





# Dětem má pomoci robotický zpovědník

Výslech dítěte je obtížná disciplína i pro zkušené odborníky. V budoucnu by lidského psychologa mohl nahradit robot, který vůči dítěti neprojeví žádné předsudky.

První průzkumy už ukazují, že děti se robotovi svěřují přinejmenším stejně ochotně jako lidským psychologům. Autorka programu chce nyní zkoumat, jak dětské výslechy ovlivňuje pohlaví zpovědníka. Firma RoboKind už jí přislíbila výrobu ženské verze svého robota Mila.

# Co všechno se podílí na náročnosti vedení rozhovoru s dítětem

- **Očekávání.**
- **Čas.**
- **Podmínky.**
- **Manipulace.**
- **Nejlepší zájem dítěte.**
- **Střet rolí.**
- **Věk a schopnosti dětí.**

# Co všechno se podílí na náročnosti vedení rozhovoru s dítětem

- **Obtížné situace.**
- **Stres a úzkost.**
- **Specifika.**
- **Příprava.**
- **Pozorování.**
- **Záznam rozhovoru.**
- **Profesionalita.**

# Co všechno se podílí na náročnosti vedení rozhovoru s dítětem

- **Dovednost kladení otázek.**
- **Rozhodnutí, jež se liší od názoru dítěte.**
- **Právní prostředí – legislativa.**
- **Zásady.**

# Právní prostředí - legislativa

- **Listina základních práv a svobod** – Usnesení předsednictva ČNR č. 2/1993 Sb. (zejména čl. 36 a 38),
- **Úmluva o právech dítěte** – Sdělení FMZV č. 104/1991 Sb. (zejm. čl. 2, 3, 12, 13),
- **Evropská úmluva o výkonu práv dětí** – Sdělení Ministerstva zahraničních věcí č. 54/2001 Sb.m.s. (zejm. čl. 1, 3, 6),
- **Úmluva o občanskoprávních aspektech mezinárodních únosů dětí** (zejm. čl. 13),
- **Úmluva o ochraně dětí a spolupráci při mezinárodním osvojení** – Sdělení Ministerstva zahraničních věcí č. 43/2000 Sb.m.s. (zejm. čl. 4),

# Právní prostředí - legislativa

- **Úmluva o styku s dětmi** – Sdělení Ministerstva zahraničních věcí č. 91/2005 Sb.m.s. (zejm. čl. 6),
- **Evropská úmluva o uznávání a výkonu rozhodnutí o výchově dětí a obnovení výchovy dětí** – Sdělení Ministerstva zahraničních věcí č. 66/2000 Sb.m.s. (zejm. čl. 15),
- **Obecný komentář Výboru OSN, Nařízení ES č. 2201/2003** (zejm. čl. 23, 41 a 42),
- **Zákon o sociálně-právní ochraně dětí** - č. 359/1999 Sb. (zejm. §§ 8, 17),
- **Občanský zákoník** – zák. č. 89/2012 Sb. (zejména §§ 95, 100, 460, 806, 863, 867, 875, 892, 946),
- **Občanský soudní řád** – zák. č. 99/1963 Sb. (zejm. §§ 29, 100), **Zákon o zvláštních řízeních soudních** – č. 292/2013 Sb. (zejm. § 20),



# Právní prostředí - legislativa

- **Zákon o odpovědnosti mládeže za protiprávní činy a o soudnictví ve věcech mládeže - č. 218/2003 Sb. (zejm. § 92),**
- **Správní řád – zák. č. 500/2004 Sb. (zejm. § 29),**
- **Zákon o zdravotních službách – č. 372/2011 Sb. (zejm. § 35).**
- **Judikatura:** Usnesení Nejvyššího soudu: 30 Cdo 3522/2009, 30 Cdo 1376/2012. Nálezy Ústavního soudu: IV. ÚS 288/04, II. ÚS 1818/07, III. ÚS 2150/07, II. ÚS 2630/07, II. ÚS 1945/2008, III. ÚS 3007/2009, I. ÚS 2661/2010, III. ÚS 3363/10, II. ÚS 2537/11, II. ÚS 3765/2011, I. ÚS 1506/13, I. ÚS 2482/13, Pl. ÚS 3304/13, IV. ÚS 3900/14.



# Očekávání

- **Dítě.**
- **Soud.**
- **Matka dítěte.**
- **Otec dítěte.**
- **Sociální pracovník.**
- **Právní zástupci.**
- **Případně jiný účastník řízení.**

# Střet rolí

- **Ve vztahu k rodině rádce, konzultant, zprostředkovatel, řešitel, doprovázející.**
- **Represe a sankce.**
- **Výkon sociálně právní ochrany x kolizní opatrovník.**
- **Zjišťování názoru dítěte x hájení jeho zájmů x právní zástupce dítěte**

# Čas

- **Individuální přístup – každé dítě je v jiné situaci.**
- **Uvolnění napětí, snížení bariér.**
- **Informování dětí o procesu.**
- **Zjištění potřebných informací.**
- **Závěr, odlehčení.**
- **Vysvětlení dalšího postupu.**
- **Opakované kontakty a pohovory s dítětem v průběhu celého řízení.**

# Podmínky

- **Vybavení a uspořádání kanceláře.**
- **Atmosféra místa.**
- **Jiná prostředí pro pohovor (škola, domácnost).**
- **Načasování, denní doba.**
- **Doprovod dítěte.**
- **První setkání.**



# Nejlepší zájem dítěte

- Konfrontace názoru dítěte s jeho nejlepším zájmem.
- Co je nejlepší zájem dítěte?
- Flexibilita pojmu ponechává značný prostor pro manipulaci.
- Názor dítěte – neopomenutelná složka jeho nejlepšího zájmu.

# Rozhodnutí X Názor dítěte

- **Ochrana nejlepších zájmů dítěte.**
- **Práce s dítětem od samého počátku – dítě by nikdy nemělo získat dojem, že rozhoduje.**

# Způsob zachycení rozhovoru

- **Napojení na dítě.**
- **Poznámky výjimečně, se souhlasem dítěte, vysvětlením a co nejméně rušivě.**
- **Osvobodovat dítě od pocitů vlastní odpovědnosti nebo viny.**
- **Neohrožující a bezpečná atmosféra.**
- **Eliminace dezinterpretace slyšeného a vnímaného.**

# Způsob zachycení rozhovoru

- **Zpráva k soudu by měla zachycovat sdělení a situaci dítěte, formu rozhovoru s ním a také popis skutečností, které rozhovor mohly ovlivnit.**



# Manipulace

- **Komplikovanost odhalení.**
- **Přímá a nepřímá manipulace.**
- **Absence potřebné erudice.**
- **Hrozba konfliktu.**
- **Dítě je více zbraní v rukou rodiče, než svobodně se vyjadřujícím subjektem.**
- **Strach dítěte z reakce rodičů.**
- **Důležitost zachování pocitu dítěti, že se aktivně účastní.**

# Věk a schopnosti dětí

- Úroveň vyspělosti dítěte, jeho zkušenosti, příslušnost k menšinové skupině, fyzické, smyslové i mentální postižení, sociální a kulturní prostředí, kvalita jeho vztahu s rodiči či dalšími příbuznými apod.
- Dítě předškolní, mladší a dospívající.
- Hranice 12 let.
- Věkové limity?
- Individuální zvláštnosti vývoje dětské psychiky.

# Obtížné situace

- **Pestrost a citlivost témat.**
- **Emoce.**
- **Situace spojené se značnou emocionální zátěží.**
- **Osobnost dítěte.**

# Stres a úzkost

- **Konkrétní situace dítěte.**
- **Obranné reakce dítěte.**
- **Stresové faktory – před realizací pohovoru, v jeho průběhu a po jeho skončení.**
- **Odbourání stresu.**



# Specifika

- **Kulturnost prostředí.**
- **Situační kontext.**
- **Vztah rodiny k dítěti, jeho postavení v rodině.**
- **Komunikační a vzdělanostní úroveň dítěte, vyjadřovací schopnosti.**
- **Zdravotní stav, fyzické či psychické postižení.**
- **Vliv emoční deprivace.**

# Specifika

- **Patologie v rodině.**
- **Individuální zvláštnosti vývoje dětské psychiky, včetně věkových a vývojových omezení, vývoje řeči, vnímání a myšlení dítěte, schopnosti dítěte orientovat se v čase a situaci, udržet pozornost.**
- **Specifické potřeby dítěte.**
- **Syndrom Pygmalion.**
- **Nervozita a respekt z cizí osoby.**

# Specifika

- **Strach z trestu.**
- **Snaha získat nějakou výhodu.**

# Příprava pohovoru s dítětem

- **Cíl pohovoru**
- **Příprava prostoru.**
- **Příprava ve vztahu k naší osobě.**
- **Informovanost rodičů.**
- **Věnovat pozornost i jiným detailům – kdo dítě doprovází, kdo byl s dítětem v posledních hodinách či dnech...**



# Pozorování dítěte

- **Verbální projevy.**
- **Paralingvistika.**
- **Neverbální chování.**
- **Všimát si obsahu chování.**
- **Všimát si emocí.**

# Profesionalita

- **Kvalifikovaní odborníci se specifickými schopnostmi a dovednostmi.**
- **Vzdělání i v dětské psychologii a dalších relevantních humanitních a sociálních oblastech.**
- **Zkušenosti s prací s dětmi.**
- **Schopnost zpracovat vlastní pocitový doprovod.**
- **Znát rizika manipulace.**

# Profesionalita

- **Dovednost používat vhodné komunikační postupy a techniky.**
- **Dovednost kladení otázek.**

# Zásady

- **Pohovor s dětmi by měl být realizován bez přítomnosti obou rodičů a dalších osob (je to tak i v souladu s právními předpisy).**
- **Vždy se snažíme, aby prostředí, ve kterém je pohovor realizován, bylo příjemné.** Dle možností eliminujeme vyrušování (telefon, jiný kolega, jiní klienti atd.).
- **Dbáme na kvalitu přípravy pohovoru** (jsem si vědoma toho, že v naší zahlcenosti, které jsme v práci sociálně-právní ochrany dětí vystaveni, to není jednoduchý požadavek, ale je velmi důležitý).

# Zásady

- **V úvodu rozhovoru se po pozdravu vždy představíme (sebe i organizaci) a vysvětlíme důvod a účel setkání. Dítě dále přiměřeně jeho věku a v souladu s právními předpisy informujeme. Je také důležité domluvit se s dítětem na tom, jak ho budeme oslovovat - jak to pro něj bude fajn. Jedině tak se vyhneme tomu, že po celou dobu pohovoru budeme dítěti říkat např. takovou variantou jména, která je mu nepříjemná.**
- **Nespěcháme na dítě, poskytujeme mu dostatek času a prostoru pro jeho odpovědi i volná vyjádření.**

# Zásady

- **Hodně nasloucháme, pokud možno dítě nepřerušujeme a ověřujeme si správnost svého pochopení toho, co dítě říká.**
- **Nikdy nezlehčujeme to, co dítě říká, a nesklouzáváme k litování dítěte** – namísto litování projevujeme účast a vyjadřujeme podporu.
- **Věnujeme velkou pozornost verbálnímu i neverbálnímu chování dítěte**, všímáme si všech projevů i konkrétních výrazů, které používá, konkrétních oslovení ve vztahu ke členům rodiny, zabarvení a tónu hlasu, jakým o nich dítě hovoří atd.

# Zásady

- Dáváme dítěti v průběhu rozhovoru najevo své **porozumění**.
- Nezapomínáme na **obyčejný lidský přístup** ve vztahu ke každému dítěti (projevujeme upřímný zájem – dáváme jej najevo i neverbálně, udržujeme vizuální kontakt, nezapomínáme na úsměv, pamatujeme si jméno dítěte, pozorně mu nasloucháme, vzbuzujeme v něm pocit, že vše, co říká, je velmi důležité apod.).
- **Nezasypáváme dítě velkým množstvím otázek**, sami však myslíme i na to, dávat dítěti prostor k jeho otázkám. Pravidelně se ujišťujeme, že dítě našim otázkám rozumí.



# Zásady

- **Ujišťujeme dítě, že není odpovědné** za to, co se stalo či za to, co bude následovat (pokud se tedy nejedná např. o pohovor v souvislosti se spácháním přestupku nebo činu jinak trestného ze strany dítěte).
- **Věnujeme pozornost způsobu kladení otázek** a jejich typu, v různých situacích a různých fázích rozhovoru používáme různé formy otázek. Neklademe dítěti otázky typu „S kým chceš zůstat po rozvodu?“, „Koho máš více rád, maminku nebo tatínka?“, „Kdo se o tebe lépe stará?“, „Kdo je pro tebe důležitější?“ apod. Mnohem lepší je ptát se tak, jak doporučuje p. Dr. Radek Ptáček, např. „Pokud soud rozhodne, že máš žít s mamkou/tatkou, jak to budeš prožívat/cítit?“ Snažíme se též vyhýbat otázkách začínajícím slovem „proč?“. Když se ptáme na názor dítěte, je vhodný začátek otázky např. „Co si myslíš o...?“

# Zásady

- **Kromě techniky správného kladení otázek se nebojíme využívat i jiných osvědčených postupů a strategií, např. různých dalších komunikačních technik, včetně např. mediačních dovedností, či jiných speciálních technik (škálových, kresebných, s pomůckami aj.), které mohou napomáhat k detailnější sociální diagnostice, k porozumění dítěti a pochopení jeho chování, k navázání smysluplného pracovního vztahu, k podpoře a rozvíjení komunikace, k zachycení možných varovných signálů, k získávání zpětné vazby, k sebevyjádření dítěte, k vyjádření mnoha pocitů a emocí, ke zpracování emočního napětí, k motivaci dítěte apod.**

# Zásady

- **Přizpůsobujeme formu, tempo a veškeré dění v pohovoru osobnosti dítěte**, jeho věku, zralosti, situaci, jeho aktuálnímu psychickému stavu i momentálnímu psychickému naladění apod.
- **Nezapomínáme ani na naši osobnost** – každý jsme jiný, každému z nás mohou vyhovovat a „sedět“ jiné postupy práce s dítětem. (Není třeba v sobě vždy za každou cenu něco potlačovat a nutit se do jednání, ve kterém nejsme a nikdy třeba nebudeme pro dítě autentičtí, jen proto, že je jiným odborníkem prezentováno jako správné.)

# Zásady

- Při jakékoli komunikaci s dítětem dbáme na to, abychom **nepoužívali odborné výrazy**, cizí slova a profesionální žargon. Snažíme se vše sdělovat jazykem, kterému dítě rozumí.
- Po celou dobu vedení pohovoru se snažíme vytvářet **atmosféru bezpečí a důvěry**.
- **Vyhýbáme se slibům**, u kterých hrozí, že je nesplníme.

# Zásady

- **Nebojíme se přehnaně emocí**, slzí a projevených obav na straně dítěte. Jestliže je nějaká „bolest“ aktuální součástí života dítěte, může být součástí a projevem i našeho pohovoru s ním.
- **Věnujeme pozornost pocitům dítěte**, které se v komunikaci objevují, ať už jsou pozitivní nebo negativní. Jestliže budeme akceptovat i negativní pocity (a to třeba i ve vztahu k rodičům – např. vztek), dítě bude cítit podporu, bude nám více věřit a komunikace s ním může být snazší (neznamená to však, že sami budeme rodiče kritizovat či jakkoli o nich negativně hovořit).

# Zásady

- **Jsme opatrní na užívání doteků** ve vztahu k dítěti, ne vždy je to dětmi vítáno. Respektujeme osobní zónu dítěte
- **Nezapomínáme dítě chválit, ocenit a poděkovat mu**, nejenom na konci pohovoru, ale od samého počátku a v jeho celém průběhu.
- ***Začátek a konec rozhovoru se vždy snažíme vést pozitivně***, pro dítě příjemně.



# Zásady

- Po celou dobu pohovoru **dbáme na komfort dítěte** – věnujeme pozornost projevům únavy, potřebě odejít na toaletu, tomu, zda nemá žízeň, zda mu není horko či zima atd.
- **Na konci pohovoru dítě vždy informujeme o dalším postupu a domluvíme se na tom, zda všechny sdělené informace mohou „opustit tuto místnost“.** Pokud v tomto směru nemůžeme přání dítěte vyhovět, vždy vysvětlíme ihned, proč je nutné, právě tuto konkrétní informaci nezamlčovat. (Moje praxe mi přinesla zajímavou zkušenost – ve většině případů děti souhlasí s tím, že o všem, o čem jsme hovořili, mohou informovat rodiče či soud.).



# Kazuistika

Děkuji vám za pozornost a přeji  
pěkný zbytek dne.