self-harm
Anotace práce:	<p>Práce je zaměřena na komunikaci odborníků při řešení problematiky sebepoškození u adolescentů. Hlavním cílem této práce je komparace odborných postojů specialistů, při řešení problematiky sebepoškození u adolescentů v oblasti komunikace a zpětné vazby.</p> <p>Diplomová práce je rozdělena do tří kapitol. První část objasňuje pojem záměrného sebepoškození, interpretuje definice tohoto pojmu jak u zahraničních, tak i českých autorů. Dále pak popisuje způsoby a metody související s daným tématem. Následně zmiňuje myšlenky a emoce, které jedinec při tomto sebepoškozovacím aktu prožívá. V závěru je charakterizován pojem adolescence.</p> <p>Druhá část je věnována komunikaci odborníků, kde je popsán odborný tým, legislativa, která je pro tyto subjekty nedílnou součástí jejich práce a samotný závěr se zabývá chybami, které v komunikaci mohou nastat. Empirická část zkoumá komunikaci odborníků, kde jsou komparovány odborné názory specialistů, při řešení problematiky sebepoškození u adolescentů v oblasti komunikace a zpětné vazby.</p>
Klíčová slova:	Sebepoškození, adolescence, komunikace, zpětná vazba, vzájemná spolupráce.

<p>Anotace v angličtině:</p>	<p>The case study is mainly focused on communication between professionals who deal with the problem of adolescent`s self-mutilation. The main objective is compares different approaches and opinions in communications of professionals when they deal with the problem of adolescent`s self-harm, their mutual communication as well as feedback. This study is organized into three categories. The first part clarifies the definition of self-mulitacion, it also interprets these definitions by authors from all over the world. Additionally, it describes ways and methods that relates to this topic. Then, it discusses feelings, thoughts and emotions of the individual who decides to commit self-harm. The end of this category describes the concept of adolescence,</p> <p>The second category is devoted to the communication between professionals. It describes special centred team and legislation that is necessary part of their work. The very end of this category deals with mistakes that can happen in communication. The empirical period examines and compares different approaches and opinions in communications of professionals when they deal with the problem of adolescent`s self-harm, their mutual communication as well as feedback.</p>
<p>Klíčová slova v Angličtině:</p>	<p>Self-harm, adolescence, communication, feedback, team work</p>
<p>Přílohy vázané v práci:</p>	<p>Příloha č. 1. – Rozhovor č. 1 Příloha č. 2. – Rozhovor č. 2 Příloha č. 3. – Rozhovor č. 3 Příloha č. 4. – Rozhovor č. 4 Příloha č. 5. – Rozhovor č. 5 Příloha č. 6. – Rozhovor č. 6 Příloha č. 7. – Rozhovor č. 7</p>

	Příloha č. 8. – Rozhovor č. 8 Příloha č. 9. – Rozhovor č. 9 Příloha č. 10. – Rozhovor č. 10 Příloha č. 11. – Rozhovor č. 11 Příloha č. 12. – Rozhovor č. 12
Rozsah práce:	69 + přílohy
Jazyk práce:	Čeština

Úvod

V současnosti se pojem sebepoškozování, zejména u věkové kategorie adolescentů, stává velkým fenoménem. V zahraničí bylo na toto téma zdokumentováno několik výzkumů, zatímco v České republice se doposud touto problematikou, ve své odborné literatuře, zabývalo jen několik autorů, avšak rozsáhlejší výzkumné studie zatím uskutečněny nebyly. V poslední době se v médiích objevilo několik článků o sebepoškozování, které vzbudily mezi lidmi velký ohlas. Z reakcí veřejnosti lze poznat velmi malou informovanost, co se této problematiky týče. Mnozí se na tuto věc dívají s velkým odporem až averzí. Nechápu, proč si mladiství tímto způsobem ubližují.

Odborníci, kteří se touto problematikou zabývají, tvrdí, že počet mladistvých, kteří se sebepoškozují, rapidně stoupá. Proto je jedním z nejdůležitějších faktorů, jak dítěti pomoci, konstruktivní komunikace mezi odborníky a jejich následná zpětná vazba. V případě selhání jejich vzájemné spolupráce to může mnohdy pro dítě znamenat fatální následky.

Mezi mými přáteli je několik psychologů a pedagogů, kteří se s tímto problémem při řešení případu sebepoškozování potýkají. Stěžují si na komplikovanou komunikaci s vybranými orgány, kdy zpětná vazba téměř nefunguje. Díky tomu se stává, že pracovník školy nemůže dostatečně rychle nebo správně reagovat na daný problém. Pokud má být komunikace co nejefektivněji vedena a smysluplná, je nutné, aby si skupina odporníků vytvořila individuální jednotnou a jasnou koncepci, na níž budou jednotlivé složky týmu vzájemně a systematicky spolupracovat. Jen tehdy lze docílit nejlepšího výsledku.

Hlavním cílem diplomové práce je komparace odborných postojů specialistů, při řešení problematiky sebepoškozování u adolescentů v oblasti komunikace a zpětné vazby.

Dílní cíle jsou následující:

- popsat kazuistiku adolescentů, kteří se sebepoškozují
- interpretovat názory odborníků při řešení této problematiky v otázce komunikace a zpětné vazby,
- porovnat jejich názory a vyhodnotit komunikaci a zpětnou vazbu
- navrhnout adekvátní řešení, jak komunikaci zlepšit.

Diplomovou práci jsem si rozdělila do tří kapitol. Teoretická část objasňuje chování mladých lidí, umožňuje nahlédnout do jejich rituálů a zároveň naznačuje, co je k tomuto sebepoškozujícímu aktu vede. Dále se zabývá komunikací odborníků v problematice sebepoškozování a následnou zpětnou vazbou.

První část objasňuje pojem záměrného sebepoškozování, interpretuje definice tohoto pojmu jak u zahraničních, tak i českých autorů. Dále pak popisuje způsoby a metody související s daným tématem. Následně zmiňuje myšlenky a emoce, které jedinec při tomto sebepoškozovacím aktu prožívá, což je na pochopení celého konceptu této problematiky naprosto zásadní. V závěru je charakterizován pojem adolescence.

Druhá část je věnována komunikaci odborníků, kde je popsán odborný tým, legislativa, která je pro tyto subjekty nedílnou součástí jejich práce a samotný závěr se zabývá chybami, které v komunikaci mohou nastat.

Poslední kapitola je věnována výzkumnému šetření, které zkoumá interpretaci názorů odborníků dané problematiky. Výzkum byl zvolen kvalitativní formou a byl proveden pomocí rozhovorů a tvorbou kazuistik.

Přála bych si, aby má práce přispěla alespoň malým dílem ke zlepšení komunikace a její zpětné vazby mezi všemi odborníky, kteří budou do případů sebepoškozování jakýmkoliv způsobem zapojeni. Vzájemná empatie, ochota spolupracovat a naslouchat, uvědomování si možných chyb a nacházení řešení, jak jim předcházet, je jedním z hlavních klíčů, jak nejefektivněji dítěti pomoci.

Zhodnocení dosavadních poznatků o problematice

Problematikou sebepoškozování se zabývají čeští autoři jako například KRIEGLOVÁ, PLATZNEROVÁ a zahraniční autoři jako například HERPERTZ a FAVAZZA. V oblasti komunikace bych zmínila autory ŠPECIÁNOVÁ, VYMĚTAL a SMĚKALOVÁ.

„Říká se, že čas zahojí všechny rány. Nesouhlasím. Rány přetrvají. Čas a rozum chrání duševní zdraví, rány zakrývají jizvy a bolest ustupuje, ale nikdy nezmizí.“

Rose Kennedyová

2 Záměrné sebepoškozování

Za posledních patnáct let přibývá poznatků ohledně záměrného sebepoškozování a v posledních letech se dostává více informací nejen do povědomí naší společnosti, ale i odborníků, kteří se touto problematikou zabývají (Platznerová, 2009).

V této kapitole chci objasnit pojem záměrné sebepoškozování, také ho rozvést z různých směrů, jak je chápán odborníky na tuto problematiku. Následně interpretovat metody a způsoby sebepoškozování. Dále pak nastínit myšlenky a emoce, které prožívá jedinec při sebepoškozujícím aktu, protože právě tyto dvě věci odpoví na otázku, proč si děti ubližují, což je klíčem k pochopení této problematiky.

2.1 Definice sebepoškozování

Sebepoškozování je forma sebepoškozujícího chování a stejně tak jako alkoholismus, užívání jiných návykových látek, přejídání se, hladovění, může sloužit jako strategie ke zvládnání zátěže, únik od bolestivé reality nebo jako technika k navození relaxace. Chování těch, co si vědomě ubližují, se v mnohém podobá, ale způsoby, motivace a okolnosti jsou velmi individuální. Jelikož je pojem sebepoškozování komplexní fenomén, který nemá konkrétní vysvětlení, příčinu, význam, ani se neváže na konkrétní psychickou poruchu či typ osobnosti, může být pro společnost velice matoucí a často se setkáváme s odporem a nepochopením (Kriegelová, 2008).

Záměrné sebepoškozování není v historii lidstva novým fenoménem. V minulosti bylo známé tzv. sebemrškačství, které mělo své náboženské kořeny. Později se sebepoškozování rozšířilo a docházelo k němu v trestnicích a věznicích. To hraje významnou roli v současnosti, kde se tento pojem začal objevovat u teenagerů dlouhodobě žijících v ústavech, ale také v běžné populaci díky virtuální realitě, která zvyšuje nápodoby a nákazy tohoto typu násilí (Koutek, Kocourková, 2003).

Přestože v psychiatrických kruzích bylo sebepoškozování zaznamenáno v devatenáctém století, opravdové pozornosti lékařů a terapeutů se dostává až v posledních patnácti letech. V současnosti existuje celá řada publikací na toto téma, které mají různorodý charakter v terminologii této problematiky (Platznerová, 2009).

V zahraničí se za posledních několik desítek let objevilo mnoho publikací o záměrném sebepoškozování. Jelikož neexistuje mezinárodně uznávaný konsenzus na

jednotnou definici, setkáváme se v této oblasti se snažnou rozmanitostí jak u zahraničních, tak u českých autorů.

HERPERTZ (1995) definuje tento pojem jako opakující se, záměrné a přímé fyzické sebepoškozování bez vědomého suicidálního záměru, které nevede k evidentnímu ohrožení života. K podobné definici se přiklání i SUTTON (2005), který k této definici ještě dodává, že sebepoškozování je bez sexuálního a dekorativního záměru. Zatímco WALSH A. ROSEN (1998), kladou důraz na pojem dobrovolnost, kdy si jedinec dobrovolně a úmyslně poškodí své tělesné tkáně nebo tělesnou integritu bez ohledu na zdravotní riziko nebo nebezpečí a bez záměru zemřít.

Na rozdíl od ostatních autorů vnímá FAVAZZA (1999) pojem sebepoškozování jako přímou a úmyslnou sebedestrukci. U některých autorů je kladen důraz na závažnost způsobeného zranění. Podle SUYEMOTA (1998) je sebepoškozování sociálně neakceptovatelné a zapříčiňuje mírné až středně těžké fyzické poranění.

PLATZNEROVÁ (2009), jakožto jedna z českých autorek této problematiky, se na pojem sebepoškozování dívá spíše z psychologického hlediska a to jako na komplexní autoagresivní chování, které na rozdíl od sebevraždy nemá fatální následky, jehož cílem není smrt, a které lze naopak nejlépe chápat jako maladaptivní odpověď na jinak nezvládnutelný akutní a chronický stres.

PLANTE (2007) tvrdí, že záměrné poškozování neslouží k tomu, aby se člověk zabil, ale aby zabil bolest. Svou myšlenku dokládá výrokem jedné ze svých klientek: *„Kdybych se chtěla zabít, nevypalovala bych si pitomé díry do kůže. Chci zabít bolest, a tohle je jediný způsob, který pomáhá“* (Plante, s. 2, 2007).

Jak již bylo zmíněno, definic záměrného sebepoškozování existuje mnoho a nejsou zcela jednotné. Hlavní rozpor u těchto autorů spočívá v uvažované šíři forem ublížení si a především v popisu závažnosti způsobeného zranění. Všichni již zmínění autoři se ale shodují v jednom- sebepoškozování je bez suicidálního záměru.

Hlavním motivem tedy není sebevražedný úmysl. Pro většinu lidí je důležitým momentem vzniklá bolest, která přehluší psychickou. Pro tohoto jedince je fyzická bolest, na rozdíl od psychické, něco hmatatelného, to, co může vlastní vůlí ovládnout. Když mozek ucítí bolest, začne produkovat endorfiny, a tak z dotčeného jedince spadne stres a úzkost. Je to sebezničující zvyk, kterým o sobě prozrazuje, že se nachází ve složité životní situaci, jejíž zvládnutí se v dětství nenaučil. Lze také konstatovat, že každá osoba, která se sebepoškozují má své vlastní důvody (Kriegelová, 2008).

Záměrné sebepoškozování tedy můžeme chápat jako strategii ke zvládnání zátěže, jako techniku k navození relaxace nebo jako únik od bolestivé reality (Vaníčková, Hynčica, Votavová, 2010).

V této práci bude sebepoškozování vnímáno jako typ sebedestruktivního chování. Toto chování mohou doprovázet sebevražedné myšlenky, ale není to jednoznačný vědomý záměr, který vede ke smrti.

2.2 Způsoby a metody sebepoškozování

Jana Kocourková se zabývá hodnocením a klasifikací tohoto pojmu v české literatuře. Člení problematiku sebepoškozujícího na 5 základních termínů. Pro toto členění je významné kritérium to, zda se jedná o přímý či nepřímý akt chování.

Tabulka 1: Způsoby sebepoškozování

Způsoby sebepoškozování	Popis sebepoškozujícího chování
Automutilace	Jedná se o sebepoškození vycházející z psychotické poruchy. Vyskytuje se u pacientů se schizofrenním typem poruchy, u sexuálních sadomasochistických praktik, u osob s poruchou osobnosti.
Sebepoškozování	Jedná se o vědomé, záměrné, často se opakující sebepoškození bez vědomé suicidální motivace a bez vážného letálního dosahu. Vyskytuje se u narušení osobnosti, nejčastěji hraničního charakteru.
Syndrom záměrného sebepoškozování	Představuje širší pojetí sebepoškozujícího chování, vyčleněného z kategorie suicidálních pokusů. Vyskytuje se u poruch osobnosti, u poruch příjmu potravy a u závislostí a návykových látkách.
Syndrom pořezávaného zápěstí	Dominuje zde pořezávání, hlavně zápěstí a předloktí. Nejde o vědomí suicidální projev.
Předávkování léky	Neindikované, nadměrné užití dávky léků, bez zřejmého suicidálního úmyslu. Často jde o opakované chování.

Převzato a upraveno z Krieglová, 2008, s. 28

Metody

Specifické metody této problematiky jsou velmi rozmanité. Akt záměrného sebepoškozování je ovlivněn pouze fantazií jedince. V populaci postižených jedinců jsou jednotlivé metody zastoupeny nerovnoměrně. Podle zahraničních autorů je nejčastější metodou záměrného sebepoškozování sebeřezání (Favazza, 1999, Sutton, 2005, Herpertz, 1995).

Pro lepší přehlednost jsem vytvořila tabulku nejčastějších metod při záměrném sebepoškozování.

Tabulka 2: Metody záměrného sebepoškozování

Metoda záměrného sebepoškozování	Původní anglická terminologie
Sebeřezání se a vyřezávání nápisů a symbolů.	Cutting, self-cutting, slashing.
Pálení si kůže žhavými předměty, pálení si kůže chemickými žíravými roztoky.	Burning skin by physical means using heat, burning skin by chemical means using caustic liquids.
Sebeopařování.	Scalding.
Škrábání se.	Scratching the skin.
Škrábání/dření a řezání kůže, odstraňování si vrchní vrstvy kůže za účelem vytvoření hlubší rány.	Scraping/dubbing and cutting the skin, removing the top layer to make a sore.
Sebekousání.	Biting, gnawing at flesh.
Kousání se do vnitřních tkání úst, vytváření ran a jejich znovu drásání.	Giting the imide of the mouth, Mekong sores and regularly re-opening them.
Propichování kůže.	Picking the skin.
Drásání si ran, narušování jejich léčebného procesu.	Picking at wounds, interfering with healing process.
Vytrhávání si vlasů, řas, obočí.	Pulling hair out-including eyelashes and eyebrows.
Silné „sebetlučení“ za účelem vytvořit si modřiny, podlitiny a zlomeniny.	Hitting themselves hard enough to cause bruises, black eyes, or broken bones.

Svazování si krku, rukou a nohou za účelem zabránění průtoku krve.	Tying ligatures around the neck, arms or legs to restrict the flow of blood.
Použití malého množství toxické látky nebo předmětů za účelem diskomfortu a poškození, ale bez záměru zemřít.	Ingesting small amounts of toxic substances or objects to cause discomfort and damage but with no intention to die.
Umísťování ostrých předmětů pod kůži nebo do tělesných otvorů.	Placement of sharp objects under the skin or in body orifices.

Převzato a upraveno z Krieglová, 2008, s. 61

MILLER (1994) se dívá na sebepoškození jako na příznak tzv. syndromu znovupřehrávání traumatu, jehož symptomy jsou: boj s vlastním tělem, přílišná mlčenlivost, nadměrné utajování jako vedoucí životní princip, neschopnost ochrany sebe sama a v poslední řadě také boj o kontrolu. Také vysvětluje, proč je mezi poškozujícími převaha žen. Tvrdí, že ženy jsou sociálně naučeny nevyjadřovat agresi navenek. Jsou-li konfrontovány vztekem, mají sklon obracet jej proti sobě, kdežto muži ho ventilují směrem ven. Lze říci, že jedinci, kteří se poškozuji, nejsou schopni dostatečně regulovat své emoce, jelikož mají biologicky danou dispozici k impulzivité (Herpertz, 1995).

KOUTEK, KOCOURKOVÁ (2003) tvrdí, že u osob, u kterých se sebepoškození prokázalo, hraje velkou úlohu tzv. precipitující událost, kterou nejčastěji bývá ztráta významné vazby. Tato událost stimuluje rozvoj pocitů bezmoci, lítosti, vzteku i krivdy a veškerá agrese se začne obracet vůči vlastnímu tělu.

Na základě zahraničních výzkumů lze potvrdit, že výskyt záměrného poškození u teenagerů stále stoupá, a zjevně se zvyšuje i v České republice. Z projektu „Sebevražedné chování a záměrné sebepoškození teenagerů – deskripce jako východisko prevence“, který se uskutečnil v roce 2010, a který se zaměřil na celou ČR, se ukázalo, že nejvyšší četnost záměrného působení si bolesti, byla identifikována v Ústí nad Labem, v Olomouci a Ostravě. Dále pak v Mostě, Třebíči a Brně (Vaničková, Hynčica, Votavová, 2010).

Z tohoto průzkumu se dále zjistilo, že nejčastějším motivem sebepoškození u teenagerů je potřeba přehlušit své trápe. Tuto odpověď uvedlo 28,1% z výzkumné skupiny, pro kterou bylo vybráno celkem 951 teenagerů. 25,0% potřebují získat kontrolu nad sebou samým, 22,5% dotazovaných uvedlo, že mají potřebu odreagovat

svůj stres a vztek na druhé a jen 11,9% respondentů uvedlo, že potřebují cítit bolest (Vaničková, Hynčica, Votavová, 2010).

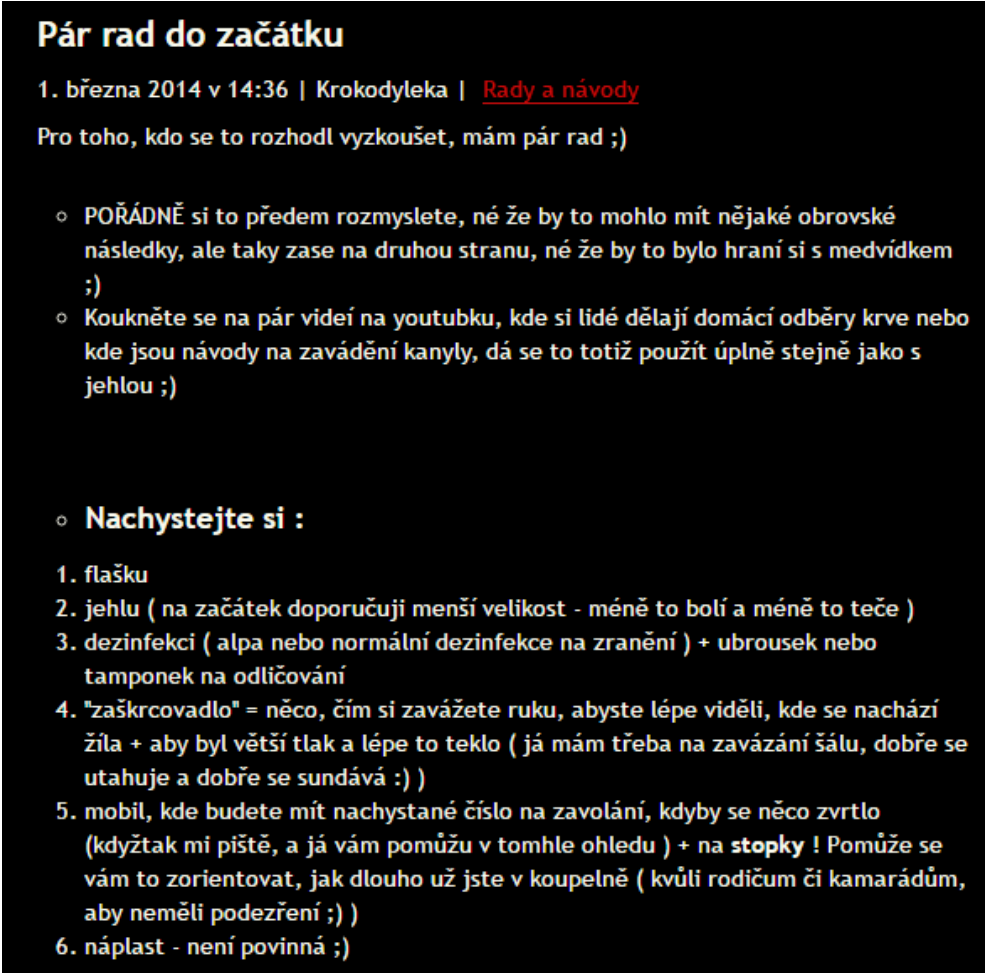
FAVAZZA (1989) sledoval procentuální zastoupení jednotlivých částí těla, využívaných k záměrnému sebepoškozování. Z jeho výsledků vyšlo, že nejvíce jsou postiženy ruce – 74%. Nohy jsou se svými 44% na druhém místě. Oblast břicha má v tomto zastoupení třetí místo. Dále pak hlava – 23%, oblast hrudníku 18% a genitálie 8%.

V odborné studii PATTISONA A KAHANA (1983) se zjistilo, že výskyt záměrného sebepoškozování u žen a mužů je téměř rovnoměrně rozložen. Autoři uvádějí, že s tímto problémem se potýká 51% mužů a 49% žen.

Některé výzkumy však potvrzují, že frekvence záměrného sebepoškozování je u žen vyšší, i když závažnost poškození je jednoznačně větší u mužů. Jelikož muži volí fatálnější způsoby sebepoškozování, které vyžadují zásah lékaře, ženy se zraňují spíše superficiálně a většinou lékařské ošetření není nutností (Hawton, 2003).

Jednou z možných cest, jak omezit sebepoškozování, je naučit sebepoškozující osoby vhodnějšími strategiemi zvládnání stresu, a poskytnout jim pro řešení těchto zátěžových situací různé alternativy (Platznerová, 2009).

Pojem sebepoškozování se na internetu objevuje na stránkách typu: *jak řešit tento problém*, nebo formou dívčích blogů, na kterých jsou objasněny všechny informace, ale také rady a návody, jak se správně sebepoškozovat. Tento jev ilustruje tabulka níže.



Pár rad do začátku

1. března 2014 v 14:36 | Krokodyleka | [Rady a návody](#)

Pro toho, kdo se to rozhodl vyzkoušet, mám pár rad ;)

- o POŘÁDNĚ si to předem rozmyslete, né že by to mohlo mít nějaké obrovské následky, ale taky zase na druhou stranu, né že by to bylo hraní si s medvídkem ;)
- o Koukněte se na pár videí na youtubku, kde si lidé dělají domácí odběry krve nebo kde jsou návody na zavádění kanyly, dá se to totiž použít úplně stejně jako s jehlou ;)

o **Nachystejte si :**

1. flašku
2. jehlu (na začátek doporučuji menší velikost - méně to bolí a méně to teče)
3. dezinfekci (alpa nebo normální dezinfekce na zranění) + ubrousek nebo tamponek na odličování
4. "zaškrcovadlo" = něco, čím si zavážete ruku, abyste lépe viděli, kde se nachází žíla + aby byl větší tlak a lépe to teklo (já mám třeba na zavázání šálu, dobře se utahuje a dobře se sundává :))
5. mobil, kde budete mít nachystané číslo na zavolání, kdyby se něco zvrtilo (kdyžtak mi piště, a já vám pomůžu v tomhle ohledu) + **na stopky !** Pomůže se vám to zorientovat, jak dlouho už jste v koupelně (kvůli rodičům či kamarádům, aby neměli podezření ;)
6. náplast - není povinná ;)

Zdroj: *Let's bleeding* [online]. 2014 [cit. 2017-02-22]. Dostupné z: <http://let-s-bleeding.blog.cz/1403/par-rad-do-zacatku>

Obrázek 1: Pár rad do začátku

V procesu sebepoškozování se vytváří cykly myšlenek a emocí, což jsou dva nejdůležitější komponenty celého aktu. Tyto komponenty mají 3 fáze, které mají úzkou spojitost se situací před sebepoškozováním, během sebepoškozování a po sebepoškozování. V tomto cyklu je jedinec na konci třetí fáze většinou ve stejné situaci, v jaké se nacházel, když byl na začátku fáze první (Alderman, 1997).

Myšlenky před aktem záměrného sebepoškozování jsou jedním z primárních zdrojů motivace. Když nebereme v potaz zdroj myšlenek, jsou ve velké míře spíše

negativní a právě tyto negativní myšlenky vedou jedince k potřebě se záměrně poškodit. Takové myšlenky jsou například: „Nikdo mě nemá rád, všem jsem lhostejný, nenávidím svoje tělo, nenávidím všechny,“ apod. Před aktem zažívá mnoho jedinců asociativní stavy, kdy jim může připadat, že nejsou v kontaktu se svým tělem. Obrana proti pociťování bolesti je jedna z funkcí disociace. V průběhu disociace, se myšlení stává nejvíce iracionální a destruktivní. Po aktu záměrného sebepoškozování jsou jedinci strženi do přemýšlení nad vlastním proviněním a jsou zaplaveni hanbou. A právě tyto negativní myšlenky se stávají zdrojem pro další možné sebepoškození. Po skončení procesu prochází většina jedinců dvěma rozdílnými stádii prožívání. Jako první přichází pocit uvolnění, nastupují pocity klidu a radosti, které jsou podpořeny vyplavováním endorfinů. Tyto pocity slasti jsou bohužel jen krátkodobé. Nastupují pocity viny, lítosti a studu. Jedince znovu zaplaví negativní emoce a může se cítit mnohem hůř, než se cítil před samotným aktem. Tím se vrací na začátek a tento cyklus se opakuje (Kriegelová, 2008).

2.3 Adolescence

Role dospělého je v současnosti mnohem náročnější, než v minulosti. Období adolescence spadá pod třetí fázi dospívání, je obdobím přípravy na dospělost (Šimíčková, Čížková, 2013). V tomto období dochází k mnoha vývojovým změnám. Mění se zjev, hodnoty, postoje, chování a zájmy jedince (Taxová, 1987).

Cílem této kapitoly je popsat základní biologické, psychologické a sociální změny, které u adolescentů probíhají a na základě těchto informací odvodit, proč právě v tomto věkovém období bojují adolescenti s problémem sebepoškozování.

Charakteristika adolescence

Tento termín pochází z latinského slova *adolescere*, které znamená dorůstat, dospívat, mohutnět. Adolescenti jsou označováni jako dorost, dospívající, nebo „teenageři“. V tomto období má jedinec zvládnout svou proměnu, aby dosáhl přijatelného sociálního postavení a vytvořil si zralejší formu vlastní identity. Vzhledem k značným interindividuálním rozdílům ve vývoji, vymezuje mnoho odborníků trvání tohoto období nejednotně (Vágnerová, 2012).

Dospívání můžeme pojmut jako most mezi dětstvím a dospělostí přibližně od 11 do 20 let. Adolescence bývá členěna na časnou od 11 do 13 let, střední od 14-16 pozdní, která je od 17 do 20 let (Macek, 1999). Začátek tohoto procesu začíná s prvními známkami pohlavního zrání, kdy konec není přesně biologicky ohraničen (Vágnerová, 2012).

ŠIMÍČKOVÁ ČÍŽKOVÁ (2013), rozdělila sociální mezníky adolescence do čtyř bodů. Prvním je ukončení povinné školní docházky, druhý obsahuje první pohlavní styk, do třetího bodu spadá dovršení profesní přípravy a posledním je právní dosažení plnoletosti.

Kognitivní vývoj

V tomto období dochází k proměně způsobu uvažování. Pro vývoj myšlení je charakteristické postupné uvolňování ze závislosti na konkrétní realitě. Dospívající jedinec je schopen uvažovat nejen hypoteticky, ale i abstraktně (Vágnerová, 2012).

Podle LANGMEIERA A KREJČÍŘOVÉ (2006) je dospívající schopen pracovat s pojmy, které jsou vzdáleny od bezprostřední smyslové zkušenosti, jsou obecnější a abstraktnější. Pokud dospívající řeší nějaký problém, uvažuje o více alternativách, jak

tento problém vyřešit, systematicky tyto alternativy zkouší a následně hodnotí. Také dokáže aplikovat logické situace nezávisle na obsahu soudů. Tato nová úroveň myšlení se odráží v oblasti sociálního porozumění.

VÁGNEROVÁ (2012) tvrdí, že pod vlivem nového způsobu uvažování dochází ke změně vztahu k časové dimenzi, proto hypotetické uvažování dospívajících, může mít charakter úvah jak o budoucnosti, tak i o minulosti. V tomto období se dospívající používají účinnější strategie zapamatování. Budou si schopni udržet a vybavit ty informace, které aktuálně potřebují. Vytvářejí si určitý systém, který jim může ulehčit zapamatování většího množství formací. Ty strategie, které se ukázaly být nejeefektivnější, si vyberou a používají, umějí lépe koordinovat paměť a myšlení. Dále se u nich rozvíjí strategie vybavování, kde dospívající využívají různých asociací. V období dospívání se rozvíjí metapaměť, především znalosti o možnostech vlastních paměťových schopností. Adolescenti dokáží i lépe monitorovat proces učení.

Emoční vývoj

Z hlediska emocionálního vývoje je adolescence dlouhé období, v němž jsou jednotlivé etapy odlišné a to z hlediska emocionálního vývoje. V tomto období narůstá spousta odlišných druhů, odstínů, emocí a citů, které vedou k integraci do větších celků, které se stabilizují v rámci dílčích systémů vyvíjející se osobnosti (Macek, 1999).

Podle ŘÍČANA (1990), je někdy adolescence definována jako polygamní stádium sexuálního vývoje. Pro dospívající jde hlavně o experimentování s novou zkušeností, které se jedinec nemůže nasytit.

V této emoční oblasti dochází u dospívajících k uvolnění z přílišné závislosti na rodičích a k navazování diferencovanějších a významnějších vztahů k vrstevníkům obojího pohlaví. Rodina poskytuje dítěti základní citovou jistotu, místo, kde se bude cítit v bezpečí. Každé dítě si hledá individuální postup, jak dosáhnout potřebné samostatnosti. Mnozí proti rodičům revoltují, kritizují je, stydí se za jejich projevy něžnosti a odmítají jejich přílišnou kontrolu. Někteří mohou svou lásku k rodičům obrátit v nepochopitelnou nenávist a pohrdání. Někteří adolescenti volí jiný způsob jednání. Uzavírají se do sebe, sní, anebo si libují v pocitech ublíženosti a utrpení (Langmajer, Krejčířová, 2006).

Adolescenti se ve svém vývoji setkávají s novou oblastí a tou je vztah k druhému pohlaví. V této době je pro ně sexualita velmi důležitá, proto je pohlavní styk jedním

z nejsilnějších zážitků adolescenta. V průběhu svého vývoje dozrává k potřebě partnera opačného pohlaví. Citová saturace se v tomto období uskutečňuje na bázi heterosexuálního vztahu, který je nazýván láskou (Šimíčková Čížková, 2013).

Změny ve vztahu k vlastní osobě

Charakteristickým znakem pro období adolescence je zvýšená sebereflexe. Na samém počátku má charakter sebepercepce, kdy si dospívající uvědomuje, že je nositelem různých rolí, ale také aktérem vlastního chování v nejrůznějších situacích (Macek, 1999).

Děti vstupují do dospívání už s konkrétními zkušenostmi se sebou samými a s tím, jak budou jejich projevy chování a výkony hodnoceny. Dospívajícího upoutává jeho vzrůstající fyzická síla, jeho vzhled, tvary a vlastnosti těla a právě tyto kvality se stávají předmětem srovnávání a ohodnocování. Postava, výška, proporce, typ vlasů, tvar zubů a mnoho dalších, představuje pro adolescenty určité hodnoty a zároveň problémy, se kterými se každý vyrovnává po svém. Buďto zvýšeným sebevědomím nebo s pocity nedostačivosti až méněcennosti. Oceňování vlastního zevnějšku bývá ovlivněno sociálním prostředím, modními normami a stereotypy (Taxová, 1987). Podle Macka (1999) se sebehodnocení v průběhu tohoto období stabilizuje a méně podléhá situačním změnám.

Adolescenti jsou na vyšší úrovni z hlediska poznávacích procesů. To jim umožňuje sebereflexi, studium sebe sama. Vše, co se děje kolem nich a s nimi, vztahují na sebe a všechny věci intenzivně prožívají. Tento nadměrný zájem souvisí s adolescentním egocentrismem, který zabarvuje jejich usuzování i prožívání (Taxová, 1987).

Vztahy s druhými

Jedním z hlavních aspektů, týkajících se personálních vztahů, je rozvoj komunikačních dovedností. Pokud dokáže být adolescent zdvořilý, dovede vyjádřit svůj vlastní názor a zároveň tak položit otázku a požádat o názor druhého člověka, pak by neměl mít problémy s vnitřním napětím a agresivitou, jelikož ji ventiluje v aktivitách s vrstevníky a tudíž se nedostává do častého sporu s autoritami. Odlišný význam mají vztahy k rodičům, kteří jsou považováni za jednu z autorit a vztahy k vrstevníkům.

V případě rodinných vztahů se snaží jedinec o zrovnoprávnění vlastní pozice, kdežto v případě vrstevníků je snaha o vlastní zhodnocení (Macek, 1999).

SHRNUTÍ

V současnosti se pojem sebepoškozování stává velkým fenoménem, počet sebepoškozujících stále stoupá a naše společnost je velmi málo informována, co se této problematiky týče. V první kapitole jsem definovala pojem záměrného sebepoškozování, také ho rozvedla z různých směrů, jak je chápán českými i zahraničními autory na danou problematiku. Následně jsem popsala metody a způsoby sebepoškozování, dále pak rozvedla myšlenky a emoce, které jedinec prožívá při sebepoškozujícím aktu, ale také rady a návody, které si adolescenti předávají pomocí internetových sítí. V samotném závěru jsem charakterizovala období adolescence.

„Monolog váš svět zmenšuje. Dialog ho zvětšuje.“

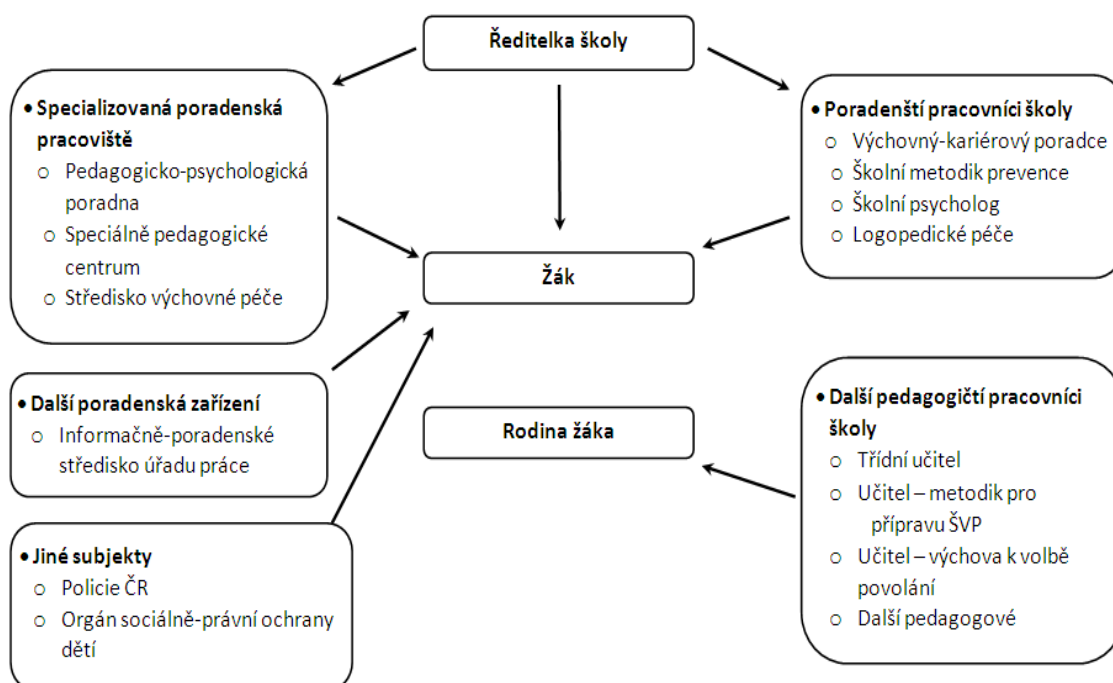
Reinhard K. Sprenger

3 Komunikace

Pokud má být komunikace co nejefektivněji vedena a smysluplná, je nutné, aby si skupina odporníků vytvořila individuální jednotnou a jasnou koncepci, na níž budou jednotlivé složky týmu vzájemně, systematicky spolupracovat. Každá z těchto profesí zastává důležitou roli v celém procesu komunikace a stává se tak nedílnou součástí konečného výsledku. K dané problematice zmiňují náplň práce několika odborníků, které budu následně interpretovat v empirické části. Tato kapitola je věnována komunikaci specialistů, kde je popsán odborný tým, legislativa, která je pro tyto subjekty nedílnou součástí jejich práce a samotný závěr se zabývá chybami, které v komunikaci mohou nastat.

3.1 Odborný tým

Klíčovou úlohu v procesu vzájemné spolupráce plní odborný tým složený z poradenských a pedagogických pracovníků školy, specializovaných poradenských pracovišť a jiných právních subjektů. Jednotlivé složky týmu jsou navzájem kompatibilní a jejich společná snaha řešit dané problémy vede vždy k pomoci a ochraně dítěte.



Zdroj: vlastní

Obrázek 2: Schéma poskytování poradenské služby ve škole

Třídní učitel

Motivuje vytvoření vnitřních pravidel třídy, která musí být v souladu se školním řádem a dbá na jejich dodržování. Zprostředkovává komunikaci s ostatními členy pedagogického sboru a je garantem spolupráce školy s rodiči žáků třídy. Získává a udržuje si přehled o osobnostních zvláštěnostech žáků třídy a o jejich rodinném zázemí.

Spolupráce

- výchovný-kariérový poradce- při poskytování poradenských služeb týkající se rozhodování o další vzdělávací a profesní dráze žáků třídy.
- školní metodik prevence- na depistáži varovných signálů, podílí se na realizaci minimálního preventivního programu, diagnostikuje vztahy ve třídě.
- speciální pedagogem
- školním psychologem- při aktivitách zaměřených na prevenci školního neprospěchu žáků třídy (náprava, vedení apod.), při vytváření podmínek pro integraci žáků se speciálními vzdělávacími potřebami ve třídě a podle pokynů ředitele i v dalších oblastech vzdělávací a poradenské práce s žáky třídy (Česko, 2016).

Školní psycholog

Pracuje se všemi subjekty školy i s dětmi, které nemají žádné problémy. Dále je povinen poskytovat krizovou intervenci a psychologické poradenství žákům s rizikovým chováním. Také se podílí na monitorování problémových projevů chování žáků. Zaměřuje se na prevenci výchovných problémů žáků a negativních jevů v jejich chování a také řeší osobní problémy, které mají (úzkost, deprese, krize v rodině, nedorozumění s rodiči, mezi kamarády, s vrstevníky apod.).

Spolupráce

- OSPOD- orgán sociálně-právní ochrany dětí
- PPP- pedagogicko-psychologická poradna
- Psychiatry
- Klinickými psychology
- Sociálními pracovníky (Česko, 2016.)

Každý zaměstnanec v orgánu sociálně-právní ochrany dětí splňuje předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka podle zákona o sociálních službách a na úseku sociálně-právní ochrany disponuje zvláštní odbornou způsobilostí. Zprostředkovává a doporučuje svým klientům služby jiných fyzických a právnických osob v souladu s cíli podpory stanovenými v individuálním plánu ochrany dítěte (Hanzlíková 2014). Tito pracovníci zároveň dbají na dodržování Úmluvy o právech dítěte, která stanovuje, že dítětem je každá lidská bytost mladší 18 let, pokud není zletilost dosažena dříve podle právního řádu (Česko, 1999).

Sociální pracovník, kurátor pro děti a mládež

Zabývají se dětmi a mladistvými s poruchami chování či trestnou činností. Vykonávají sociálně-právní poradenství, sociální práci s problémovými rodinami, skupinami i jednotlivci. Vedou administrativu týkající se dětí a mladistvých, analyzují situaci v oblasti patologických jevů a navrhují preventivní opatření. V souladu se zákonem č. 359/1999 Sb. využívají individuálních pohovorů, informací obecních úřadů, státních orgánů, škol, školských a zdravotnických zařízení apod. Oba mohou vykonávat funkci opatrovníka či poručníka.

Spolupráce

- Školy a školská zařízení
- Psycholog- poradenský i klinický
- Krizová centra a neziskové organizace- zabývající se poskytováním pomoci mládeže
- Policie ČR
- Státní zaměstnanci
- Soud
- Probační a mediační služba (Česko, 1999).

Policejní psycholog

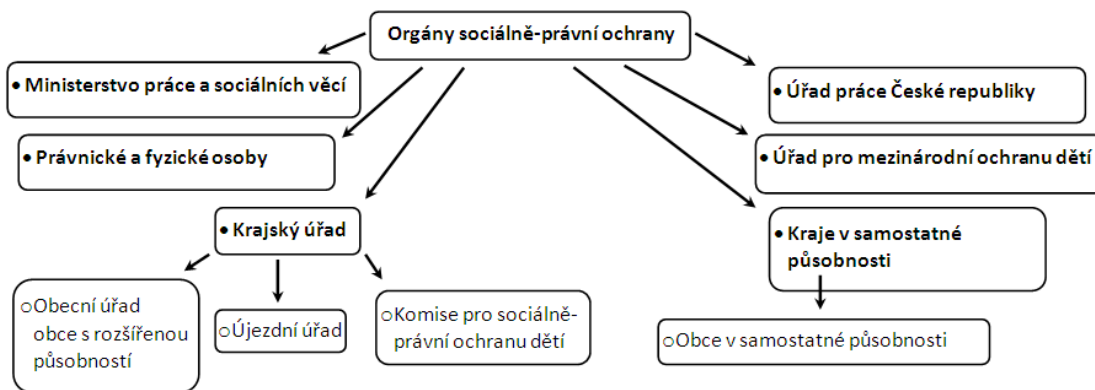
Práce policejního psychologa je velmi náročná. Musí se orientovat především ve forenzní (soudní) psychologii a v kriminální psychologii, rovněž se také neobejde bez elementárních znalostí práva, a to především trestního. Do jeho hlavní náplně práce spadá poskytování psychologické pomoci osobám z řad veřejnosti, které se stali obětí

trestné činnosti, mimořádné události, dopravní nehody, také poskytuje psychologickou péči pro policisty a zaměstnance. Policejní psycholog vytváří normy pro psychodiagnostická vyšetření, asistuje členům antikonfliktních týmů, provádí různé přednášky, vede semináře v komunikaci, k lepší schopnosti lépe zvládat konflikty a mnoho dalších činností.

Spolupráce

- Psychologické pracoviště policie
- Tým posttraumatické intervenční péče
- Tým anonymní telefonní linky pomoci v krizi
- Psychologové bezpečnostních sborů-při pomoci obětem mimořádných událostí
- Organizační články krajského ředitelství PČR
- Instituce mimo policii -při zajištění návazné psychologické péče (Policie ČR, 2016)

Sociálně-právní ochrana je garantovaná státem. Kompetenci k výkonu sociálně-právní ochrany provádí tyto subjekty.



Zdroj: vlastní

Obrázek 3: Orgány sociálně-právní ochrany

- **Krajské úřady** – zabezpečují proces, který zprostředkovává náhradní rodinnou péči, dále rozhodují o udělení pověření fyzickým a právnickým osobám k výkonu sociálně-právní ochrany dětí a také o státním příspěvku pro zřizovatele zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc. Zároveň fungují jako odvolací orgán.

- **Obecní úřady obcí s rozšířenou působností a obecní úřady** – sledují ochranu práv dítěte a včas činí potřebná opatření na základě znalostí problému a místních podmínek. Stát jim ukládá nejvíce povinností v ochraně dětí, jelikož mají ke svým klientům nejbližší.
- **Újezdní úřady** – na úseku sociálně-právní ochrany dětí, a na území vojenských újezdů, plní úkoly obecních úřadů podle zvláštních právních předpisů.
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí** – státní orgán, do jehož působnosti spadá obecná péče o rodinu a děti.
- **Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí** – řeší otázky, které se týkají ochrany ve vztahu dětí k cizině (Novotná, 2014).
- **Úřad práce České republiky** – pobočka pro hlavní město Prahu a další krajské pobočky, rozhodují o dávkách pěstounské péče a státním příspěvku na výkon pěstounské péče (Špeciánová, 2007).

Dalšími subjekty pověřené výkonem sociálně-právní ochrany dětí jsou:

- **Obce v samostatné působnosti**
- **Kraje v samostatné působnosti**
- **Komise pro sociálně-právní ochranu dětí**
- **Další právnické a fyzické osoby** – zejména nestátní subjekty, jako jsou nadace a církve (Špeciánová, 2007).

3.2 Legislativní ukotvení

Všechna tato právní ustanovení se týkají nejen zájmů dítěte a jeho ochrany, ale zahrnují i právní gramotnost již zmíněných subjektů. Každý z nich musí znát svá práva a povinnosti, týkající se jeho profese a danými platnými zákony se řídit. V případě jejich neznalosti může dojít k chybnému kroku v procesu šetření, což může pro dítě v konečném důsledku vést k fatálním následkům.

Jedním z dokumentů nejvyšší právní síly je **zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod**, ve znění pozdějších předpisů, upravuje základní lidská práva a svobody, které jsou sepsány do 6 hlav. Co se týče sociálně-právní ochrany, jsou důležité první 3 články, které stanovují rovnost lidí v důstojnosti a právech, která jsou zaručena všem občanům bez rozdílu (Česko, 1992).

Úmluva o právech dítěte je nejuznávanějším mezinárodním dokumentem na ochranu lidských práv. Tato úmluva byla přijata Valným shromážděním OSN dne 20. listopadu 1989 s platností od 2. září 1990. Česká republika je vázána tímto dokumentem od roku 1993. Na dodržování Úmluvy o právech dítěte dbají pracovníci sociálně-právní ochrany. Tato úmluva stanovuje, že dítětem je každá lidská bytost mladší 18 let, pokud není zletilost dosažena dříve dle právního řádu. Státy, které jsou smluvní stranou úmluvy, se tímto zavazují, že budou respektovat a zabezpečovat práva každému dítěti nacházejícímu se pod jejich jurisdikcí, bez jakékoliv diskriminace a učiní všechna potřebná opatření, aby bylo dítě chráněno, tak jak úmluva stanovuje. Zásadním pojmem je „blaho dítěte“ a jeho zájem musí být předním hlediskem při jakékoliv činnosti orgánů či veřejných nebo soukromých zařízení. (Česko, 1991).

Dalším dokumentem nejvyšší právní síly je **zákon č. 1/1993 Ústava České republiky**. Tento zákon je tvořen preambulí a osmi hlavami, které definují moc zákonodárnou, kterou má v České republice parlament, který je složen ze dvou komor – Poslanecké sněmovny a Senátu. Moc výkonnou, jejími orgány jsou prezident, vláda a vládní zastupitelství a v neposlední řadě také moc soudní, kam patří Ústavní soud a soustava soudů. Dále pak hovoří o územní samosprávě, České národní bance a Nejvyšším kontrolním úřadu. (Česko, 1992).

Důležitým zákonem je také **zákon č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník**, ve znění pozdějších předpisů, zejména pak část druhá, která se zaměřuje na rodinné právo, kde je upraveno rodičovství spolu s odpovědností, a také zvláštní opatření při výchově dítěte (Česko, 2012).

Jedním z dalších stěžejních zákonů je **zákon 359/1999 Sb. - o sociálně-právní ochraně dětí**, ve znění pozdějších předpisů, jsou zde zakotvena práva a povinnosti orgánů sociálně-právní ochrany dětí. Sociálně-právní ochranou dítěte se rozumí „ochrana práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu, ochrana oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění, působení směřující k obnovení narušení funkcí rodiny, zabezpečení náhradního rodinného prostředí pro dítě, které nemůže být trvale nebo dočasně vychováváno ve vlastní rodině“ (Česko, s. 6, 1999).

V souladu s Úmluvou o právech dítěte, rozumí dítětem nezletilou osobu. V případě, kdy nabyly nezletilé děti svéprávnosti, se sociálně-právní ochrana poskytuje v omezeném rozsahu- to znamená, že ji lze uplatňovat pouze v souladu s vůlí dítěte a pokud o pomoc požádá (Novotná, Burdová, Jurková, 2016). Stěžejním bodem je část

třetí, která pojednává o opatření sociálně-právní ochrany dětí, do které patří preventivní a poradenská činnost (Česko, 1999).

Zákon č. 561/2004 Sb. - Školský zákon, upravuje předškolní, základní, střední, vyšší odborné a některé jiné vzdělávání ve školách a školských zařízeních. Stanovuje podmínky pro výchovný a vzdělávací proces, dále vymezuje práva a povinnosti fyzických a právnických osob při vzdělávání (Česko, 2018).

Informace a důvěrná data o žácích a jejich rodičích, která se pracovníci dozvědí v souvislosti s výkonem své činnosti, jsou chráněné v souladu se **zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů**. Tento zákon se vztahuje na osobní údaje, které zpracovávají státní orgány, orgány územní samosprávy, jiné orgány veřejné moci, právnické i fyzické osoby. Osobním údajem se myslí jakákoli informace týkající se určeného nebo určitého subjektu údajů, kdežto citlivým údajem se rozumí osobní údaj vypovídající o národnostním, rasovém či etnickém původu, zdravotním stavu, náboženském a filozofickém přesvědčení apod.. Těmto citlivým údajům je třeba věnovat zvláštní pozornost. Patří do nich zejména:

- Zdravotní stav žáka
- Závěry pedagogicko-psychologické poradny
- Lékařské posudky
- Závěry jiných institucí

Při předávání informací, které tyto citlivé údaje obsahují, podepíše zákonný zástupce žáka souhlas se zpracováním citlivých údajů (Česko, 2000).

3.3 Chyby v komunikaci

Komunikace je všudypřítomná. Je pro nás natolik významná a důležitá, že si bez ní nelze představit fungování žádné části našeho života. Ve vzájemné komunikaci mezi lidmi se často dopouštíme chyb, které mohou zásadně ovlivnit celkovou situaci. Při zvládání krizových situací ve škole je třeba vědět správné návody, jak v komunikaci postupovat. Velmi důležité je znát své kompetence a kompetence dalších odborníků, kteří se na případu mohou podílet.

Rozvoj komunikace probíhá současně s procesem socializace, navazuje na rozvoj řečových dovedností, každodenních návyků, znalostí pravidel, jak se chovat nejen v daných situacích, ale také v odlišném prostředí. Tedy veškeré komunikování se

odehrává v určitém čase, prostoru a za určitých okolností. Aby byla komunikace efektivní, musí být naše sdělování přímé a otevřené (Smékalová, 2011).

Emoce jako jsou strach a obavy působí na člověka často blokujícím způsobem. Zabraňují vzniku ničím nenarušovaných dobrých vztahů, které by jinak mohly podpořit realizaci dobrých myšlenek, otevřenou výměnu názorů a také konstruktivního jednání (Kanitz, 2005).

Odborníci si při řešení dané situace myslí, že jejich vlastní reagování je vždy racionální a založené čistě na odbornosti. Tito profesionálové bývají však pochopitelně také emočně zasaženi. Jejich vlastní znepokojování bývá snáze potlačováno jakožto „neprofesionální“. Avšak toto potlačení ze strany odborníků může motivovat jevy pro krizovou komunikaci, jakož sou netrpělivost, bagatelizace, jiné obranné postoje, pasivní agrese, nedostatek empatie a mnoho dalších (Vymětal, 2009).

Mnoho autorů chápe komunikaci jako předávání informací. Širší definice poukazuje na to, že všechno, co se mezi lidmi nejen sděluje, ale též sdílí, patří pod pojem komunikace a zní takto: „*Lidská komunikace je médium pozorovatelných manifestací lidských vztahů*“ (Smékalová, s. 24, 2011).

Způsob komunikace a jednání, kterým člověk otevřeně a přiměřeně vyjadřuje své myšlenky, city, názory, postoje a to jak pozitivně, tak i negativně, se nazývá asertivita. Při kontaktu s rodiči postupuje pracovník tak, aby neporušoval asertivně svá práva ani práva jiných lidí. Rozhovor s rodiči dítěte se může uskutečnit verbálně, ústní formou, musí být však počítáno s tím, že takto získané poznatky, nejsou velmi spolehlivou informací, proto je musíme brát s rezervou. Dalším důležitým zdrojem informací o dítěti je rozhovor s třídním učitelem nebo učiteli jiných předmětů. Výsledky z těchto rozhovorů nám můžou pomoci vysvětlit problém. Můžeme ho vést též v ústní formě. I tyto informace můžou být zkreslené a ovlivněné učitelem. Každý odborník musí počítat s tím, že informace, které dostane od rodičů, učitelů a samotného dítěte, budou rozdílné (Gajdošová, Hubinská, Jakubková, 2011).

V konfliktních nebo jinak vyhrocených situacích se často dopouštíme komunikačních chyb, které jsou důsledkem našich komunikačních zlovyků, které souvisí s negativními emocemi, napětím, podrážděností, a které nám brání ve vzájemné domluvě. V krizových situacích by měl každý odborník získat správné informace, ostatním údaje vysvětlit a sdělit a to podle zákona, ale také jednat s ostatními lidmi slušně a ukázat tak, že přijmout navrhovaná opatření je pro ně výhodné (Vymětal, 2009).

Do komunikačních zlovyků můžeme zařadit:

- **Vyjadřování se oklikou**-sdělení nevyjadřuje skutečné pocity a potřeby, druhému člověku to „má dojít“.
- **Nejasnost a nekonkrétnost ve vyjadřování obsahu**-příliš složité vyjadřování vůči dětem nebo prostým lidem.
- **Nálepkování a zobecňování**-označování člověka na základě jeho jednoho omylu.
- **Připisování úmyslu**- podsouvání špatného úmyslu (Smékalová, 2007).

Podle VYMĚTALA (2009), patří do komunikačních zlovyků dále také neupřímnost, přehnané emoční reagování, překrucování skutečnosti, přehánění a nadměrné zobecňování.

Neexistuje společná forma komunikace mezi rodiči a pracovníky školy. Někteří rodiče dětí preferují pasivní účast, jiní chtějí aktivně rozhodovat. Z tohoto hlediska rozpoznáváme pět základních typů rodičů a jejich postoje ve vzájemné spolupráci s odborníky.

- 1. typ: rodič, který se vyhýbá spolupráci se školou či školským zařízením.
- 2. typ: rodič, který neakceptuje pozvání a je ke spolupráci lhostejný.
- 3. typ: rodič, který potřebuje povzbuzení a podporu pro navázání spolupráce se školou či školským zařízením.
- 4. typ: rodič, který chce spolupracovat se školou, a který přichází s vlastními nápady a návrhy na zefektivnění spolupráce.
- 5. typ: rodič, který je příliš aktivní a autoritativní, chtěl by mít nad spoluprácí kontrolu (Gajdošová, Hubinská, Jakubková, 2011).

Podle SMÉKALOVÉ (2007) se efektivní komunikace netýká pouze aktivní složky. K tomu, abychom se mohli s druhými domluvit, potřebujeme jim nejen porozumět, ale měli bychom usilovat o pochopení jejich pocitů, motivů a chování. To je možné jen tehdy, když druhým lidem opravdu nasloucháme, což se může zdát jako velmi snadné, ale ve skutečnosti umí doopravdy naslouchat jen málo kdo.

Do komunikačních zlovyků při naslouchání můžeme zařadit:

- **Projekce**- promítáme si vlastní myšlenky, přání či obavy do chování druhého člověka. Když se druhý člověk usmívá, můžeme to vnímat jako vyjádření posměchu nebo zlehčování toho, co říkáme.
- **Přerušování**- typickým příkladem pro netrpělivé osoby je skákání do řeči.
- **Chybějící odezva**- výrazy nezájmu, může se stupňovat až k neverbálnímu odmítání.
- **Zahlčení dotazy**- jde o vyjádření zájmu, ale pokud je otázek příliš mnoho a jsou rychle za sebou, nepřispívá to k dobré komunikaci (Smékalová, 2007).

SHRNUTÍ

Pokud má být komunikace co nejefektivnější, je nutné, aby si skupina odporníků vytvořil jasnou koncepci, na níž budou jednotlivé složky týmu vzájemně a systematicky spolupracovat. Komunikace se tak stává nedílnou součástí konečného výsledku. V této kapitole jsem uvedla jednotlivé odborné složky týmu, legislativu, podle které si již zmínění odborníci musí řídit a nakonec poukázala na chyby, které v komunikaci mohou nastat.

4 Výzkumné šetření

Výzkumná část diplomové práce je zaměřena na komunikaci odborníků při řešení sebepoškození u adolescentů.

4.1 Stanovení cílů

Hlavním cílem diplomové práce je komparace odborných postojů specialistů, při řešení problematiky sebepoškození u adolescentů v oblasti komunikace a zpětné vazby.

Dílčí cíle jsou následující:

- *popsat kazuistiky adolescentů, kteří se sebepoškozují*

Zjistit z uvedených kazuistik dílčí postupy jednotlivých orgánů.

- *interpretovat názory odborníků při řešení této problematiky v otázce komunikace a zpětné vazby*

Prostřednictvím rozhovorů s jednotlivými odborníky komparovat jejich názory k dané problematice.

- *porovnat jejich názory a vyhodnotit komunikaci a zpětnou vazbu*

Na základě výzkumu stanovit úspěšnost komunikace a její zpětné vazby.

- *navrhnout adekvátní řešení, jak komunikaci zlepšit.*

Cílem je nabídnout další možné alternativy ke zlepšení komunikace a vzájemné spolupráce mezi jednotlivými orgány.

4.2 Metodologie, organizace výzkumu a cílová skupina

Výzkum byl zvolen **kvalitativní**. Definice, která zohledňuje všechny důležité rysy tohoto výzkumu, zní takto: „*Kvalitativní přístup je proces zkoumání jevů a problémů v autentickém prostředí s cílem získat komplexní obraz těchto jevů založený na hlubokých datech a specifickém vztahu mezi badatelem a účastníkem výzkumu*“ (Švaříček, Šedová a kolektiv, s. 16, 2007).

První výzkumnou metodou byla **případové studie**, která patří k základním výzkumným designům. Jde o: „*detailed studium jednoho nebo několika případů, je tradičně považováno za jeden z možných způsobů, jak porozumět složitým sociálním*

jevům.“ Tento typ výzkumu bývá označován také jako kazuistika. Ta patří k základním výzkumným postupům kvalitativního výzkumu a jejím základem je samostatný případ. Tímto případem může být osoba, proces, událost nebo instituce. Badatel, který bude zkoumat předem zvolený jev, by měl využít veškeré dostupné metody sběru skutečných dat, vztahující se k objektu výzkumu a jeho hlavním úkolem bude usilovat o komplexní porozumění případu v jeho přirozeném prostředí (Švaříček, Šedová a kolektiv, 2007).

Druhá výzkumná metoda je formou **polostrukurovaného rozhovoru**. „*Rozhovor je metoda, která zjišťuje subjektivní pocity, prožitky, znalosti, názory a zkušenosti vybraných lidí*“ (Vágnerová, s. 28, 2000).

K rozhovoru je nejprve vytvořena určitá struktura, ke které je možné získat další informace vyplývající z rozhovoru s dotazovanými. Vedení kvalitativního rozhovoru vyžaduje koncentraci, citlivost, dovednosti, interpersonální porozumění a disciplínu. Výzkumník by měl učinit řadu rozhodnutí ohledně obsahu otázek, jejich formy a pořadí. Existuje šest typů otázek. Otázky vztahující se ke zkušenostem nebo chování, jejichž hlavním cílem je zjistit to, co by vypořádal tazatel, kdyby byl neustále přítomen s osobou a sledoval jí. Dále pak otázky vztahující se k názorům, které jsou zaměřené na porozumění kognitivním a orientačním procesům jedince. Odpovědi na tyto otázky objasňují, co si lidé myslí o světě, jaké jsou jejich cíle, záměry, touhy a hodnoty. Dalším typem možných otázek jsou otázky, které se vztahují k pocitům. Ty směřují k poznání citových reakcí lidí na jejich zkušenosti a prožitky. Takto se dají získat přirozené, emotivní odpovědi na to, co se stalo nebo děje. Otázky vztahující se ke znalostem mají objasnit, co subjekt skutečně zná. Dalším typem otázek, které může výzkumník použít, jsou otázky vztahující se ke vnímání, kterými můžeme zjistit, co dotazovaný viděl nebo slyšel. Posledním typem jsou otázky demografické a kontextové, týkající se identifikačních charakteristik jedince (Hendl, 2016).

Rozhovor- V průběhu měsíce října 2016 jsem vytvořila strukturu otázek pro rozhovor a oslovila jednotlivé členy výzkumné skupiny. Na začátku měsíce září jsem se téměř se všemi již zmíněnými odborníky setkala a konzultovala danou problematiku v otázce komunikace a zpětné vazby a podle jejich vyjádření vytvořila strukturu otázek. Pro získání dat jsem si zvolila metodu polostrukurovaných rozhovorů. Jejich základem je určité schéma, kterého se při dotazování držíme, avšak pořadí otázek můžeme libovolně měnit. Výhodou této výzkumné metody je, že otázky můžeme přizpůsobovat konkrétnímu respondentovi, rovněž můžeme pokládat doplňující otázky a nechat si vysvětlit, jak respondent svá slova myslel. Tímto se dá získat daleko více informací, než

při strukturovaném rozhovoru. Na přelomu listopadu až do konce ledna jsem navštívila 3 učitele, 3 školní psychology, 3 sociální pracovníce a 3 kurátory. Odpovědi byly zapisovány písemně na papír, následně přepsány a opět nabídnuty k přečtení v digitální podobě. Po zpracování všech těchto rozhovorů jsem uskutečnila poslední rozhovor, a to na konci ledna 2017 s policejní psycholožkou.

Případová kazuistika- v měsíci srpnu došlo k vytipování jednotlivých kazuistik. Celkový počet byl stanoven na 3 případy a jejich kritéria byla následující:

- adolescence
- osoba, která dala prvotní podnět k řešení
- diagnóza sebepoškozování
- spolupráce s OSPOD

Poskytnutí klíčových informací z kazuistik mi umožnila školní psycholožka, která mimo jiné vede terapeutická sezení s dětmi trpícími těmito problémy v psychiatrické léčebně ve Šternberku. Obsahem jednotlivých kazuistik je rodinná, osobní a sociální anamnéza a následná spolupráce členů odborného týmu. Při získávání podkladů ze spisové dokumentace mi bylo dovoleno pracovat pouze s určitými informacemi, neboť většina údajů byla chráněna zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

Cílovou skupinou se stali 3 učitelé a 3 školní psychologové libovolných středních škol., dále pak stejný počet sociálních pracovníků orgánu sociálně právní ochrany dětí a kurátorů pro děti a mládež. Po zpracování těchto rozhovorů byla posledním respondentem cílové skupiny policejní psycholožka.

4.3 Vlastní výzkum

Výzkum byl rozdělen do dvou částí. Část A zpracovává výstupy z rozhovorů se členy odborného týmu. Část B seznamuje se třemi případovými kazuistikami adolescentek, které jsou dlouhodobě sledovány odborníky. Školní anamnézy nebyly součástí spisové dokumentace.

Část A - Rozhovory se členy odborného týmu

Celkem bylo zvoleno 13 respondentů, jednalo se o 3 pedagogy, 3 školní psychology, 3 sociální pracovníky, 3 kurátory pro děti a mládež orgánu sociálně právní ochrany dětí a policejní psycholožka.

Část B- případové kazuistiky

Pro výzkum byly vybrány tři kazuistiky sebepoškozujících se adolescentek s následujícími kritérii: adolescence, osoba, která dala prvotní podnět k řešení, diagnóza sebepoškozování a následná spolupráce s orgánem sociálně-právní ochrany dětí.

VÝSTUPY Z ROZHOVORŮ

Tabulka 3: Kurátoři pro děti a mládež

Respondent kategorie	1	2	3
Pohlaví	Žena	Muž	Muž
Vzdělání	VŠ (Mgr.)	VŠ (Mgr.)	VŠ (Mgr.)
Délka praxe	1 rok	7 let	3 roky
Spolupráce	Škola a školské zařízení, psycholog, dětská lékařka, PČR	Škola a školské zařízení, psycholog, pediatr, psychiatr, PL, ZDVOP	Dětský lékař, psycholog, škola a školské zařízení
Řešení případu sebepoškozování u adolescentů	3 případy	10 případů	3 případy
Znalost legislativy psychologů a pedagogů	50%	90%	40%
Problémy v komunikaci	Školy chtějí více informací	Školy nabývají dojmu, že informace jen přijímáme, ale neposkytujeme jim zpětnou vazbu	Neznalost legislativy, neochota spolupracovat
Citlivé údaje v omezeném rozsahu	Ano	Ano	Ano
Zneužití citlivých údajů	Ne	Ne	Ne
Dopad na dítě při zneužití citlivých údajů	Ano	Ano	Ano
Komunikace	Převážně dostačující	Dostačující	Dostačující
Inovace	Ujednotit pravidla pro zpětnou vazbu od škol	Opakované upřesňování kompetencí a pravidel spolupráce	Zplnohodnotnit emailovou komunikaci

Zdroj: vlastní

1. Znalost legislativy pedagogů a psychologů

V této otázce byli respondenti velmi nejednotní. Všichni se však shodli v tom, že pedagogové a psychologové mají pocit, že jim je sdělováno málo informací.

„Myslím, že většina z nich má povědomí o poskytování informací orgánu sociálně právní ochrany dětí a když ne, tak se ve většině případů úspěšně domluvíme.“
(respondent č. 1)

Jeden z respondentů dodal, že svá práva a povinnosti v poskytování informací znají, ale mají jinou představu o tom, co se týká získávání informací.

„Práva a povinnosti v poskytování informací nejspíše znají, ale v získávání informací mají asi trochu jinou představu a občas mají pocit, že jim sdělujeme málo informací.“ (respondent č. 3)

Kurátoři pro děti a mládež nemohou školám sdělit podrobnosti o dítěti, mohou pouze říct to, zda dítě bylo vyhodnoceno jako ohrožené či ne. Platí pro ně mlčenlivost a za její porušení hrozí postih.

2. Problémy v komunikaci

Školy chtějí více informací, než jim orgán sociálně-právní ochrany dětí může poskytnout.

„Zdravotnická zařízení jsou také vázána mlčenlivostí a někdy narážíme na to, že všechny informace musí jít úřední cestou a zdržuje se čas řešení problému.“ (respondent č. 1)

Jelikož jsou pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí vázáni mlčenlivostí, nemohou školám poskytnout podrobnější informace.

„Školy pak mohou nabývat dojmu, že informace pouze přijímáme, ale neposkytujeme jim zpětnou vazbu.“ (respondent č. 2)

I když pedagogové a psychologové mají povinnost sdělovat informace, setkávají se pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí s neochotou sdělovat informace ze strany školy. Jeden z respondentů uvádí, že pokud si prvotně nastaví vzájemně kladný vztah, je získávání informací snadnější. Všichni respondenti se také shodli na tom, že žádná legislativa není bezchybná, v rámci komunikace existuje mnoho zákonů a vyhlášek a jiných směrnic, které způsobují, že se komunikace stává velmi obtížnou, zdoluhavou a formální.

3. Citlivé údaje

Všichni respondenti poskytují v omezeném množství citlivé údaje o dítěti a to pouze **v jeho zájmu**. Dále uvádí, že pokud chtějí s někým jednat a získat od něho dané informace, musí ho seznámit se situací, poskytnout zpětnou vazbu o prospěšnosti informací, popřípadě mu nastínit další cestu v řešení případu.

„Ano, v nezbytně nutném množství, tak aby se dítě mohlo vzdělávat a nebyl na něho kladen velký tlak kvůli neinformovanosti učitele. Psychologům tak, abychom mohli nastavit společný postup.“ (respondent č. 3)

Jeden z respondentů klade důraz na obezřetnost při jednání s ostatními subjekty.

„Při jednání si dávám pozor, abych nakládal pouze s těmi informacemi, které škola již má. V jiných případech se rozhoduji podle svých dojmů, zda řeknu něco navíc či ne a dávám si velký pozor na to, co pustím.“ (respondent č. 2)

4. Zneužití citlivých údajů

Většina respondentů uvádí, že citlivé údaje, které podali v omezené míře, zneužity nebyly.

„Zatím nemám informace o tom, jestli byly zneužity.“ (respondent č. 1)

„Zatím nemám signály, že by tyto informace někdo zneužil.“ (respondent č. 3)

Jsou si však vědomi, že někteří učitelé nevhodně používají informace, týkající se případu. Tyto informace mají od jiných dětí, facebooku nebo od samotného klienta.

Jeden z respondentů uvedl hrozbu škatulkování a pomlouvání od samotného učitele.

„Snažím se vyhodnotit, zda konkrétní pedagog využije některé doplňující informace ve prospěch dítěte, anebo hrozí, že je obrátí proti němu.“ (respondent č. 2)

5. Dopad na dítě

Jestliže jsou citlivé údaje zneužity, má to negativní dopad na dítě. Jeden z respondentů uvedl případ, že se kvůli nevhodnému chování okolí musela celá rodina přestěhovat do jiného města a musela změnit od základů své návyky a přizpůsobit se jinému sociálnímu prostředí.

Všichni respondenti jsou zajedno v tom, že pokud pronese učitel něco nevhodného na adresu dítěte před celou třídou, je touto situací dítě negativně ovlivněno. *„Cokoli špatného či nevhodného řekne učitel o dítěti, tak to, podle mě, má negativní dopad.“* (respondent č. 3)

6. Komunikace

Komunikace je podle kurátorů pro děti a mládež v rámci možností dostačující. Většina škol je nastavena ke spolupráci a často komunikují s třídními učiteli či výchovnými poradci. Uvádí, že při vzájemné komunikaci by měl člověk zachovat zdravý rozum a cit ve prospěch poskytovaných informací. Avšak každý z nich má v různých dílčích věcech pochybnosti.

„Komunikace je převážně dostačující, ale vždy záleží na tom, se kterým pracovníkem zrovna mluvíte.“ (respondent č. 1)

V případě nespolupráce při podávání informací je nutno přistoupit k řešení oficiální zákonnou cestou. Někteří z nich také poukazují na možnost dostat se k informacím neoficiální cestou přes své „známé.“

„Nebylo by špatné, kdyby tok informací, mezi subjekty zainteresovaných do případu klienta, byl pružnější a míň byrokratický.“ (respondent č. 3)

Jeden z respondentů kritizuje fungování našeho státního aparátu.

„Vznik nějakého metodického pokynu věnujícímu se této problematice a propojujícím stanoviska MŠMT, MPSV a MV, se mi s ohledem na dosavadní fungování našeho státního aparátu (nekoncepčnost, nenávaznost na činnost předchozích ministerstev v souvislosti s volbami), zdá se spíše jako sci-fi.“ (respondent č. 2)

7. Inovace

Kurátoři pro děti a mládež zmínili různé alternativy ke zlepšení komunikace a zpětné vazby mezi orgánem sociálně-právní ochrany dětí a školou. Většinou se jedná o upřesňování kompetencí a pravidel spolupráce všech odborníků, kteří se daným případem zabývají. Dále také navrhuji upravení zákona o poskytování informací od orgánu sociálně-právní ochrany dětí dalším subjektům.

„Ujednotit nějaká pravidla pro zpětnou vazbu do škol a jiných organizací, jakým způsobem jim odpovídat, když nemůžeme sdělovat informace, a oni je chtějí, nebo potřebují.“ (respondent č. 1)

„Opakované upřesňování kompetencí a pravidel spolupráce.“ (respondent č. 2)

„Zplnohodnotnit emailovou komunikaci.“ (respondent č. 3)

Často se stávají situace, kdy lékař ze strachu před reakcí zákonných zástupců podá pracovníkům sociálně-právní ochrany jiné informace, než které jsou uvedeny v lékařské zprávě.

Tabulka 4: Sociální pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí

Respondent kategorie	1	2	3
Pohlaví	Žena	Žena	Žena
Vzdělání	VŠ (Mgr.)	VŠ (Mgr.)	VŠ (Bc.)
Délka praxe	26 let	11 let	7 let
Spolupráce	Pediatr, školní psycholog, škola	PČR, škola, školka, zdravotnické zařízení, dětský lékař, odborný lékař	Pediatr, školní psycholog, škola, dětský lékař
Řešení případu sebepoškozování u adolescentů	Hrubý odhad 30 případů	5 případů	3 případy
Znalost legislativy psychologů a pedagogů	Velmi často neznají	Neznají	Myslím, že znají
Problémy v komunikaci	V této problematice NE	Ne, ale i přes to myslím, že komunikace není dostačující	Přístup každého zainteresovaného pracovníka
Citlivé údaje v omezeném rozsahu	Ano	Ano	Ano
Zneužití citlivých údajů	Ano	Ne	Ne
Dopad na dítě při zneužití citlivých údajů	Ano	Myslím si, že pokud by byly zneužity, tak ano	Myslím si, že pokud by byly zneužity, tak ano
Zpětná vazba	Vždy se snažím reagovat	Ano	Většinou ne
Inovace	Společná setkávání s různými subjekty, méně byrokracie	Důležitá je prevence, často jsou informace podávány, až je situace neudržitelná	Nastavení jasných pravidel předávání informací

1. Znalost legislativy psychologů a pedagogů

Dvě ze sociální pracovnice se shodují v názoru, že pedagogové a psychologové mají nedostatky v legislativě. Jejich odpovědi byly velice striktní.

„*Určitě ne.*“ (respondent č. 2)

„*Dle mého názoru velmi často neznají.*“ (respondent č. 1)

Další z respondentů má však rozdílný názor na danou problematiku. Uvádí, že se ještě nesetkal s tím, že by pracovník školy svá práva neznal.

„Myslím, že ano. Nestalo se mi, že by někdo z nich neznal svá práva. Ví, že jim nemůžu nic říct, ale většinou mě poprosí o nějaké základní informace, aby věděli, jak s dítětem posléze pracovat.“ (respondent č. 3)

Tyto odpovědi se liší podle délky působení sociálních pracovníků ve svém oboru. Je vidět, že pracovníci, které mají za sebou více let praxe, častěji musí opakovaně vysvětlovat zákonodržování zákona o citlivých údajích dítěte. Důsledkem neznalosti legislativy tak vznikají boje mezi pedagogy, psychology a orgánem sociálně-právní ochrany dětí.

2. Problémy v komunikaci

Sociální pracovníci jsou velmi zahlceni počtem případů a obrovským, podle jejich slov nesmyslným množstvím byrokracie. Na osobní jednání se subjekty a návštěvou odborníka, který je s dítětem v neustálém kontaktu, jim proto nezbyvá čas.

Komunikační problémy většinou nemají, i přes to si však myslí, že komunikace není dostačující, ať už to souvisí s neznalostí zákona pedagogů a psychologů či přístupem každého zainteresovaného pracovníka do případu.

„Nevzpomínám si, že bych konkrétně v této spolupráci na tomto problému vnímala nějaký problém. U ostatních případů to bohužel říct nemůžu.“ (respondent č. 1)

„Problém vidím v neznalosti zákona, a také v tom, že škola začne podávat informace, až je situace neudržitelná.“ (respondent č. 2)

„Podle mě velmi záleží na přístupu každého zainteresovaného pracovníka, setkávám se jak s laxností, tak i aktivitou.“ (respondent č. 3)

3. Podávání citlivých údajů v omezeném rozsahu

Stejně jako v předchozí skupině respondentů, jimiž byli kurátoři pro děti a mládež, se všichni pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí shodují, že v rámci zájmu dítěte podávají citlivé údaje, avšak v omezeném rozsahu, i když zákon říká něco jiného.

„Ano.“ (respondent č. 2)

„Když je po mně někdo vyžaduje, tak ano. Ale velký pozor si dávám na to, komu tyto informace podávám a popřípadě jim do telefonu řeknu, ať si tyto citlivé údaje nechají pro sebe.“ (respondent č. 1)

„Pokud vyhodnotím, že je to v zájmu dítěte, tak ano.“ (respondent č. 3)

Sociální pracovníce se snaží podávat citlivé údaje většinou telefonicky. Díky této komunikační formě mají pocit anonymity a ochrany před porušením zákona. Pokud jsou však požádány podat informace oficiálně elektronickou cestou, odmítají to s odkazem na zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

4. Zneužití citlivých údajů

Všechny sociální pracovníce poskytují citlivé údaje v omezeném rozsahu, bohužel se stává, že s těmito informacemi není dobře naloženo, anebo jsou jinak interpretovány, což už se většina z nich nedozví. Jedna z respondentek, která pracuje ve své profesi už 26 let, uvedla v osobní konzultaci mnoho případů, kdy učitel sděloval před celou třídou informace, které mu jedna ze sociálních pracovníc v zájmu dítěte poskytla.

„Nemohu říci přímo zneužity, ale stalo se, že s nimi nebylo dobře naloženo. Například se ke mně doneslo, že učitel sděloval citlivé údaje před celou třídou, nebo jinak interpretoval informace od nás v komunikaci s rodiči.“ (respondent č. 1)

Další vybraní respondenti tvrdí, že s tím žádnou zkušenost nemají.

„Nemám informace o tom, zda někdy byly zneužity informace, které jsme poskytli jiným subjektům v neprospěch dítěte.“ (respondent č. 3)

„Zatím se ke mně nic takového nedoneslo.“ (respondent č. 2)

5. Dopad na dítě

Stejně jako v předchozí skupině kurátorů pro děti a mládež se shodli sociální pracovníce orgánu sociálně-právní ochrany dětí v tom, že kdyby nebylo s citlivými údaji dobře naloženo, negativní dopad na dítě to zcela jistě mít bude. Většina pedagogů, kteří citlivé údaje o dítěti dostanou, si často neuvědomují, co pod vlivem afektu a stresu mohou způsobit. Při zkratovitém jednání může pedagog spontánně vypustit informaci, která může být pro dítě fatální.

„Rozhodně ano, bohužel si to asi moc pedagogů neuvědomuje.“ (respondent č. 1)

„Jak už jsem řekla, zatím žádné takové informace nemám, ale pokud by tomu tak bylo, určitě to negativní dopad na dítě mít bude.“ (respondent č. 3)

„Pokud by se taková situace stala, tak rozhodně ano.“ (respondent č. 2)

6. Zpětná vazba

S ohledem na zpětnou vazbu lze konstatovat, že sociální pracovníce, které potřebují znát základní informace, jak s dítětem pracovat, komunikují ve většině případů s pracovníky školy. Od některých pedagogů a psychologů mám informace, že po předání zprávy orgánu sociálně-právní ochrany dětí se snaží v komunikaci i nadále pokračovat, avšak stěžují si na jednostrannost.

„Zcela určitě, vždy reaguji.“ (respondent č. 1)

„Někdy, záleží na konkrétním sdělení, například potřeba doplnění zprávy a podobně.“ (respondent č. 2)

Jedna z respondentek uvádí, že většinou zpětnou vazbu neposkytuje, ale že vše záleží na závažnosti situace. Zatím řešila jen ty případy, kdy zpětná vazba nebyla zapotřebí.

„Většinou ne, ale záleží na vážnosti problému.“ (respondent č. 3)

7. Inovace

Sociální pracovníce orgánu sociálně-právní ochrany dětí navrhly inovativní změny, jak komunikačním problémům předcházet. Všechny z nich uvedly, že by se měla nastavit jasná pravidla předávání informací.

„Nastavení jasných pravidel předávání informací. Situaci problémové komunikace by mohla změnit i užitečná školení v této oblasti.“ (respondent č. 3)

„Pro mě je důležitá především prevence, často jsou informace podány, až je situace neudržitelná.“ (respondent č. 2)

Jedna z respondentek by uvítala legislativní změnu v situaci, kdy nemůže poskytnout informace subjektům i přes to, že jsou s dítětem v neustálém kontaktu.

„Uvítala bych společná setkávání s různými subjekty, ve kterých bychom si měli možnost různé věci vyjasňovat. Umím si představit i realizaci projektů v tomto směru s potřebnými subjekty. Dále bych uvítala legislativní změnu, vnímám v některých případech jako nelogické, že lékař, který má dítě v péči, nebo učitel, který má dítě v „rukou“ téměř každodenně, nemohu sdělit žádné informace.“ (respondent č. 1)

Práce sociálních pracovníků je velmi náročná, jsou zahlcovány řadou případů, u kterých nemohou jednat s každým subjektem osobně. Z hlediska množství byrokracie, jim na osobní kontakt nezbyvá čas, a proto řeší veškerou komunikaci telefonicky nebo elektronickou formou.

Tabulka 5: Školní psychologové

Respondent kategorie	1	2	3
Pohlaví	Žena	Žena	Žena
Vzdělání	VŠ (Mgr.)	VŠ (Mgr.)	VŠ (Mgr.)
Délka praxe	7 let	10 let	4 roky
Spolupráce	Psychiatr, klinický psycholog, dětský lékař, OSPOD	PLŠ, DD, OSPOD,	Psychiatr, OSPOD, dětský lékař
Řešení případu sebepoškození u adolescentů	3 případy	Nedovedu spočítat, ale bylo jich hodně	10 případů
Znalost legislativy vycházející z odpovědí	Ne	Ne	Ano
Komunikace	Nedostačující	Nedostačující	Nedostačující
Komunikace-problémy	Problém ve zpětné vazbě	Spolupráce s OSPOD je jednostranná, chybí zpětná vazba	Kolegové-učitelé mají pocit, že pracovníci OSPOD nedělají dostatečná opatření
Vlastní iniciativa	Někdy ano	Vždy	Někdy ano
Urychlení celého procesu díky dostávání požadovaných Info.	Ano, velmi	Rozhodně ano	Ano
Omezení reagovat na daný problém díky nedostatku Info.	Ne	Nejsem si jistá	Ted' nevím
Inovace	Aby byly školní psychologové pěvně ukotveni v legislativě, dále také lepší informovanost o profesi psychologů	Vypracování smysluplné koncepce a všemi stranami dodržované propojení spolupráce	Změny by musely být koncepční, nejde měnit jen část

Zdroj: vlastní

1. Znalost legislativy vycházející z odpovědí

Na otázku, jestli se psychologové domnívají, že mají právo dostávat informace od orgánu sociálně-právní ochrany dětí a jiných subjektů, mi dvě respondentky odpověděly, že rozhodně ano. Zde se ukazují oprávněné odpovědi jak sociálních pracovníků, tak i kurátorů pro děti a mládež, kteří si ve většině případů myslí, že pedagogové a psychologové neznají legislativu.

„*Ano.*“ (respondent č. 1)

„*Každopádně, pokud má být spolupráce a pomoc smysluplná.*“ (respondent č. 2)

Třetí respondentka uvedla problém u pedagogů, kteří mají pocit, že kurátoři a sociální pracovníci nedělají dostatečné množství opatření.

„Často se dostáváme do situace, kdy moji kolegové-učitelé mají pocit, že kurátorky a sociální pracovníci nedělají dostatečná opatření. Dostáváme se k tomu, že učitelé nechtějí do péče o jejich svěřence zapojovat OSPOD, protože jim to přiděluje práci obrovskou zátěž s dokumentací, neustálé a opakované psaní zpráv a výsledek není z jejich pohledu nikde vidět.“

2. Problémy v komunikaci

Všechny školní psycholožky tvrdí, že problém je v orgánu sociálně-právní ochrany dětí, kdy jeho zpětná vazba nefunguje, a to i přes to, když o ni opakovaně žádají. Domnívají se, že plní svoji ohlašovací povinnost, odpovídají na jejich dotazy, vypracovávají zprávy a čekají od nich větší spolupráci, než jaké se dočkají.

„Spolupráce z OSPOD je jednostranná. To znamená, že plníme ohlašovací povinnost, odpovídáme na jejich dotazy, vypracováváme zprávy, ale jejich zpětná vazba zcela chybí, přesto, že o ni písemně opakovaně žádáme.“ (respondent č. 2)

Jiná školní psycholožka uvádí, že si zaslouží větší informovanost, aby mohla dítěti účinně pomoci.

„Chybí zpětná vazba. Jiné orgány musí dodržovat mlčenlivost, kterou máme i my a abychom mohli dítěti účinně pomoci, myslím si, že by nás měli více informovat o dalších krocích, které budou u dítěte probíhat.“ (respondent č. 1)

Dále narážejí na osobnost pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí.

„Hodně ale záleží na osobnosti pracovníce OSPOD. Některé jsou aktivnější a jejich práce nese ovoce. Jiné naopak škoře na všechno odvěti, že nemohou nic dělat.“ (respondent č. 3)

3. Vlastní iniciativa

Všechny školní psycholožky podnikají z vlastní iniciativy kroky směřující k jiným subjektům, které by jim mohly pomoci se v daném problému zorientovat a umožnily tak zefektivnit následnou komunikaci se žákem. Většinou kontaktují pracovníky orgánu sociálně-právní ochrany dětí, aby je informovali o krocích, které budou u dítěte probíhat.

„Někdy ano, sama kontaktuji například OSPOD a snažím se s nimi domluvit.“ (respondent č. 1)

„Vždy se snažím hledat optimální řešení a zapojit maximum lidí.“
(respondent č. 2)

„Snažím se kontaktovat orgán sociálně právní ochrany dětí a zjistit základní informace.“ (respondent č. 3)

Přes veškeré snahy se často setkávají s neúspěchem, i když se z výzkumné skupiny sociálních pracovníků potvrdilo, že vždy podávají citlivé údaje psychologům či pedagogům v zájmu dítěte.

4. Urychlení celého procesu díky dostávání informací

Všechny respondentky se domnívají, že kdyby dostávaly požadované informace od ostatních subjektů, které se na případu podílejí, urychlilo by to celkový proces a mělo pozitivní dopad na dítě. V odpovědích se všechny shodují.

„Ano, velmi.“ (respondent č. 1)

„Rozhodně ano.“ (respondent č. 2)

„Určitě ano.“ (respondent č. 3)

5. Omezení reagovat na daný problém díky nedostatku informací

Ačkoliv všechny školní psychologové tvrdí, že přes veškerou snahu se některé informace nedozví, nikdy nenastala situace, že by na základě nedostatku informací ze strany veřejnoprávních subjektů nemohly dostatečně rychle nebo správně reagovat na daný problém. Jejich odpovědi byly velmi neurčité.

„Ne.“ (respondent č. 1)

„Nejsem si jistá.“ (respondent č. 2)

„Teď opravdu nevím.“ (respondent č. 3)

6. Inovace

Školní psychologové navrhly různé inovace, jak by se dala komunikace mezi nimi a dalšími veřejnoprávními subjekty zlepšit. Jedna z nich uvádí, že je velmi nutné, aby v pomáhajících profesích pracovali nejen vzdělaní, ale hlavně empatictí lidé se sebezkušenostním výcvikem, což se podle ní neděje.

Velmi brání svoji profesi a uvědomují si, že změny v otázce komunikace by byly hodně koncepční, protože nejde měnit jen část.

„Abychom jako školní psychologové byli pevně ukotveni v legislativě a tím pádem bychom mohli účinněji „tlačit“ na jiné odborníky ve spolupráci. Také lepší informovanost o naší profesi vůči jiným odborníkům.“ (respondent č. 1)

„Vypracování smysluplné koncepce a všemi stranami dodržované propojené spolupráce s OSPOD, Policií a dalšími subjekty.“ (respondent č. 2)

„Těžko říct. Domnívám se, že by tyto změny měly být hodně koncepční. Nejde měnit jen část.“ (respondent č. 3)

Tabulka 6: Pedagogové

Respondent kategorie	1	2	3
Pohlaví	Žena	Žena	Žena
Vzdělání	VŠ (Mgr.)	VŠ (Mgr.)	VŠ (Mgr.)
Délka praxe	27 let	18 let	15 let
Spolupráce	OSPOD, školní psycholog, krajský metodik prevence, PČR	OSPOD, školní psycholog, rodiče, třídní učitel, metodička prevence	OSPOD, školní psycholog, rodiče, metodička prevence
Řešení případu sebepoškození u adolescentů	6 případů	5 případů	2 případy
Znalost legislativy vycházející z odpovědí	Ne	Ne	Ne
Komunikace	Nedostačující	Velmi špatná	Nedostačující
Komunikace-problémy	Jen ze strany PČR	Spolupráce s OSPOD, chtějí informace, ale nic se neděje	OSPOD- nedostatečná otevřenost, špatná spolupráce, o kterou se musíme doprošovat
Vlastní iniciativa	Ne, jen studium o problematice	Ano- konzultace se školní psycholožkou	Ano- konzultace s OSPOD a školní psycholožkou
Urychlení celého procesu díky dostávání požadovaných info.	Ano, zásadně	Ano, pomoc by byla rychlejší a operativnější	Ano
Nemohla dostatečně reagovat na daný problém díky nedostatku info.	Ze strany PČR	Ano, stává se to	Ano
Inovace	Nevím, to je legislativní záležitost	Je potřeba to právně ošetřit, děravých míst je v legislativě celá řada	Sociálně-právní úprava

1. Znalost legislativy vycházející z odpovědí

Na otázku, jestli si pedagogové myslí, že mají právo znát průběh šetření a následné doporučení či nařízení orgánu sociálně-právní ochrany dětí nebo jiného veřejně-právního subjektu, všechny respondentky odpověděly stejně.

„Ano, jelikož s dítětem pracuji téměř každý den.“ (respondent č. 1)

„Určitě na to máme právo, ale jaksi se na to nikde nepamatuje.“ (respondent č. 2)

„Ano, rozhodně.“ (respondent č. 3)

Z odpovědí vyplývá, že pedagogové legislativu neznají. Stěžují si na to, že se o informace orgánu sociálně-právní ochrany dětí musí doprošovat, ale nedochází jim, že jim tento veřejně-právní orgán nemůže ze zákona poskytnout žádné informace.

2. Problémy v komunikaci

Všechny pedagožky uvádí, že komunikace mezi nimi a orgánem sociálně-právní ochrany dětí je nedostačující. Jedna z nich ji ohodnotila za velmi špatnou. V této problematice si stěžují na neotevřenost, špatnou spolupráci, probíhající mimo školu, o kterou se musí doprošovat.

„Nedostatečná otevřenost, špatná spolupráce, o kterou se musíme doprošovat.“
(respondent č. 3)

„Nedostatečná, spíše velmi špatná komunikace a spolupráce mimo školu.“
(respondent č. 2)

Jedna z respondentek uvedla, že sama nemá špatnou zkušenost v rámci komunikace, ale poukázala na školní psycholožku, která tvrdí opak.

„Z mé strany se žádné problémy nevyskytly, jen vím, že naše školní psycholožka měla problémy týkající se komunikace s orgánem sociálně právní ochrany dětí.“
(respondent č. 1)

3. Vlastní iniciativa

Je zřejmé, že pedagogové podnikají z vlastní iniciativy další kroky směřující k jiným subjektům, které by jim mohly pomoci se zorientovat v daném problému a umožnily tak zefektivnit komunikaci se žákem.

Všechny z respondentek uvedly, že za velmi zásadní spolupráci považují komunikaci se školní psycholožkou, rodiči dítěte a orgánem sociálně-právní ochrany dětí. Dále je pro ně podstatné samostudium o dané problematice.

„Konzultace se školní psycholožkou, kontaktování rodičů a orgánu sociálně právní ochrany dětí.“ (respondent č. 3)

„Spolupráce se školní psycholožkou, která je zároveň na dětském oddělení v Psychiatrické léčebně ve Šternberku, kde je možnost ambulantní péče i pobytu.“ (respondent č. 2)

„Snažím se získat informace o problému- samostudium, spolupráce s ŠPC na škole, krajským metodikem prevence a dalšími.“ (respondent č. 1)

4. Urychlení celého procesu díky dostávání informací

Všechny respondentky jsou zajedno v tom, že pokud by dostaly požadované informace od ostatních subjektů, které se na případu podílejí, mělo by to pozitivní dopad na žáka v urychlení celkového procesu. Pomoc dítěti by byla rychlejší a operativnější.

„Ano, zásadně.“ (respondent č. 1)

„Zcela určitě ano.“ (respondent č. 2)

„Jistěže by byla pomoc rychlejší a operativnější.“ (respondent č. 3)

Bohužel tomu tak není a celkové zdržování řešení případu přisuzují orgánu sociálně-právní ochrany dětí.

5. Omezení reagovat na daný problém díky nedostatku informací

Pedagogové poukazují na to, že občas nastane situace, kdy díky nedostatku informací ze strany veřejnoprávních subjektů nemohou dostatečně rychle nebo správně reagovat na daný problém.

„Ano, stává se to, bohužel.“ (respondent č. 2)

„Ano, už několikrát.“ (respondent č. 3)

Jedna z respondentek uvedla, že má takovou zkušenost pouze ze strany police.

„Ano, mnohokrát ze strany policie.“ (respondent č. 1)

Ani jeden z vybraných pedagogů mi nepopsal přesnou situaci, kdy nemohl správně a rychle reagovat na daný problém, i když každý z nich má v této oblasti dané zkušenosti.

6. Inovace

Je zajímavé, že z předchozích výzkumných skupin na otázku navrhnout změny v rámci zlepšení komunikace a zpětné vazby, byli všichni respondenti v odpovědích

velmi rozsáhlí. Pedagogové nebyli tolik kreativní a jako jedinou možnou změnu navrhli pouze právní úpravu.

„*To je legislativní záležitost.*“ (respondent č. 1)

„*Je potřeba to právně ošetřit.*“ (respondent č. 2)

„*Navrhla bych sociálně právní úpravu.*“ (respondent č. 3)

Z rozhovorů je zřejmé, že jsou nespokojeni s komunikací a zpětnou vazbou orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Domnívám se, že by v rámci inovací změny přivítali, ale neumí je jasně pojmenovat, protože se málo neorientují v odborné právní terminologii.

1. Policejní psycholožka

Respondent kategorie	1
Pohlaví	Žena
Vzdělání	VŠ (Mgr. et Mgr.)
Délka praxe	9 let
Spolupráce	OSPOD, školní psycholog, pedagogové, metodici prevence na školách, výchovní poradci
Řešení případu sebepoškozování u adolescentů	Jedná se o ojedinělé dílčí případy
Problémy ve spolupráci	Ne, naopak byli vděční za spolupráci
Spolupráce OSPOD a školy	Měla by být co nejvíce těsná
Stejně informace pro všechny subjekty	V praxi by to nebylo žádoucí
Základní informace o dítěti pro školní psychology a pedagogy	Jde o naprosto oprávněný požadavek
Citlivé údaje	Pracuji s nimi více než obezřetně, a to nejen jako psycholog, ale i coby policista
Citlivé údaje od pracovníků OSPOD	Problém může být v tom, že si každý pod tímto pojmem může vyložit něco jiného a často tak zatajovat informace, které jsou pro jiný subjekt důležité
Komunikace	Součinnost těchto subjektů s PČR je v pořádku, ovšem dokáží si přestavit, že mezi jinými subjekty dostačující být nemusí
Inovace	Podrobnější právní úpravu, která by měla přesněji vymezit vzájemné poskytování informací s důrazem na potřeby všech institucí, které o dítě pečují

Zdroj: vlastní

Pohled policejního psychologa na celou problematiku

Policejní psycholožka se setkává s problematikou sebepoškozování jen ojediněle, což podle jejích slov ovšem nevystihuje jejich reálný výskyt. Setkání se sebepoškozujícím se adolescentem uvedla pouze v kontextu jeho následné sebevraždy nebo při práci se školní skupinou po traumatické události.

Po přečtení odpovědí všech respondentů o problémové spolupráci orgánu sociálně-právní ochrany dětí, pedagogů a školních psychologů, se policejní psycholožka vyjádřila velmi konstruktivně. Uvádí, že škola je hned po rodině místem, kde se dítě nachází nejčastěji a kde se odehrává největší část jeho mimorodinných aktivit. Proto děje-li se s ním něco „závadného“, projeví se to nejen v jeho rodině, ale zákonitě i ve škole. Škola má podle ní podíl na širokospektrálních celospolečenských preventivních aktivitách, a to nejen z hlediska primární, ale i sekundární a terciární prevence. Z tohoto důvodu by měla být spolupráce mezi již zmíněnými subjekty co nejvíce těsná.

„Děti jistě nelze ochránit před všemi projevy a produkty společnosti, neboť jsou jejich součástí, ovšem společným úsilím jim lze pomoci a dále je sekundárně neviktimizovat nevhodnými zásahy a postupy, či naopak nečinností.“

Pokud by se legislativa nastavila způsobem, že všichni odborníci, kteří s dítětem pracují, dostanou stejné informace, bylo by to podle jejích slov v praxi velmi nežádoucí. Tvrdí, že nejde ani tak o kvantitu, jako spíše o kvalitu sdílených informací.

„Jde tedy o to, aby ty nejzásadnější informace týkající se dítěte byly mezi odborníky sdíleny, a to nejen formálně v úředním písemném styku, ale i osobně na společných koordinačních poradách, sezeních apod., aby mohl být zvolen společný a efektivní postup. Pokud bude každý ze subjektů kvůli nedostatku informací „léčit něco jiného“, bude to mít zcela jistě negativní efekt.“

Jestliže chtějí školní psychologové a pedagogové základní informace o dítěti ze strany OSPOD, je tento požadavek podle policejní psycholožky naprosto oprávněný. Obě tyto instituce by měly brát zřetel na to nejdůležitější, což je zájem dítěte. Myslí si, že současná legislativa takové sdílení informací zcela neumožňuje.

„De lege lata, zákon o sociálně-právní ochraně dětí, který upravuje práci OSPOD, tak i školský zákon, kterým se řídí škola, shodně hovoří o vzájemné spolupráci a v žádném z těchto zákonů není výslovně uvedeno, že informace se předávat nemohou. Jde tedy jen o výklad právní normy, který nemůže být pouze rigidní a ryze formalistický, ale měl by zároveň vystihovat i její smysl, kterým je opětovně zájem dítěte.“

Domnívá se, že pracovník OSPODU by měl v každém konkrétním případě postupovat individuálně. Jestliže bude v zájmu dítěte napravení určitého „závadného“ stavu a za účelem společného a efektivního postupu informována i škola, měl by pracovník škoie informace předat a dále s ní spolupracovat. To, že v zákoně není formulována výslovná „povinnost“ takto učinit, ještě neznamená, že tak učinit nemůže.

K citlivým informacím se daný odborník vyjádřil takto: *„Pracuji s nimi více než obezřetně, a to nejen jako psycholog, ale i coby policista. Řídím se samozřejmě zákonem a příslušným etickým kodexem.“*

Problém však vidí v tom, že si každý může pod pojmem „citlivé údaje“ vyložit něco jiného a často tak zatajovat informace, které jsou pro jiný subjekt důležité a žádoucí.

Policejní psycholožka se ještě nesetkala s případem, kdyby někdo citlivé údaje o dítěti zneužil. Pokud by taková situace nastala, jde podle ní o selhání lidského faktoru.

V rámci zlepšení komunikace těchto orgánů navrhuje podrobnější právní úpravu, která by měla přesněji vymezit vzájemné poskytování informací s důrazem na potřeby všech institucí, které o dítě pečují.

„To vnímám jako základ, který by mohl zabránit současnému chaosu a strachu, například ze sankcí z neoprávněného poskytnutí údajů, či dokonce neochotě některých individualit“

B Případové kazuistiky

Níže uvedené informace v rodinné, školní a sociální anamnéze jsem získala od školní psycholožky, která s dívkami pracovala a veškeré materiály mi předala na svém pracovišti. Tyto poznatky jsou doplněny postřehy, které jsem získala na základě osobní konzultace. Z důvodu ochrany osobních údajů, budou všechny mé předem vybrané adolescentky uváděny pod fiktivními jmény. Společným klíčem pro všechny kazuistiky je selhání základní rodiny a komunikace přes orgán sociálně-právní ochrany dětí.

1. Kazuistika - Dana

Tento případ byl řešen na podnět adoptivních rodičů.

Dále se podíleli tito odborníci: Psycholožka, OSPOD-sociální pracovník, pověřený pracovník ve výchovném ústavu a kurátor.

Rodinná anamnéza

Matka Dany je v současné době nezaměstnaná a její otec je ve výkonu trestu. Žádného sourozence nemá. Dana žije pátým rokem v Dětském domově se školou. V biologické rodině byla týraná a rodiče se o ni nezajímali. Poté byla soudně svěřena do adopce. Byla jí přidělena rodina adoptivní, kde se u ní začala rozvíjet porucha chování-toulání, záškoláctví, podřezání žil. Na podnět adoptivních rodičů je nyní v ústavní výchově, kde se opakovaně sebepoškozuje.

Osobní anamnéza

Dana je šestnáctiletá žákyně 8. ročníku základní školy s diagnózou: sebepoškození,

F 901- hyperkinetická porucha chování, disharmonický osobnostní vývoj, úzkostná, depresivní. Byla opakovaně na pobytu v psychiatrické léčebně Šternberk. Po adopci v ústavní výchově byla přijata s váhou 72 kg a výškou 168 cm. Sebepoškodila se ostrým předmětem ve výchovném ústavu. Následně byla převezena RZS na urgentní příjem a předána na dětské oddělení PL Šternberk k diagnostickému pobytu.

Sociální anamnéza

V psychiatrické léčebně byla odpovídajícím způsobem medikována. Začala být o dost klidnější, ale přesto se u ní začali projevovat výbuchy hněvu z domnělých křivd, bouchala se do břicha, po té se omlouvala. Snažila se získat pozornost vymyšlenou historkou o spontánním potratu. Byla často agresivní, impulzivní, negativistická, nepodřídívá, měla časté střídání nálad, nedostatečný odstup vůči personálu a verbální konflikty se spolupacienty. Během pobytu byla zaznamenána povrchní automutilace předloktí špendlíkem. V adaptačním týdnu byla nemotivovaná ke spolupráci, ukřivděná, rozrušovala starou jizvu. V komunitě byla velmi pasivní, bez zájmu o jakýkoli kontakt. V současné době je společně s kurátorkou řešen přibližný termín návratu z důvodu změny v umístění dívky do jiného výchovného ústavu.

2. Kazuistika - Lenka

Tento případ byl řešen na podnět třídní učitelky.

Dále se podíleli tito odborníci: Psycholožka, OSPOD-sociální pracovník, psychiatr.

Rodinná anamnéza

Biologická matka nechala Lenka otci již od jejího narození, po té byla osvojena prarodiči ze strany otce. Tam se u ní rozvinula porucha chování, začala se opakovaně sebepoškozovat, naposledy medikamenty. Matka se o dceru nezajímá, otec jí občas navštěvuje u svých rodičů, jelikož v současné době pracuje v zahraničí.

Osobní anamnéza

Lenka je šestnáctiletá žákyně 9. ročníku základní školy s diagnózou sebepoškozování, F 901- hyperkinetická porucha chování, disharmonický osobnostní vývoj. Je deprivovaná, disharmonicky se vyvíjející, nezralá, autoagresivní. Po suicidiu medikamenty byla úzkostná a depresivní. V péči prarodičů byla na prvním pobytu v psychiatrické léčebně přijata s váhou 64 kg a výškou 163 cm, kdy se sebepoškodila medikamenty doma, hned byla převezena RZS na urgentní příjem a následně předána na dětské oddělení PL Šternberk k diagnostickému pobytu, kde byla odpovídajícím způsobem medikována. Byla klidnější, přesto negativistická bez většího zájmu o dění v komunitě.

Sociální anamnéza

V rámci tří měsíčního terapeutického plánu byla zapojena v individuální a skupinové terapii, dramaterapii, canisterapii a vede si deník. V adaptačním týdnu byla nemluvná, úzkostná, depresivní se suicidiálními myšlenkami. Velmi obtížně se motivovala ke spolupráci. V druhém týdnu byla o víkendu navštívena otcem a prarodiči. Byla bez suicidálních myšlenek a dostala propustku k prarodičům, kteří ji osobně na oddělení vyzvedli. První propustku zvládla úspěšně, prarodiče ji včas převezli zpět k pokračování diagnostického pobytu. Až po měsíci se začala zapojovat do komunity a přestala být úzkostná a depresivní. Díky její babičce, která spolupracovala a neodmítla psychiatrickou léčbu, byl pobyt úspěšně dokončen.

3. Kazuistika – Petra

Tento případ byl řešen na podnět školní psycholožky.

Dále se podíleli tito odborníci: Psycholog DD, psychiatr, OSPOD-sociální pracovník, pedopsychiatr.

Rodinná anamnéza

Rodina se rozpadla skrze rozvod. Otec Petry pracuje jako OSVČ a v současné době žije v 1+1 se svojí matkou. Matka Petry žije s přítelem, k němuž má dívka antipatii a společně plánují svatbu. Otec se o svou dceru dlouhodobě nezajímal, až po umístění v DD se začal zajímat a vzal ji na víkend domů. Petra neumí pracovat s městnáním afektu, sebepoškozuje se, hádává, má sníženou frustrační toleranci z důvodu dlouhodobého udržování rodiči v nejistotě. Otec požádal o svěřeni do péče, soudy se protahují a vnější vlivy rodiny jsou pro Petru velmi zátěžové. Byla opakovaně ošetřena RZS a odmítá jakýkoli kontakt s matkou.

Osobní anamnéza

Petra je šestnáctiletá dívka 9. ročníku ZŠ s diagnózou sebepoškození, F 912-porucha chování socializovaná, disharmonický osobnostní vývoj, po suicidu medikamenty, stopy sebepoškození ostrým předmětem na horních končetinách, úzkostná adaptace na změnu výchovného prostředí. Petra byla umístěna v DD, kde byla přijata s váhou 59 kg a výškou 153cm. Kolektiv ji nebere, je pouze pozorovatel, nebo se snaží upoutat pozornost, je nepodřídívá, nemotivovaná k vzdělání. Často utíkala z domu a byla za školou.

Sociální anamnéza

V rámci terapeutického plánu byla zapojena v individuální a skupinové terapii, canisterapii, taneční terapii, spolupracuje s nutriční terapeutkou a vede si deník. V DD ji bylo doporučeno ventilovat nahromaděné napětí, sebepoškození hodnotit jako nepřijatelné chování. Pracovníci se snaží poskytovat dívce prostor k ventilaci nahromaděného napětí. Pracují s rodinným prostředím, pomáhají Petře ujasnit si možnosti jednotlivých členů rodiny, co od nich může čekat, udržují ji v realitě, aby předcházela zbytečným zklamáním, také se snaží rozvíjet její zájmy. V průběhu pobytu utekla za svým přítelem, s kterým měla pohlavní styk. Byla hledána čtyři dny policií a následně vrácena zpět. Nyní je afektivně stabilnější, medikovaná, schopna převzít

odpovědnost, vyrovnává se špatnými zprávami, autority respektuje, suicidální nyní není, nálada a myšlení jsou bez poruch. Délka diagnostického pobytu zatím není stanovena.

4.4 Výzkumné závěry

Komunikace v rámci problematiky sebepoškození mezi orgánem sociálně-právní ochrany dětí, zahrnující kurátory pro děti a mládež a sociální pracovníky a zástupci školy, které představují školní psychologové a pedagogové, je nedostatečná. Tento závěr vyplynul ze zjišťovaných skutečností na základě výzkumu v empirické části mé práce.

Všichni respondenti se shodují v tom, že žádná legislativa není bezchybná, v rámci komunikace existuje mnoho zákonů, vyhlášek a jiných směrnic, které způsobují, že se komunikace stává velmi obtížnou, zdlouhavou a formální.

I když pedagogové a psychologové mají povinnost sdělovat informace, setkávají se pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí s neochotou školy tyto informace sdělovat. Jeden z hlavních problémů je v tom, že školy chtějí více informací, než jim orgán sociálně-právní ochrany dětí může poskytnout.

Sociální pracovníci jsou velmi zahlceni velkým počtem případů a obrovským, podle jejich slov nesmyslným množstvím byrokracie. Na osobní jednání se subjekty a návštěvou odborníka, který je s dítětem v neustálém kontaktu, jim proto nezbývá čas. Toto stanovisko velmi kritizují jak školní psychologové, tak i pedagogové.

Z výzkumu vyplynulo, že všichni pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí podávají citlivé údaje o dítěti v omezeném rozsahu. Jsou si však vědomi toho, že někteří pedagogové mohou tyto informace nevhodně použít.

Dalším problémem je znalost legislativy. Většina z respondentů orgánů sociálně-právní ochrany dětí se shodují v tom, že pedagogové a školní psychologové mají ve znalosti zákona jisté mezery, což výzkum potvrdil.

Hlavní problémy ze strany OSPOD v rámci komunikace a zpětné vazby jsou následující:

- nedostatečná znalost legislativy školních psychologů a pedagogů
- nevhodné nakládání s citlivými údaji o dítěti
- individuální přístup každého zainteresovaného pracovníka

Z výzkumu vyplynulo, že školní psychologové a pedagogové vidí problém v orgánu sociálně-právní ochrany dětí, kdy jeho zpětná vazba nefunguje, a to i přes to, když o ni opakovaně žádají. Dále narážejí na osobnost pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí. V této problematice si stěžují na neotevřenost a špatnou spolupráci, o kterou se musí doprošovat.

Pedagogové poukazují na to, že občas nastane situace, kdy nemohou dostatečně rychle nebo správně reagovat na daný problém, díky nedostatku informací ze strany veřejně-právních subjektů.

Hlavní problémy ze strany školních psychologů a pedagogů v rámci komunikace a zpětné vazby:

- zpětná vazba nefunguje
- osobnost pracovníků OSPOD
- omezení reagovat na daný problém díky nedostatku informací

Všichni respondenti, zainteresovaní do výzkumu, navrhli inovativní změny, jak komunikačním problémům předcházet.

Návrhy na zlepšení dané situace:

- ujednotit pravidla pro zpětnou vazbu od škol
- zplnohodnotnit emailovou komunikaci
- společné setkávání s různými subjekty
- méně byrokracie
- nastavení jasných pravidel předávání informací
- vypracování smysluplné koncepce a všemi stranami dodržované propojení spolupráce
- ukotvení pozice školních psychologů v legislativě

Po zhodnocení výzkumného závěru všech již zmíněných respondentů se k dané problematice vyjádřila policejní psycholožka, která se jako jediná nezainteresovaná osoba vyjádřila k této problematice obecně.

V rámci komunikace považují její pohled na legislativu za velice stěžejní. Jako jediná z respondentů přesně pojmenovala jeden z klíčových problémů. Někteří odborníci neumí čerpat z možností, které jim zákon umožňuje. Pokud dotyčný

specialista nenajde v zákoně výslovnou „povinnost“ něco učinit ještě neznámá, že tak učinit nemůže. Každý si totiž může vykládat zákon různými způsoby.

V rámci inovací navrhla podrobnější právní úpravu, která by měla přesněji vymezit vzájemné poskytování informací s důrazem na potřeby všech institucí, které o dítě pečují.

Celkově mohu konstatovat, že komunikace mezi subjekty není taková, jakou by většina zúčastněných očekávala. Každý vidí problém na straně druhých. Proto správná cesta, jak dosáhnout nejlepší komunikace, vede přes vzájemnou kooperaci a empatii všech zúčastněných subjektů.

Závěr

Pokud má být komunikace co nejefektivněji vedená a smysluplná, je nutné, aby si skupina odborníků vytvořila individuální jednotnou a jasnou koncepci, na níž budou jednotlivé složky týmu vzájemně a systematicky spolupracovat. Jen tehdy lze docílit nejlepšího výsledku.

Hlavním cílem diplomové práce byla komparace odborných postojů specialistů, při řešení problematiky sebepoškozování u adolescentů v oblasti komunikace a zpětné vazby.

Odborníci, kteří se s problémem sebepoškozování již setkali, potvrdili, že počet sebepoškozujících se adolescentů rapidně stoupá. To vše dokazuje rozhovor se školní psychologou, která zároveň pracuje na dětském oddělení v Psychiatrické léčebně ve Šternberku, kde je možnost ambulantní péče i pobytu právě pro tyto děti.

Výzkum, který jsem v empirické části provedla, poukázal na velké potíže v oblasti komunikaci mezi jednotlivými subjekty. Ukázalo se, že stěžejním problémem pro všechny zainteresované odborníky je legislativa. Díky policejní psychologce vyšlo najevo, že zákon je velice nečitelný a každý si ho může vykládat odlišným způsobem. Díky tomu vzniká nedorozumění mezi jednotlivými subjekty a vzájemná spolupráce je nedostačující.

Aby byla komunikace co nejefektivnější, musela by být rozpracována podrobnější právní úprava, která by měla přesněji vymezit vzájemné poskytování informací, a to s důrazem na potřeby všech institucí, které o dítě pečují.

Cíle práce byly naplněny. Závěry z výzkumné části by mohly přispět alespoň malým dílem ke zlepšení komunikace mezi všemi odborníky, kteří budou do případů sebepoškozování adolescentů, ale i mnoha jiných jakýmkoliv způsobem zapojeni.

Seznam odborných zdrojů

Monografie

ALDERMAN, T.: *The Scared Soul: Understanding and Ending Self-Inflicted Violence*. Oakland, CA: New Harbinger Publications, 1997. ISBN 978-1572240797

FAVAZZA, A. R.: *Self-mutilation*. In JACOBS, D. G. (Ed.): *The Harvard Medical School Guide to Suicide Assessment and Intervention*. San Francisco Jossey-Bass, p. 125-145. 1999. ISBN 0-8262-0377-9

GAJDOŠOVÁ, E., HUBINSKÁ, L., JAKUBKOVÁ, V. *Intervencie pracovníkov pomáhajúcich profesií pri riešení problémov a poruch detí v správaní*. Bratislava: Stimul, 2011. ISBN: 978-80-8127-014-7.

HAWTON, K.. (2003): *Deliberate self-harm in Oxford, 1990-2000: a time of change in patient characteristics*. *Psychological Medicine*, vol. 333, no. 6, p. 987-995. 2003. Retrieved z: doi:10.1017/S0033291703007943

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 4 vydání. Praha:portál, 2016. ISBN: 978-80-262-0982-9

HERPERTZ, S.: *Self-injurious behaviour: psychopathological and nosological characteristics in subtypes of self-injurers*. *Acta Psychiatrica Scandinavica*, vol. 91, no. 11, p. 57-68. 1995

KANITZ, A. *Umění úspěšné komunikace*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2005. ISBN: 80-247-1222-9

KOUTEK, J., KOCOURKOVÁ, J. *Sebevražedné chování*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003. ISBN:80-7178-732-9

KRIEGELOVÁ, M. *Záměrné sebepoškozování v dětství a adolescenci*. 1. Vydání. Praha: Grada Publishing, a. s., 2008. ISBN: 978-80-247-2333-4.

MACEK, P. *Adolescence: psychologické a sociální charakteristiky dospívajících*. Vyd. 1. Praha: Portál, 1999. ISBN: 80-7178-348-X

MILLER, W. R.: *Motivating young adults for treatment and lifestyle chase*. In HOWARD, G., NATHAN, P. (Eds.): *Alcohol Use and Misuse by Young Adults*, Notre Dame, IN: University of Notre Dame Press, p. 55-82. 1994. ISBN 0-268-00641-5.

NOVOTNÁ, V. *Zákon o sociálně-právní ochraně dětí s komentářem*. 1. vyd. Olomouc: ANAG, 2014. s. Právo. ISBN 978-80-7263-914-4.

NOVOTNÁ, V., BURDOVÁ, E., JURKOVÁ, J. *Zákon o sociálně-právní ochraně dětí s komentářem*. 2. vydání. ANAG, 2016. ISBN: 978-80-7554-022-5

PATTISON, E. M., KAHAN, J.: *The deliberate self-harm syndrome*. *American Journal of Psychiatry*, vol. 140, no. 7, p. 867-872. 1983. ISBN 978-0890425558

PLANTE, L.G. *Bleeding to ease the pain : cutting, self-injury, and the adolescent search for self*. 1st. ed. Westport (CT, USA): Praeger Publishers, 2007. 186 p. ISBN 978-0-275-99062-6.

PLATZNEROVÁ, A. *Sebepoškozování: aktuální přehled diagnostiky, prevence a léčby*. Praha : Galén, 2009. 159 s. ISBN 978-80-7262-606-9.

ŘÍČAN. P. *Cesta životem*. 1. Vydání. Praha: Panorama, 1990. ISBN:80-7038-078-0

SMÉKALOVÁ, Eleonora et al. *Studijní texty pro metodiky prevence sociálně patologických jevů*. Vyd. 1. Olomouc: V nakl. Albert vydala katedra psychologie, Filozofická fakulta Univerzity Palackého v Olomouci, 2007. 95 s. ISBN 978-80-7326-118-4.

SUTTON, J.: *Healing The Hurt Within: Understand Self-Injury and Self-Harm and Heal the Emotional Wounds*. 2 nd ed. Oxford: How to Books. 2005. ISBN 978-1845282264

SUYEMOTO, K. L.: *The fiction of self-mutilation*. *Clinical Psychology Review*, vol. 118, no. 5, p. 531-554. 1998.

ŠIMÍČKOVÁ ČÍŽKOVÁ J. *Vývojová psychologie*. Ostravská univerzita v Ostravě, 2013. ISBN 978-80-7464-302-6

ŠPECIÁNOVÁ, Š. *Sociálně-právní ochrana dětí*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2007, s. 11. ISBN 978-80-86991-27-6.

ŠVARŤÍČEK, R., ŠEDO VÁ, K. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN: 978-80-7367-313-0

TAXOVÁ, J. *Pedagogicko-psychologické zvláštnosti dospívání*. 1. vydání. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1987. 273 s. ISBN 14-426-87.

TOMEŠ, I. *Sociální správa*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-717-8560-1.

VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie v dětství a dospívání*. 2. Vydání. Praha: Karolinum, 2012. ISBN: 978-80-246-2153-1.

VANÍČKOVÁ E., HYNČICA V., VOTAVOVÁ J. *Násilí namířené proti sobě samému u tanagerské populace*. UK v Praze – 3. LF, 2010. ISBN: 978-80-254-9075-4

VYMĚTAL, Š. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2009. ISBN: 978-80-247-2510-9.

WALSH, B. W., ROSEN, P. M. (1998): *Self-mutilation: Theory, research, and treatment*. New York: Guilford Press. 1998. ISBN: 978-0898627312

Legislativní dokumenty

ČESKO. Předpis č. 104/1991 Sb., Úmluva o právech dítěte. *In: Sbíрка zákonů České republiky*. 1991, částka 22. ISSN 1211/1244.

ČESKO. Zákon č. 1/1993 Sb. ze dne 16. prosince 1992 ústava České republiky. *In: Sbíрка zákonů České republiky*. 1992, částka 1. ISSN 1211-1244.7.

ČESKO. Zákon č. 359/1999 Sb. ze dne 9. prosince 1999 o sociálně-právní ochraně dětí. *In: Sbíрка zákonů České republiky*. 1999, částka 111. ISSN 1211-1244.

ČESKO. Zákon č. 101/2000 Sb. ze dne 4. dubna 2000 o ochraně osobních údajů. *In: Sbíрка zákonů České republiky*. 2000, částka 32. ISSN 1211-1244.

ČESKO. Zákon č. 561/2004 Sb. ze dne 24. září 2004 o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon). *In: Sbíрка zákonů České republiky*. 2017, částka 33. ISSN 1211-1244.

ČESKO. Zákon č. 89/2012 Sb. ze dne 3. února 2012 občanský zákoník. *In: Sbíрка zákonů České republiky*. 2012, částka 33. ISSN 1211-1244.

ČESKO. Zákon č. 197/2016 Sb. ze dne 1. září 2016 o poskytování poradenských služeb ve školách a školských poradenských zařízeních, ve znění pozdějších předpisů. *In: Sbíрка zákonů České republiky*. 2016. Dostupné z: <http://www.sbirka.cz/POSL4TYD/NOVE/16-197.htm>

Internetové zdroje

Let's bleeding [online]. 2014 [cit. 2017-02-22]. Dostupné z: <http://let-s-bleeding.blog.cz/1403/par-rad-do-zacatku>

POLICIE ČR. *Oddělení psychologických služeb* [online]. 2016 [cit. 2017-02-22]. Dostupné z: <http://www.policie.cz/clanek/oddeleni-psychologickych-sluzeb.aspx>

Seznam tabulek

Tabulka 1: Způsoby sebepoškozování	15
Tabulka 2: Metody záměrného sebepoškozování	16
Tabulka 3: Kurátoři pro děti a mládež	40
Tabulka 4: Sociální pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí.....	44
Tabulka 5: Školní psychologové	48
Tabulka 6: Pedagogové	51

Seznam zkratek

OSPOD	orgán sociálně-právní ochrany dětí
DD	dětský domov
PČR	policie České republiky
PLŠ	psychiatrická léčebna Šternberk
ZDVOP	zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc
RZS	rychlá záchranná služba

Seznam příloh

- Příloha č. 1. – Rozhovor č. 1
- Příloha č. 2. – Rozhovor č. 2
- Příloha č. 3. – Rozhovor č. 3
- Příloha č. 4. – Rozhovor č. 4
- Příloha č. 5. – Rozhovor č. 5
- Příloha č. 6. – Rozhovor č. 6
- Příloha č. 7. – Rozhovor č. 7
- Příloha č. 8. – Rozhovor č. 8
- Příloha č. 9. – Rozhovor č. 9
- Příloha č. 10. – Rozhovor č. 10
- Příloha č. 11. – Rozhovor č. 11
- Příloha č. 12. – Rozhovor č. 12

Příloha č. 1- Rozhovor č. 1- kurátor pro děti a mládež orgánu sociálně právní ochrany dětí

Ot. č. 1.: „*Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?*“

Odpověď: „*Vysokoškolské.*“

Ot. č. 2.: *Kolik let aktivně působíte ve své profesi?*

Odpověď: „*Aktivně působím ve své profesi 1 rok.*“

Ot. č. 3.: „*S kolika případy, týkající se problematiky sebepoškozování u adolescentů, jste se setkali za dobu Vašeho působení v oboru?*“

Odpověď: „*Momentálně řeším 2 případy. Celkově jsem se setkala se třemi případy sebepoškozování, či pokusů o sebevraždu.*“

Ot. č. 4.: „*Se kterými veřejnoprávními subjekty a osobami, jste dosud při řešení těchto případů spolupracovali?*“

Odpověď: „*Dětský lékař, PČR, psycholog, škola a školské zařízení.*“

Ot. č. 5.: „*Vyskytly se při této spolupráci nějaké problémy? Pokud ano, můžete je popsat?*“

Odpověď: „*Myslím si, že školy po nás chtějí více informací, než jim jsme oprávněni poskytnout. Zdravotnická zařízení jsou také vázána mlčenlivostí a někdy narážíme na to, že všechny informace musí jít úřední cestou a zdržuje se čas řešení problému.*“

Ot. č. 6.: „*Stalo se někdy, že jste v zájmu dítěte poskytly pedagogům či psychologům citlivé údaje v omezeném rozsahu?*“

Odpověď: „*Ano, občas poskytnu citlivé informace, které bych oficiálně poskytovat neměla, ale vždy pro dobro daného případu. Pokud chci s někým jednat a získat od něho více informací, tak mu musím nastínit situaci, či poskytnout zpětnou vazbu, zdali informace k něčemu byly, zdali se případ řeší a kam to směřuje. Jinak by mi příště informace dali v omezené míře, či vše vyžadovali písemně (úřední cestou). Pokud si nastavím vzájemně kladný vztah, tak je získávání informací snažší.*“

Ot. č. 7.: „*Byly tyto informace někdy zneužity?*“

Odpověď: „*Zatím nemám informace, že by tyto informace byly nějak zneužity. Mám indicie, že učitelé někdy používají nevhodně informace, které se týkají případu, ale tyto informace nemají od nás. Často je mají od jiných dětí, facebooku, samotného klienta a podobně.*“

Ot. č. 8.: „*Pokud ano, mělo to negativní dopad na dítě?*“

Odpověď: „Jedna rodina se musela přestěhovat jinam, protože se k nim okolí chovalo velmi nevhodně a ve škole si z ní dělali srandu, částečně i učitelé.“

Ot. č. 9.: „Změnili jste na základě dané zkušenosti Váš postoj k podávání informací?“

Odpověď: „Můj postoj ke sdělování informací se změnil tak, že si dávám větší pozor komu, jaké informace dám a poskytuji pouze nezbytně nutné informace k danému problému, danému odborníkovi.“

Ot. č. 10.: „Myslíte si, že je legislativa v komunikaci orgánů či osob v těchto případech bezchybná?“

Odpověď: „Žádná legislativa není bezchybná, v případě komunikace je mnoho zákonů, vyhlášek a jiných směrnic – to vše způsobuje, že pokud není ochota mezi orgány, tak může být komunikace velmi obtížná, zdlouhavá a formální.“

Ot. č. 11.: „Myslíte si, že pedagogové či psychologové znají svá práva a povinnosti v poskytování informací, týkajících se dítěte, orgánu sociálně-právní ochrany dle zákona?“

Odpověď: „Myslím si, že většina z nich má povědomí o poskytování informací OSPODu a když ne, tak se ve většině případů úspěšně domluvíme.“

Ot. č. 12.: „Proběhne z Vaší strany po obdržení zprávy o žákovi nějaká další komunikace s pracovníky školy?“

Odpověď: „Školu vyrozumíme, že se případem zabýváme a který pracovník má konkrétní případ na starost.“

Ot. č. 13.: „Myslíte si, že je současná komunikace mezi Vámi a dalšími subjekty dostačující?“

Odpověď: „Komunikace je převážně dostačující, ale vždy záleží na tom, se kterým pracovníkem zrovna mluvíte.“

Ot. č. 15.: „Jaké případné změny byste navrhli v rámci zlepšení komunikace a zpětné vazby?“

Odpověď: „Možná ujednotit nějaká pravidla pro zpětnou vazbu do škol a jiných organizací, jakým způsobem jim odpovídat, když nemůžeme sdělovat informace a oni je chtějí nebo potřebují. Případně upravit poskytování informací od OSPOD dalším subjektům.“

Příloha č. 2- Rozhovor č. 2- kurátor pro děti a mládež orgánu sociálně právní ochrany dětí

Ot. č. 1.: „*Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?*“

Odpověď: „*Vysokoškolské.*“

Ot. č. 2.: *Kolik let aktivně působíte ve své profesi?*

Odpověď: „*7 roků.*“

Ot. č. 3.: „*S kolika případy, týkající se problematiky sebepoškozování u adolescentů, jste se setkali za dobu Vašeho působení v oboru?*“

Odpověď: „*S deseti případy.*“

Ot. č. 4.: „*Se kterými veřejnoprávními subjekty a osobami, jste dosud při řešení těchto případů spolupracovali?*“

Odpověď: „*Pediatr, psychiatr, PL, ZDVOP, psycholog, škola a školské zařízení.*“

Ot. č. 5.: „*Vyskytly se při této spolupráci nějaké problémy? Pokud ano, můžete je popsat?*“

Odpověď: „*Třeba to, když žádáme školu o zprávu, kterou zpracováváme na žádost policie - dítě se stalo obětí nebo pachatelem TČ. Zde pro nás také platí mlčenlivost a za její porušení hrozí postih. Školy pak mohou nabývat dojmu, že informace pouze přijímáme, ale neposkytujeme jim zpětnou vazbu.*“

Ot. č. 6.: „*Stalo se někdy, že jste v zájmu dítěte poskytly pedagogům či psychologům citlivé údaje v omezeném rozsahu?*“

Odpověď: „*Při jednání si dávám pozor, abych nakládal pouze s těmi informacemi, které škola již má. Například od samotných dětí nebo jejich rodičů, příp. se nějaká událost udála ve škole. Pokud je rodič komunikativní a zároveň je to vhodné, vedu jej k tomu, aby on sám školu o věci informoval. Podle uvážení také dělám v tomto výjimky. Tím myslím, že se snažím vyhodnotit, zda konkrétní pedagog využije některé doplňující informace ve prospěch dítěte anebo hrozí, že je obrátí proti němu, bude jej například pomlouvat, zaškatulkuje si jej podobně. Osobní přístup pedagogů k dětem se v praxi hodně liší. Vzhledem k tomuto a ke skutečnosti, že se rozhodují na základě jen svých dojmů, zda řeknu něco navíc, si raději dávám větší pozor na to, co pustím.*“

Ot. č. 7.: „*Byly tyto informace někdy zneužity?*“

Odpověď: „*Zatím nemám žádné zprávy, že by tyto informace někdo zneužil.*“

Ot. č. 8.: „*Pokud ano, mělo to negativní dopad na dítě?*“

Odpověď: „Cokoliv nevhodného řekne učitel ve škole, tak to negativní dopad na dítě určitě má.“

Ot. č. 9.: „Změnili jste na základě dané zkušenosti Váš postoj k podávání informací?“

Odpověď: „Určitě ne. Jako vhodné mi přijde při řešení konkrétních problémů svolání Případové konference za účasti školy, rodičů a jiných organizací (lékař, psycholog apod.). Zde se účastníci zavazují písemně k mlčenlivosti - jejich prokazatelné porušení je pak vymahatelné i občanskoprávní cestou (omluva, žaloba o poškození pověsti apod.). Zúčastněné strany se pak chovají zodpovědněji. Rodič se také může vyjadřovat k účasti jednotlivců při projednávání konkrétních témat a může ovlivnit, zda při projednávání citlivých informací budou někteří z části jednání vyloučeni.“

Ot. č. 10.: „Myslíte si, že je legislativa v komunikaci orgánů či osob v těchto případech bezchybná?“

Odpověď: „Rozhodně není.“

Ot. č. 11.: „Myslíte si, že pedagogové či psychologové znají svá práva a povinnosti v poskytování informací, týkajících se dítěte, orgánu sociálně-právní ochrany dle zákona?“

Odpověď: „Práva a povinnosti v poskytování informací do jisté míry znají, ale jak už jsem zmínil, chtějí více informací, než jim můžeme podat.“

Ot. č. 12.: „Proběhne z Vaší strany po obdržení zprávy o žákovi nějaká další komunikace s pracovníky školy?“

Odpověď: „Ano, často se mi stává, že mi pedagogové či psychologové děti volají a chtějí vědět, jak se situace řeší.“

Ot. č. 13.: „Myslíte si, že je současná komunikace mezi Vámi a dalšími subjekty dostačující?“

Odpověď: „Při vzájemné komunikaci by měl zkrátka člověk zachovat zdravý rozum a ctít prospěch poskytovaných informací. Vznik nějakého metodického pokynu věnujícímu se této problematice a propojujícím stanoviska MŠMT, MPSV a MV, se mi s ohledem na dosavadní fungování našeho státního aparátu, (nekoncepčnost, nenávaznost na činnosti předchozích ministerstev v souvislosti s volbami), zdá spíše jako sci-fi.“

Ot. č. 14.: „Jaké případné změny byste navrhli v rámci zlepšení komunikace a zpětné vazby?“

Odpověď: „Opakované upřesňování kompetencí a pravidel spolupráce.“

Příloha č. 3- Rozhovor č. 3- kurátor pro děti a mládež orgánu sociálně právní ochrany dětí

Ot. č. 1.: „*Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?*“

Odpověď: „*Vysokoškolské.*“

Ot. č. 2.: *Kolik let aktivně působíte ve své profesi?*

Odpověď: „*3 roky.*“

Ot. č. 3.: „*S kolika případy, týkající se problematiky sebepoškozování u adolescentů, jste se setkali za dobu Vašeho působení v oboru?*“

Odpověď: „*Se třemi případy.*“

Ot. č. 4.: „*Se kterými veřejnoprávními subjekty a osobami, jste dosud při řešení těchto případů spolupracovali?*“

Odpověď: „*Dětský lékař, psycholog, škola a školské zařízení.*“

Ot. č. 5.: „*Vyskytly se při této spolupráci nějaké problémy? Pokud ano, můžete je popsat?*“

Odpověď: „*Spíše neznalost zákona, případně neochota sdělovat informace, i když tu povinnost mají.*“

Ot. č. 6.: „*Stalo se někdy, že jste v zájmu dítěte poskytly pedagogům či psychologům citlivé údaje v omezeném rozsahu?*“

Odpověď: „*Ano, v nezbytně nutném množství, tak aby se dítě mohlo vzdělávat a nebyl na něho kladen velký tlak kvůli neinformovanosti učitele. Psychologům, abychom mohli nastavit společný postup.*“

Ot. č. 7.: „*Byly tyto informace někdy zneužity?*“

Odpověď: „*Zatím nemám signály, že by tyto informace někdo zneužil.*“

Ot. č. 8.: „*Pokud ano, mělo to negativní dopad na dítě?*“

Odpověď: „*Vím, že učitel občas pronese něco nevhodného a děti mi to pak řeknou, takže cokoli nepodloženého, špatného či nevhodného řekne učitel o dítěti, tak to, podle mě, má mírný negativní dopad.*“

Ot. č. 9.: „*Změnili jste na základě dané zkušenosti Váš postoj k podávání informací?*“

Odpověď: „*Neměnil bych svůj postoj k podávání informací – OSPOD má povinnost podávat informace pouze okresnímu státnímu zastupitelství, soudům a v omezené míře policii. Kdežto ostatní organizace jsou povinny podávat informace nám. Takže je na mě, jaké informace komu podám.*“

Ot. č. 10.: „Myslíte si, že je legislativa v komunikaci orgánů či osob v těchto případech bezchybná?“

Odpověď: „Bezchybná rozhodně není.“

Ot. č. 11.: „Myslíte si, že pedagogové či psychologové znají svá práva a povinnosti v poskytování informací, týkajících se dítěte, orgánu sociálně-právní ochrany dle zákona?“

Odpověď: „Práva a povinnosti v poskytování informací nejspíše znají, ale v získávání informací mají asi trochu jinou představu a občas mají pocit, že jim sdělujeme málo informací.“

Ot. č. 12.: „Proběhne z Vaší strany po obdržení zprávy o žákovi nějaká další komunikace s pracovníky školy?“

Odpověď: „Ano, většina škol je nastavena ke spolupráci a často komunikují s třídními učiteli, či výchovnými poradci.“

Ot. č. 13.: „Pokud ne, z jakého důvodu?“

Odpověď: „Pokud ne, tak se jedná o jednorázový problém, který je rychle vyřešen.“

Ot. č. 14.: „Myslíte si, že je současná komunikace mezi Vámi a dalšími subjekty dostačující?“

Odpověď: „Kdybych to bral pohledu známkování školního, tak dostačující je, ale nebylo by špatné, kdyby tok informací, mezi subjekty zainteresovaných do případu klienta, byl pružnější a míň byrokratický.“

Ot. č. 15.: „Jaké případné změny byste navrhli v rámci zlepšení komunikace a zpětné vazby?“

Odpověď: „Zplnohodnotit emailovou komunikaci. Často se stává, že lékař nám řekne do telefonu, jak je to v rodině špatné a dítě je skoro týrané, ale do oficiální zprávy napíše něco úplně jiného – bojí se rodičů. Taková komunikace není úplně košér.“)

Já osobně nemám problém s komunikací mezi odborníky či zařízeními a pokud se stane, že mi někdo informace podat nechce, tak to udělám oficiální zákonnou cestou a pracuji s tím, co mi napíše do zprávy. V mnoha organizacích máme nějaké „známé“, takže informace se k nám nějak dostanou.“

Příloha č. 4- Rozhovor č. 4- sociální pracovnice orgánu sociálně právní ochrany dětí

Ot. č. 1.: „*Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?*“

Odpověď: „ VŠ.“

Ot. č. 2.: „*Kolik let aktivně působíte ve své profesi?*“

Odpověď: „26 let.“

Ot. č. 3.: „*S kolika případy, týkající se problematiky sebepoškozování u adolescentů, jste se setkali za dobu Vašeho působení v oboru?*“

Odpověď: „Tohle číslo dohromady přesně nemohu uvést, v tomto směru nejsou na našem oddělení vedeny žádné údaje, za 26 let mé práce se to opravdu špatně odhaduje – do 30 v mém služebním rajónu. Je to ale opravdu jen hrubý odhad.“

Ot. č. 4.: „*Se kterými veřejnoprávními subjekty a osobami, jste dosud při řešení těchto případů spolupracovali?*“

Odpověď: „Sebepoškozování adolescentů nepatří do mé náplně práce, ale spíše kurátorům. V mém případě jsem u těchto spolupracovala pouze s psychologem, pediatrem a školou.“

Ot. č. 5.: „*Vyskytly se při této spolupráci nějaké problémy? Pokud ano, můžete je popsat?*“

Odpověď: „Nevzpomínám si, že bych konkrétně v této spolupráci na tomto problému vnímala nějaký problém. U ostatních případů mám bohužel jiné zkušenosti.“

Ot. č. 6.: „*Stalo se někdy, že jste v zájmu dítěte poskytly pedagogům či psychologům citlivé údaje v omezeném rozsahu?*“

Odpověď: „Když je po mně někdo vyžaduje, tak ano. Ale velký pozor si dávám na to, komu tyto informace podávám a popřípadě jim do telefonu řeknu, ať si tyto citlivé údaje nechají pro sebe.“

Ot. č. 7.: „*Byly tyto informace někdy zneužity?*“

Odpověď: „Nemohu říci přímo zneužity, ale stalo se, že s nimi nebylo dobře naloženo.“

Ot. č. 8.: „*Pokud ano, mělo to negativní dopad na dítě?*“

Odpověď: „Učitel sděloval před celou třídou, nebo jinak interpretoval informace od nás v komunikaci s rodiči a podobně. Tato situace negativní vliv na dítě má, bohužel si to asi moc pedagogů neuvědomuje.“

Ot. č. 9.: „*Změnili jste na základě dané zkušenosti Váš postoj k podávání informací?*“

Odpověď: „Někdy, pokud jedním s osobou, kterou z profesního styku ještě neznám,

zdůrazňuji více důvěrnost či žádám, aby konkrétní informace nikde jinde nezazněly apod.“

Ot. č. 10.: „Domníváte se, že je legislativa v komunikaci orgánů či osob v těchto případech bezchybná?“

Odpověď: „Určitě ne.“

Ot. č. 11.: „Myslíte si, že pedagogové či psychologové znají svá práva a povinnosti v poskytování informací, týkajících se dítěte, orgánu sociálně-právní ochrany dle zákona?“

Odpověď: „Dle mého názoru velmi často neznají.“

Ot. č. 12.: „Proběhne z Vaší strany po obdržení zprávy o žákovi nějaká další komunikace s pracovníky školy?“

Odpověď: „Zcela určitě. Vždy reaguji.“

Ot. č. 13.: „Myslíte si, že je současná komunikace mezi Vámi a dalšími subjekty dostačující?“

Odpověď: „Nemyslím.“

Ot. č. 14.: „Jaké případné změny byste navrhli v rámci zlepšení komunikace a zpětné vazby?“

Odpověď: „Vítala bych např. společná setkávání s různými subjekty, ve kterých bychom si měli možnost různé věci vyjasňovat. Umím si představit i realizaci projektů v tomto směru s potřebnými subjekty. Také bych uvítala i legislativní změnu – vnímám v některých případech jako nelogické, že lékaři, který má dítě v péči, nebo učitel, který má dítě „v rukou“ téměř každodenně (kromě víkendů), nemohu sdělit žádné informace.“

Příloha č. 5- Rozhovor č. 5- sociální pracovnice orgánu sociálně právní ochrany dětí

Ot. č. 1.: „*Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?*“

Odpověď: „*VŠ.*“

Ot. č. 2.: „*Kolik let aktivně působíte ve své profesi?*“

Odpověď: „*11 roků.*“

Ot. č. 3.: „*S kolika případy, týkající se problematiky sebepoškozování u adolescentů, jste se setkali za dobu Vašeho působení v oboru?*“

Odpověď: „*Zhruba s pěti případy.*“

Ot. č. 4.: „*Se kterými veřejnoprávními subjekty a osobami, jste dosud při řešení těchto případů spolupracovali?*“

Odpověď: „*V rámci této problematiky jsem pracovala se školou, PČR, školním psychologem, výchovným poradcem, zdravotnickým zařízením, dětským a odborným lékařem.*“

Ot. č. 5.: „*Vyskytly se při této spolupráci nějaké problémy? Pokud ano, můžete je popsat?*“

Odpověď: „*Problém vidím v neznalosti zákona, a také v tom, že škola začne podávat informace, až je situace neudržitelná.*“

Ot. č. 6.: „*Stalo se někdy, že jste v zájmu dítěte poskytly pedagogům či psychologům citlivé údaje v omezeném rozsahu?*“

Odpověď: „*Ano.*“

Ot. č. 7.: „*Byly tyto informace někdy zneužity?*“

Odpověď: „*Ne, aspoň se to ke mně nikdy nedostalo.*“

Ot. č. 8.: „*Pokud ano, mělo to negativní dopad na dítě?*“

Odpověď: „*Jak už jsme řekla, zatím nemám informace o tom, jestli byly zneužity, ale kdyby byly, myslím se, že negativní dopad na dítě by to určitě mělo.*“

Ot. č. 9.: „*Změnili jste na základě dané zkušenosti Váš postoj k podávání informací?*“

Odpověď: „*Nemám špatnou zkušenost, takže opravdu nevím, ale myslím si, že bych si dala větší pozor na to, komu tyto informace sděluji a v jaké míře.*“

Ot. č. 10.: „*Domníváte se, že je legislativa v komunikaci orgánů či osob v těchto případech bezchybná?*“

Odpověď: „*V žádném případě bezchybná není.*“

Ot. č. 11.: „*Myslíte si, že pedagogové či psychologové znají svá práva a povinnosti*

v poskytování informací, týkajících se dítěte, orgánu sociálně-právní ochrany dle zákona?“

Odpověď: „*Určitě ne.*“

Ot. č. 12.: „*Proběhne z Vaší strany po obdržení zprávy o žákovi nějaká další komunikace s pracovníky školy?“*

Odpověď: „*Někdy, spíše záleží na konkrétním sdělení. Například potřeba doplnění zprávy a podobně.*“

Ot. č. 13.: „*Myslíte si, že je současná komunikace mezi Vámi a dalšími subjekty dostačující?“*

Odpověď: „*Nemyslím.*“

Ot. č. 14.: „*Jaké případné změny byste navrhli v rámci zlepšení komunikace a zpětné vazby?“*

Odpověď: „*Velmi důležitá je prevence, často jsou informace podávány, až je situace neudržitelná a to je podle mého názoru velmi špatně.*“

Příloha č. 6- Rozhovor č. 6- sociální pracovnice orgánu sociálně právní ochrany dětí

Ot. č. 1.: „*Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?*“

Odpověď: „ Bc.“

Ot. č. 2.: „*Kolik let aktivně působíte ve své profesi?*“

Odpověď: „*Na pozici sociálního pracovníka 7 let, na OSPOD 3 roky.*“

Ot. č. 3.: „*S kolika případy, týkající se problematiky sebepoškozování u adolescentů, jste se setkali za dobu Vašeho působení v oboru?*“

Odpověď: „*Se třemi případy.*“

Ot. č. 4.: „*Se kterými veřejnoprávními subjekty a osobami, jste dosud při řešení těchto případů spolupracovali?*“

Odpověď: „*V rámci této problematiky jsem pracovala se školou, PČR, školním psychologem, výchovným poradcem, dětským a odborným lékařem.*“

Ot. č. 5.: „*Vyskytly se při této spolupráci nějaké problémy? Pokud ano, můžete je popsat?*“

Odpověď: „*Spousta organizací nemůže poskytovat podrobnější informace získané jejich prací, zejména se jedná o neziskovky, tím je spolupráce komplikovanější. Samozřejmě také záleží na přístupu každého zainteresovaného pracovníka, jeho laxnost, aktivita a podobně.*“

Ot. č. 6.: „*Stalo se někdy, že jste v zájmu dítěte poskytly pedagogům či psychologům citlivé údaje v omezeném rozsahu?*“

Odpověď: „*Pokud by to bylo vyhodnoceno, že je to opravdu v zájmu dítěte, pak ano.*“

Ot. č. 7.: „*Byly tyto informace někdy zneužity?*“

Odpověď: „*Nemám informace o tom, zda někdy byly zneužity informace, které jsme poskytli jiným subjektům, v neprospěch dítěte.*“

Ot. č. 8.: „*Pokud ano, mělo to negativní dopad na dítě?*“

Odpověď: „*Kdyby se tak stalo, určitě to negativní dopad na dítě mít bude.*“

Ot. č. 9.: „*Změnili jste na základě dané zkušenosti Váš postoj k podávání informací?*“

Odpověď: „*Nemám špatnou zkušenost, takže nedovedu říci.*“

Ot. č. 10.: „*Domníváte se, že je legislativa v komunikaci orgánů či osob v těchto případech bezchybná?*“

Odpověď: „*Domnívám se, že žádná legislativa není bezchybná.*“

Ot. č. 11.: „*Myslíte si, že pedagogové či psychologové znají svá práva a povinnosti*

v poskytování informací, týkajících se dítěte, orgánu sociálně-právní ochrany dle zákona?“

Odpověď: „Myslím, že ano. Nicméně např. u škol je velmi časté, že telefonicky či osobním rozhovorem sdělí podrobnější informace, následné písemné zprávy jsou stručnější. Psychologové poskytují informace pouze na základě souhlasu zákonného zástupce dítěte.“

Ot. č. 12.: „Proběhne z Vaší strany po obdržení zprávy o žákovi nějaká další komunikace s pracovníky školy?“

Odpověď: „Většinou ne, ale záleží na závažnosti problému.“

Ot. č. 13.: „Myslíte si, že je současná komunikace mezi Vámi a dalšími subjekty dostačující?“

Odpověď: „Nelze odpovědět jednoznačně, velmi záleží na osobním přístupu každého pracovníka.“

Ot. č. 14.: „Jaké případné změny byste navrhli v rámci zlepšení komunikace a zpětné vazby?“

Odpověď: „Nastavení jasných pravidel předávání informací.“

Příloha č. 7- Rozhovor č. 7- školní psycholog

Ot. č. 1.: „*Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?*“

Odpověď: „*Vysokoškolské.*“

Ot. č. 2.: *Kolik let aktivně působíte ve své profesi?*

Odpověď: „*Aktivně působím ve své profesi 7 let.*“

Ot. č. 3.: „*S kolika případy, týkající se problematiky sebepoškozování u adolescentů, jste se setkali za dobu Vašeho působení v oboru?*“

Odpověď: „*Určitě se poškozuje více dívek, ale já osobně jsem řešila 3 případy.*“

Ot. č. 4.: „*Se kterými veřejnoprávními subjekty a osobami, jste dosud při řešení těchto případů spolupracovali?*“

Odpověď: „*Dětský lékař, psychiatr, klinický psycholog, OSPOD*

Ot. č. 5.: „*Můžete popsat, jak tato spolupráce probíhá?*“

Odpověď: „*Telefonicky, informace o dítěti jsme předala psychiatrovi a ten už dále s dívkou pracoval.*“

Ot. č. 6.: „*Myslíte si, že současná komunikace mezi Vámi a dalšími veřejnoprávními subjekty je dostačující?*“

Odpověď: „*Ne, byla bych ráda za zpětnou vazbu. Informace pak vím jen od rodičů, případně od dítěte a tyto informace nemusí být úplné.*“

Ot. č. 7.: „*Vyskytly se při této spolupráci nějaké problémy? Pokud ano, můžete je popsat?*“

Odpověď: „*Ne, jen chybí zpětná vazba. Jiné orgány musí dodržovat mlčelivost, kterou máme ale i my a abychom mohli dítěti účinně pomoci, myslím si, že by nás měli více informovat (psychiatři, OSPOD, kliničtí psychologové) o dalších krocích, které budou u dítěte probíhat.*“

Ot. č. 8.: „*Domníváte se, že máte právo znát průběh šetření a následné doporučení či nařízení orgánů sociálně-právní ochrany dětí nebo jiného veřejně-právního subjektu?*“

Odpověď: „*Myslím, že ano.*“

Ot. č. 9.: „*Podnikáte z vlastní iniciativy nějaké další kroky směřující k jiným subjektům, které by Vám mohly pomoci se v daném problému zorientovat a umožnily tak zefektivnit Vaši komunikaci se žákem?*“

Odpověď: „*Někdy ano, sama kontaktuji např. OSPOD a snažím se s nimi domluvit.*“

Ot. č. 10.: „Nastala někdy situace, kdy díky nedostatku informací ze strany veřejnoprávních subjektů jste nemohla dostatečně rychle nebo správně reagovat na daný problém?“

Odpověď: „Ne.“

Ot. č. 11.: „Kdybyste dostávali požadované informace od ostatních subjektů, které se na případu podílejí, domníváte se, že by to urychlilo celkový proces a mělo pozitivní dopad na žáka?“

Odpověď: „Myslím, že velmi.“

Ot. č. 12.: „Jaké případné změny byste navrhli v rámci zlepšení komunikace a zpětné vazby?“

Odpověď: „Abychom jako školní psychologové byli pevně ukotveni v legislativě a tím pádem bychom mohli účinněji tlačit na jiné odborníky ve spolupráci. Dále také lepší informovanost o naší profesi vůči jiným odborníkům.“

Příloha č. 8- Rozhovor č. 8- školní psycholog

Ot. č. 1.: „*Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?*“

Odpověď: „*Vysokoškolské.*“

Ot. č. 2.: *Kolik let aktivně působíte ve své profesi?*

Odpověď: „*Aktivně působím ve své profesi 10 let.*“

Ot. č. 3.: „*S kolika případy, týkající se problematiky sebepoškozování u adolescentů, jste se setkali za dobu Vašeho působení v oboru?*“

Odpověď: „*Netroufám si je za 10 let spočítat, ale bylo jich dost.*“

Ot. č. 4.: „*Se kterými veřejnoprávními subjekty a osobami, jste dosud při řešení těchto případů spolupracovali?*“

Odpověď: „*Dětské oddělení Psychiatrické léčebny ve Šternberku, Středisko sociální prevence v Olomouci, Fond ohrožených dětí Olomouc, Dětský domov, OSPOD.*“

Ot. č. 5.: „*Můžete popsat, jak tato spolupráce probíhá?*“

Odpověď: „*Spolupráce s OSPOD je jednostranná, tzn., že plníme ohlašovací povinnost, odpovídáme na jejich dotazy, vypracováváme zprávy, ale jejich zpětná vazba zcela chybí, přesto, že o ni písemně opakovaně žádáme.*“

Ot. č. 6.: „*Myslíte si, že současná komunikace mezi Vámi a dalšími veřejnoprávními subjekty je dostačující?*“

Odpověď: „*Rozhodně ne, což mnohdy komplikuje celý proces.*“

Ot. č. 7.: „*Vyskytly se při této spolupráci nějaké problémy? Pokud ano, můžete je popsat?*“

Odpověď: „*Ano, vyskytly. To už jsem zmiňovala v otázce číslo 5. Spolupráce s OSPOD je jednostranná.*“

Ot. č. 8.: „*Domníváte se, že máte právo znát průběh šetření a následné doporučení či nařízení orgánů sociálně-právní ochrany dětí nebo jiného veřejně-právního subjektu?*“

Odpověď: „*Každopádně, pokud má být spolupráce a pomoc smysluplná.*“

Ot. č. 9.: „*Podnikáte z vlastní iniciativy nějaké další kroky směřující k jiným subjektům, které by Vám mohly pomoci se v daném problému zorientovat a umožnily tak zefektivnit Vaši komunikaci se žákem?*“

Odpověď: „Vždy se snažím hledat optimální řešení a zapojit maximum lidí.“

Ot. č. 10.: „Nastala někdy situace, kdy díky nedostatku informací ze strany veřejnoprávních subjektů jste nemohla dostatečně rychle nebo správně reagovat na daný problém?“

Odpověď: „Nejsem si jistá.“

Ot. č. 11.: „Kdybyste dostávali požadované informace od ostatních subjektů, které se na případu podílejí, domníváte se, že by to urychlilo celkový proces a mělo pozitivní dopad na žáka?“

Odpověď: „Rozhodně ano.“

Ot. č. 12.: „Jaké případné změny byste navrhli v rámci zlepšení komunikace a zpětné vazby?“

Odpověď: „Vypracování smysluplné koncepce a všemi stranami dodržované propojené spolupráce s OSPOD, Policií a dalšími subjekty. Je nutné, aby v pomáhajících profesích pracovali nejenom vzdělání, ale hlavně empatičtí lidé, pokud možno se sebezkušenostním výcvikem, což tak není.“

Příloha č. 9- Rozhovor č. 9- školní psycholog

Ot. č. 1.: „*Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?*“

Odpověď: „*Vysokoškolské.*“

Ot. č. 2.: *Kolik let aktivně působíte ve své profesi?*

Odpověď: „*Aktivně působím ve své profesi 4 roky.*“

Ot. č. 3.: „*S kolika případy, týkající se problematiky sebepoškozování u adolescentů, jste se setkali za dobu Vašeho působení v oboru?*“

Odpověď: „*Zhruba s deseti případy, přímo v mé péči byly dvě žákyně, ostatním zařídili rodiče péči u jiných odborníků.*“

Ot. č. 4.: „*Se kterými veřejnoprávními subjekty a osobami, jste dosud při řešení těchto případů spolupracovali?*“

Odpověď: „*Dětský lékař, psychiatr, klinický psycholog, OSPOD*

Ot. č. 5.: „*Můžete popsat, jak tato spolupráce probíhá?*“

Odpověď: „*Telefonicky.*

Ot. č. 6.: „*Myslíte si, že současná komunikace mezi Vámi a dalšími veřejnoprávními subjekty je dostačující?*“

Odpověď: „*Rozhodně ne.*“

Ot. č. 7.: „*Vyskytly se při této spolupráci nějaké problémy? Pokud ano, můžete je popsat?*“

Odpověď: „*Problémy v komunikaci s OSPOD. Většinou je to u dětí ze sociálně slabších rodin.*“

Ot. č. 8.: „*Domníváte se, že máte právo znát průběh šetření a následné doporučení či nařízení orgánů sociálně-právní ochrany dětí nebo jiného veřejně-právního subjektu?*“

Odpověď: „*Často se dostáváme do situace, kdy moji kolegové-učitelé mají pocit, že kurátorky a sociální pracovnice nedělají dostatečná opatření. Často je to ale z důvodu, že OSPOD nemá pravomoc sdělovat průběh práce s rodinou mimo případovou konferenci, ale ve skutečnosti konají. Často se poté dostáváme k tomu, že učitelé nechtějí do péče o jejich svěřence zapojovat OSPOD, protože jim to přidělová práci (obrovská zátěž dokumentací, neustálé a opakované psaní zpráv) a výsledek není z jejich pohledu nikde vidět. Hodně ale záleží na osobnosti pracovnice OSPOD. Některé jsou aktivnější a jejich práce nese ovoce. Jiné naopak škole na všechno odvědí, že nemohou nic dělat.*“

Ot. č. 9.: „*Podnikáte z vlastní iniciativy nějaké další kroky směřující k jiným subjektům, které by Vám mohly pomoci se v daném problému zorientovat a umožnily tak zefektivnit Vaši komunikaci se žákem?*“

Odpověď: „*Snažím se kontaktovat orgán sociálně právní ochrany dětí a zjistit základní informace.*“

Ot. č. 10.: „*Nastala někdy situace, kdy díky nedostatku informací ze strany veřejnoprávních subjektů jste nemohla dostatečně rychle nebo správně reagovat na daný problém?*“

Odpověď: „*Ted' opravdu nevím.*“

Ot. č. 11.: „*Kdybyste dostávali požadované informace od ostatních subjektů, které se na případu podílejí, domníváte se, že by to urychlilo celkový proces a mělo pozitivní dopad na žáka?*“

Odpověď: „*Určitě ano.*“

Ot. č. 12.: „*Jaké případné změny byste navrhli v rámci zlepšení komunikace a zpětné vazby?*“

Odpověď: „*Těžko říct. Domnívám se, že by tyto změny měly být hodně koncepční. Nejde měnit jen část.*“

Příloha č. 10- Rozhovor č. 10- pedagog

Ot. č. 1.: „*Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?*“

Odpověď: „*Vysokoškolské.*“

Ot. č. 2.: *Kolik let aktivně působíte ve své profesi?*

Odpověď: „*Aktivně působím ve své profesi 27 let.*“

Ot. č. 3.: „*S kolika případy, týkající se problematiky sebepoškozování u adolescentů, jste se setkali za dobu Vašeho působení v oboru?*“

Odpověď: „*Za dobu mého působení v oboru jsem se setkala zhruba se 6 případy sebepoškozování.*“

Ot. č. 4.: „*Se kterými veřejnoprávními subjekty a osobami, jste dosud při řešení těchto případů spolupracovali?*“

Odpověď: „*Školní psycholog, OSPOD, PČR, rodiče.*“

Ot. č. 5.: „*Můžete popsat, jak tato spolupráce probíhá?*“

Odpověď: „*Vždy jen telefonicky.*“

Ot. č. 6.: „*Myslíte si, že současná komunikace mezi Vámi a dalšími veřejnoprávními subjekty je dostačující?*“

Odpověď: „*Ne, to si rozhodně nemyslím.*“

Ot. č. 7.: „*Vyskytly se při této spolupráci nějaké problémy? Pokud ano, můžete je popsat?*“

Odpověď: „*Ano, ale ne z mé strany. Víím, že naše školní psycholožka měla problémy v komunikaci s pracovníky orgánu sociálně právní ochrany dětí.*“

Ot. č. 8.: „*Domníváte se, že máte právo znát průběh šetření a následné doporučení či nařízení orgánů sociálně-právní ochrany dětí nebo jiného veřejně-právního subjektu?*“

Odpověď: „*Ano, jelikož s dítětem pracuji téměř každý den.*“

Ot. č. 9.: „*Podnikáte z vlastní iniciativy nějaké další kroky směřující k jiným subjektům, které by Vám mohly pomoci se v daném problému zorientovat a umožnily tak zefektivnit Vaši komunikaci se žákem?*“

Odpověď: „*Snažím se získávat informace o problematice, ať už samostudiem, spoluprací v ŠPC na škole či s krajským metodikem prevence.*“

Ot. č. 10.: „*Nastala někdy situace, kdy díky nedostatku informací ze strany veřejnoprávních subjektů jste nemohla dostatečně rychle nebo správně reagovat na daný problém?*“

Odpověď: „Ano, mnohokrát ze strany policie, ale naštěstí mám dost informací od školní psycholožky, takže díky tomu vím, jak s dítětem pracovat.“

Ot. č. 11.: „Kdybyste dostávali požadované informace od ostatních subjektů, které se na případu podílejí, domníváte se, že by to urychlilo celkový proces a mělo pozitivní dopad na žáka?“

Odpověď: „Ano, a to zásadně.“

Ot. č. 12.: „Jaké případné změny byste navrhli v rámci zlepšení komunikace a zpětné vazby?“

Odpověď: „Nevím, je to legislativní záležitost.“

Příloha č. 11- Rozhovor č. 11- pedagog

Ot. č. 1.: „*Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?*“

Odpověď: „*Vysokoškolské.*“

Ot. č. 2.: *Kolik let aktivně působíte ve své profesi?*

Odpověď: „*Aktivně působím ve své profesi 18 let.*“

Ot. č. 3.: „*S kolika případy, týkající se problematiky sebepoškozování u adolescentů, jste se setkali za dobu Vašeho působení v oboru?*“

Odpověď: „*Za dobu mého působení v oboru jsem se setkala zhruba s 5 případy sebepoškozování.*“

Ot. č. 4.: „*Se kterými veřejnoprávními subjekty a osobami, jste dosud při řešení těchto případů spolupracovali?*“

Odpověď: „*Školní psycholog, OSPOD, PČR, třídní učitelka, rodiče, metodička prevence.*“

Ot. č. 5.: „*Můžete popsat, jak tato spolupráce probíhá?*“

Odpověď: „*Vždy jen telefonicky. Se školní psycholožkou společně řešíme a hledáme možnosti, orgán sociálně právní ochrany dětí chce informace, ale nic se bohužel neděje.*“

Ot. č. 6.: „*Myslíte si, že současná komunikace mezi Vámi a dalšími veřejnoprávními subjekty je dostačující?*“

Odpověď: „*Rozhodně ne.*“

Ot. č. 7.: „*Vyskytly se při této spolupráci nějaké problémy? Pokud ano, můžete je popsat?*“

Odpověď: „*Nedostatečná, spíše velmi špatná komunikace a spolupráce mimo školu.*“

Ot. č. 8.: „*Domníváte se, že máte právo znát průběh šetření a následné doporučení či nařízení orgánů sociálně-právní ochrany dětí nebo jiného veřejně-právního subjektu?*“

Odpověď: „*Určitě na to máme právo, ale jaksi se na to nikde nepamatuje.*“

Ot. č. 9.: „*Podnikáte z vlastní iniciativy nějaké další kroky směřující k jiným subjektům, které by Vám mohly pomoci se v daném problému zorientovat a umožnily tak zefektivnit Vaši komunikaci se žákem?*“

Odpověď: „*Spolupráce se školní psycholožkou, která je zároveň na dětském oddělení v Psychiatrické léčebně ve Šternberku, kde je možnost ambulantní péče i pobytu. Dále také komunikuji se sociálními pracovníci OSPOD.*“

Ot. č. 10.: „Nastala někdy situace, kdy díky nedostatku informací ze strany veřejnoprávních subjektů jste nemohla dostatečně rychle nebo správně reagovat na daný problém?“

Odpověď: „Ano, bohužel se to stává.“

Ot. č. 11.: „Kdybyste dostávali požadované informace od ostatních subjektů, které se na případu podílejí, domníváte se, že by to urychlilo celkový proces a mělo pozitivní dopad na žáka?“

Odpověď: „Kdybychom dostávali požadované informace, jistěže by byla pomoc rychlejší a operativnější.“

Ot. č. 12.: „Jaké případné změny byste navrhli v rámci zlepšení komunikace a zpětné vazby?“

Odpověď: „Je potřeba to právně ošetřit, děravých míst je v legislativě celá řada.“

Příloha č. 12- Rozhovor č. 12- pedagog

Ot. č. 1.: „*Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?*“

Odpověď: „*Vysokoškolské.*“

Ot. č. 2.: *Kolik let aktivně působíte ve své profesi?*

Odpověď: „*Aktivně působím ve své profesi 15 let.*“

Ot. č. 3.: „*S kolika případy, týkající se problematiky sebepoškozování u adolescentů, jste se setkali za dobu Vašeho působení v oboru?*“

Odpověď: „*Za dobu mého působení v oboru jsem se setkala pouze s 2 případy sebepoškozování.*“

Ot. č. 4.: „*Se kterými veřejnoprávními subjekty a osobami, jste dosud při řešení těchto případů spolupracovali?*“

Odpověď: „*Školní psycholog, OSPOD, rodiče, metodička prevence.*“

Ot. č. 5.: „*Můžete popsat, jak tato spolupráce probíhá?*“

Odpověď: „*V rámci orgánu sociálně právní ochrany dětí jen telefonicky, dále pak osobní konzultace se školní psycholožkou.*“

Ot. č. 6.: „*Myslíte si, že současná komunikace mezi Vámi a dalšími veřejnoprávními subjekty je dostačující?*“

Odpověď: „*Rozhodně ne.*“

Ot. č. 7.: „*Vyskytly se při této spolupráci nějaké problémy? Pokud ano, můžete je popsat?*“

Odpověď: „*Nedostatečná otevřenost orgánu sociálně právní ochrany dětí, špatná spolupráce, o kterou se musíme doprošovat.*“

Ot. č. 8.: „*Domníváte se, že máte právo znát průběh šetření a následné doporučení či nařízení orgánů sociálně-právní ochrany dětí nebo jiného veřejně-právního subjektu?*“

Odpověď: „*Ano, rozhodně.*“

Ot. č. 9.: „*Podnikáte z vlastní iniciativy nějaké další kroky směřující k jiným subjektům, které by Vám mohly pomoci se v daném problému zorientovat a umožnily tak zefektivnit Vaši komunikaci se žákem?*“

Odpověď: „*Konzultace se školní psycholožkou, kontaktování rodičů a orgánu sociálně právní ochrany dětí.*“

Ot. č. 10.: „Nastala někdy situace, kdy díky nedostatku informací ze strany veřejnoprávních subjektů jste nemohla dostatečně rychle nebo správně reagovat na daný problém?“

Odpověď: „Ano, už několikrát.“

Ot. č. 11.: „Kdybyste dostávali požadované informace od ostatních subjektů, které se na případu podílejí, domníváte se, že by to urychlilo celkový proces a mělo pozitivní dopad na žáka?“

Odpověď: „Ano, zcela určitě ano.“

Ot. č. 12.: „Jaké případné změny byste navrhli v rámci zlepšení komunikace a zpětné vazby?“

Odpověď: „Jediná věc, která mě napadá, je sociálně právní úprava.“

Příloha č. 13- Rozhovor č. 13- policejní psycholog

Ot. č. 1.: „*Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?*“

Odpověď: „*Vysokoškolské - magistr ve speciální pedagogice a doktorka psychologie.*“

Ot. č. 2.: *Kolik let aktivně působíte ve své profesi?*

Odpověď: „*Coby policejní psycholog přes 9 let.*“

Ot. č. 3.: „*S kolika případy, týkající se problematiky sebepoškozování u adolescentů, jste se setkali za dobu Vašeho působení v oboru?*“

Odpověď: „*Jedná se o ojedinělé dílčí případy, což ovšem nevystihuje jejich reálný výskyt. Co se týká policejní psychologie, nebývám vždy hlavním aktérem, který by apriori vstupoval do interdisciplinárního řešení autoagresivního jednání dospívajícího. Se sebepoškozující se adolescentem jsem se ovšem setkala např. v kontextu jeho následné sebevraždy, při práci se školní skupinou po traumatické události, kde se objevilo sebepoškozování studenta, dále v běžné poradenské praxi, kdy se na mne s tímto podezřením obrátili rodiče a podobně.*“

Ot. č. 4.: „*Se kterými veřejnoprávními subjekty a osobami, jste dosud při řešení těchto případů spolupracovali?*“

Odpověď: „*Pedagogové, metodici prevence na školách, výchovní poradci, školní psychologové, OSPOD.*“

Ot. č. 5.: „*Vyskytly se při této spolupráci nějaké problémy? Pokud ano, můžete je popsat?*“

Odpověď: „*Ne, naopak byli vděční za spolupráci, pomoc.*“

Ot. č. 6.: „*Co si myslíte o spolupráci orgánu sociálně právní ochrany dětí, pedagogů a školních psychologů?*“

Odpověď: „*Měla by být co nejvíce těsná, protože škola je hned po rodině místem, kde se dítě nachází nejčastěji a kde se odehrává největší část jeho mimorodinných aktivit. Proto děje-li se s dítětem něco „závadného“, projeví se to nejen v jeho rodině (soukromí), ale zákonitě i ve škole, a to ať už na chování či na jeho prospěchu. Škola má navíc ohromný podíl na širokospektrálních celospolečenských preventivních aktivitách, a to nejen z hlediska primární, ale i sekundární a terciární prevence. V souvislosti s oběťmi trestných činů píšou o problematice prevence i ve své knize Psychologie obětí trestných činů a analogie se zde více než nabízí, neboť sebepoškozování je často důsledkem nějakého předchozího poškození, včetně poškození přímo z primární rodiny. Děti jistě nelze ochránit před všemi projevy a produkty společnosti, neboť jsou jejich*

součástí, ovšem společným úsilím jim lze pomoci, a dále je sekundárně nevíktimizovat nevhodnými zásahy a postupy, či naopak nečinností.“

Ot. č. 7.: „Domníváte se, že kdyby byla legislativa nastavena tak, že všichni odborníci, kteří s dítětem pracují, dostanou stejné informace, mělo by to pozitivní dopad na dítě?“

Odpověď: *„Situace, kdy dostanou „všichni stejné informace“ není reálná a v praxi by asi ani nebyla žádoucí. Nejde ani tak o množství (kvantitu) sdílených informací, jako spíše o jejich kvalitu. Jde tedy o to, aby ty nejzásadnější informace týkající se dítěte byly mezi odborníky sdíleny, a to nejen formálně v úředním (písemném) styku, ale i osobně na společných koordinačních poradách, sezeních apod., aby mohl být zvolen společný a efektivní postup. Pokud bude každý ze subjektů kvůli nedostatku informací „léčit něco jiného“, bude to mít zcela jistě negativní efekt.“*

Ot. č. 8.: „Měla jste někdy problém s jednou z těchto složek?“

Odpověď: *„Ne.“*

Ot. č. 9.: „Domníváte se, že pedagogové a psychologové jsou v právu, když chtějí aspoň základní informace o dítěti, aby mohli v dané situaci dostatečně rychle reagovat, co se dítěte týče? I když legislativa říká opak?“

Odpověď: *„Myslím si, že jde o naprosto oprávněný požadavek. Obě instituce by totiž měly brát na zřetel to nejdůležitější a tím je zájem dítěte. Vše ostatní je vedlejší. Na druhou stranu se nedomnívám, že současná legislativa takové sdílení informací zcela neumožňuje. De lege lata jak zákon o sociálně-právní ochraně dětí, který upravuje práci OSPOD, tak i školský zákon, kterým se řídí škola, shodně hovoří o vzájemné spolupráci a v žádném z těchto zákonů není výslovně uvedeno, že informace se předávat nemohou. Jde tedy jen o výklad právní normy, který nemůže být pouze rigidní a ryze formalistický, ale měl by zároveň vystihovat i její smysl, kterým je opětovně zájem dítěte. Pracovník OSPODU by tedy měl v každém konkrétním případě postupovat individuálně, tj. pakliže bude v zájmu dítěte a napravení určitého závadného stavu, aby byla za účelem společného a efektivního postupu informována i škola, měl by škole informace předat a dále s ní spolupracovat. To, že v zákoně nenajde výslovnou „povinnost“ takto učinit, ještě neznamená, že tak učinit nemůže.“*

Ot. č. 10.: „Jaký máte sama vztah k poskytování citlivých údajů?“

Odpověď: *„Pracuji s nimi více než obezřetně, a to nejen jako psycholog, ale i coby policista. Řídím se samozřejmě zákonem a příslušným etickým kodexem.“*

Ot. č. 11.: „Je podle Vás správné, že pracovníci z OSPOD sdělují citlivé údaje v omezeném rozsahu?“

Odpověď: „Ano, s citlivými informacemi by mělo být vždy zacházeno opatrně a s rozmyslem. Problém však může být v tom, že si každý může pod pojmem „citlivé údaje“ vyložit něco jiného a často tak zatajovat informace, které jsou pro jiný subjekt důležité a žádoucí.“

Ot. č. 12.: „Slyšela jste někdy, že odborný pracovník podal citlivé údaje o dítěti a někdo toho zneužil?“

Odpověď: „Ne. Dokážu si sice takové situace představit, ale to se týká jakéhokoli oboru a lidí v něm pracujících, jde o selhání lidského faktoru. Za těchto okolností by člověk nemohl jít ani k lékaři apod., aniž by neočekával nějaký únik jeho osobních údajů.“

Ot. č. 13.: „Myslíte si, že je současná komunikace mezi Vámi a dalšími subjekty dostačující?“

Odpověď: „Ano, součinnost těchto subjektů s PČR (potažmo se mnou) je v pořádku, ovšem dokážu si opět představit, že mezi jinými subjekty dostačující být nemusí.“

Ot. č. 15.: „Jaké případné změny byste navrhli v rámci zlepšení komunikace a zpětné vazby?“

Odpověď: „Podrobnější právní úpravu, která by měla přesněji vymezit vzájemné poskytování informací s důrazem na potřeby všech institucí, které o dítě pečují. To vnímám jako základ, který by mohl zabránit současnému chaosu, strachu. Například ze sankcí z neoprávněného poskytnutí údajů, či dokonce neochotě některých individualit.“