



dům tří  
přání



## Jak udržet hranice a nestát se součástí konfliktu

### Prevence

- ▲ Využívejte pravidelně intervize a supervize.
- ▲ Sdílejte s kolegou, poskytněte si kolegiální podporu.
- ▲ Bud'te si vědomi své profesní role a kompetencí.
- ▲ Dopřávejte si dostatek odpočinku a mimopracovních činností, které máte rádi.

### Intervence (práce s klientem)

- ▲ Pokud je to možné, ved'te rozhovor s rodiči ve dvou s kolegou.
- ▲ Připravte se na konzultaci předem.
  - Co má být cílem? Jaké informace potřebuji získat? Jaké potřebuji předat?
- ▲ **Bud'te transparentní.**
  - Nastavte pravidla na začátku, případně v průběhu spolupráce.**  
Oslovování, rétorika, zacházení s informacemi, pravidla komunikace mezi sebou, očekávání všech účastníků, možnosti a limity služby a klientů, nestrannost vůči rodičům – hájení zájmů dítěte.
- ▲ Stanovte si s rodiči konkrétní téma k řešení na úvodu setkání.
- ▲ Zvědomujte si, že jste tu za dítě a jeho zájmy.
- ▲ Nepřebírejte odpovědnost za rodiče.
- ▲ Vracejte rozhodování rodičům,  
jen oni jsou zodpovědní za výsledek svého jednání.
- ▲ Držte dohodnuté téma a rodiče k němu vracete.
- ▲ Nebud'te tlumočnickem jedné strany – bud'te hlasem dítěte.
- ▲ Využívejte právo vzít si čas na odpověď nebo právo říct “nevím”.
- ▲ Nepřebírejte od rodičů jejich “důkazy”.
- ▲ Sepisujte s rodiči, na čem se dohodli  
a používejte dohodnuté pro další práci s nimi.



## dům tří přání



# Jak podpořit dítě?

## Přímá práce s dítětem

- ▲ Informujte dítě o jeho právech a o průběhu opatrovníckého řízení.
- ▲ Vysvětlete dítěti svou roli, rozdíl mezi pracovníkem OSPOD a např. psychoterapeutem, psychologem.
- ▲ Vysvětlete, jak budete nakládat s informacemi, které vám sdělí.
- ▲ Ujistěte dítě, že není na situaci samo.
- ▲ Zajímejte se o details  
Např: "Jak ti v aktuální situaci je? Co ti vyhovuje? Co bys chtěl jinak?"
- ▲ Vyvarujte se návodným otázkám, netlačte dítě do odpovědí.
- ▲ Podpořte prožívání dítěte – pomozte mu pojmenovat a zlegitimizovat jeho emoce.
- ▲ Sejměte z dítěte zodpovědnost za rozhodování – nemělo by si vybírat mezi rodiči ("S kým bys chtěl být?").
- ▲ Hledejte zdroje dítěte:  
Dítě má své zdroje, které zná a používá samo (co má rádo, co ho baví...).  
Napojte ho na další zdroje – blízcí lidé, okolí, služby.
- ▲ Zohledněte tempo a aktuální prožívání dítěte v míře plánování počtu a délky setkání, případně čerpání dalších služeb.

## Nepřímá práce

- ▲ Ved'te rodiče, aby byli pro své děti předvídatelní.
- ▲ Mapujte s rodiči situaci dětí a jejich potřeb.
- ▲ Informačně podpořte rodiče ohledně vývojových potřeb dětí, výchovy a pod. Doporučte konkrétní literaturu, webové stránky apod.
- ▲ Pomáhejte rodičům při jejich rozhovoru oddělovat jejich partnerskou a rodičovskou rovinu.
- ▲ Vracejte rodiče od jejich témat k tématům jejich dětí.
- ▲ Ved'te rodiče k empatii k jejich dětem a současně dejte pozor na všemocný argument "vše v zájmu dítěte."
- ▲ Zvědomujte rodičům jejich rodičovskou zodpovědnost a dopady jejich rozhodnutí na dítě v dlouhodobém kontextu.
- ▲ Přinášejte zkušenosti jiných rodičů, které mohou sloužit k různým účelům (normalizace situace, získání nadhledu, prevence před možnými riziky...)
- ▲ Zadávejte praktické úkoly rodičům - např. zdravení se, oslovování táta/máma u předávání, sdílení informací o dětech, nastavení společných pravidel pro děti a informování dětí...



dům tří  
přání

NADACE  
SIRIUS

## Co konflikt rozpouští

### Co dělat

- ▲ Vedte rozhovor pevně pomocí pravidel a vlídně (pomalejší tempo, klidný hlas, se zájmem).
- ▲ Budte nestranní (v osobní i v e-mailové komunikaci. Vždy oba rodiče v kopii).
- ▲ Vedte spolupráci vyváženě pro oba rodiče (v čase, v úkolování).
- ▲ Hledejte s rodiči společné cíle ve prospěch dítěte.
- ▲ Konkretizujte cíle rodičů a věnujte se jejich podstatě. Doptávejte se.
- ▲ Vytvořte konkrétní kroky řešení s termíny plnění.
- ▲ Ptejte se na to, co fungovalo, a co funguje.
- ▲ Ptejte se rodičů, co jsou schopni v tuto chvíli změnit pro zlepšení situace.
- ▲ Oceňujte oba rodiče i za maličkosti...v tom, co konají směrem k dítěti, v tom, jak se chovají při konzultaci (vždycky je za co je ocenit).
- ▲ Oceňujte oba rodiče nejen za výsledek, ale i za proces samotný.
- ▲ Neutralizujte jazyk rodičů, parafrázuje a převádějte formulace rodičů do "ich - formy". Příklad: "Já potřebuji", nikoliv "Ty musíš".
- ▲ Normalizujte situaci rodičů.
- ▲ Odklánějte pozornost rodičů od konfliktní komunikace, např. pomocí flipchartu, či jiných pomůcek.
- ▲ Při eskalaci konfliktu udělejte pauzu (např. pití).



dům tří  
přání

NADACE  
SIRIUS

## Co konflikt posiluje, čeho se vyvarovat

### Co nedělat

- ▲ Nehleďte s rodiči pravdu, nevěnujte se jejich vnímání spravedlnosti.
- ▲ Nenechte se fascinovat příběhem rodičů.
- ▲ Nepřebírejte důkazy od rodičů.
- ▲ Nevracejte se příliš do minulosti (minulé křivdy, viníci...), v minulosti hledejte jen to, co fungovalo.
- ▲ Nenastavujte cíle ve “prospěch” rodičů, ale ve prospěch dětí.
- ▲ Nepřejímejte dynamiku a konfliktní rétoriku komunikace rodičů.
- ▲ Nevyjadřujte podporu jen jednomu z rodičů.
- ▲ Neúkolujte jen jednoho z rodičů.
- ▲ Vyvarujte se užívání slov, slovních spojení:
  - místo “já vás chápu,…” použijte “rozumím tomu tak, že…”
  - místo “vadí vám” použijte “nerozumíte tomu, štvete vás…”
  - místo “proč?” použijte “z jakého důvodu?”
  - místo “ano, ale…” použijte “ano a současně…”
  - místo “cítím, že…” použijte “vidím, slyším, rozumím tomu tak, že…”
  - místo “problém” použijte “situace; pro Vás je důležité...; chcete se zaměřit na…”
  - místo cíle “respekt” nechte rodiče konkretizovat jejich představy, jak se respekt dle nich projevuje.
  - místo “vy se nemůžete spolehnout…” použijte “vy potřebujete pomoci…”