

3. RODINNÉ PORADENSTVÍ

3.1. VYMEZENÍ POJMU RODINA

O rodinách můžeme uvažovat např. jako o tradičních, moderních a postmoderních. „Tradiční“ může znamenat jednak časové vymezení (zde předmoderní, tedy do 18. století) nebo sociální ukotvenost (model rodiny institucionalizovaný zákony). Tradiční můžeme myslet tzv. širší rodinu (moderní pak nukleární model rodiny), ale v užším slova smyslu jde o měšťanský model nukleární rodiny (složená z obou biologických rodičů a jejich dětí), předpokládající (tradiční) genderově určené rozdělení prostorů na mužský – veřejný prostor a pole moci, a ženský – soukromý prostor domácnosti a reprodukce. Tradiční model, kdy muž je v první řadě „živitelem“ a žena pečuje o děti a domácnost, je charakteristický zejména pro 19. století.

Vývoj rodin směřoval k egalitářskému uspořádání. Moderní či postmoderní rodiny jsou charakteristické tím, že chybí předem daný vzor či model určující, co je to rodina, mateřství, otcovství, jaké role má kdo zastávat. A právě fakt, že partnerství je založeno na emocích a na dohodě mezi partnery, ho činí tolik zranitelným, nestabilním a jednodušeji zrušitelným. (Beck, Beck-Gernsheim 1995, 50-64)³⁶ Současnými fenomény jsou např. rodiny rozvedené, neúplné, rekonstituované nebo „zvolené“ (sdílené bydlení, squaty, duchovní komunity, komunitní celky apod.).

Rodina je v čase i prostoru sociokulturně podmíněný variabilní systém intimních vztahových systémů intra/intergeneračních konstelací a všechny tyto varianty mají svůj smysl.

Jevy, o kterých v souvislosti s rodinou a rodinným poradenstvím uvažujeme:

- Rodina zajišťuje primární socializaci dětí a stabilizuje osobnosti dospělých jedinců, kteří tvoří společnost. Oslovuje témata jako odpovědnost, péče o děti a jejich výchovu, hospodaření, volný čas atd.
- Lidé v rodině spolu mají významná pouta (např. genetické, sexuální, teritoriální, majetkové, citové, spirituální, nebo „úkolové“ pouto – například rodičovské či výchovné) a vztahy vzájemné závislosti.
- Rodina předpokládá mezigenerační vztahy a hranice mezi nimi. Funguje zde systémová dynamika, která je odlišná od dynamiky páru.
- Rodina má vývojové fáze, které mají své charakteristiky.
- Rozlišujeme užší rodinu (rodiče a děti) a širší rodinu (prarodiče a další příbuzní).
- Členové rodiny mají své kompetence, které by měly být respektovány (pozor na přebírání kompetencí, které patří někomu jinému: např. rodiče X dítě, rodič X nový partner v rekonstituované rodině). To platí i pro poradce (není „dalším/lepším rodičem“, ale spojencem rodiny). Respektujeme přirozené role a hranice (například hranice mezi generacemi, zodpovědnost rodičů za děti apod.).
- Biologické pouto je jiné, než zvolené pouto. Pokrevní pouto zůstává (byť třeba skrytě) důležité po celý život. To ale nesnižuje uznání důležitosti pouta sociálního, které je volené (konkrétně se tyto skutečnosti mohou v rodinném poradenství objevit v souvislosti s náhradní rodinnou péčí, rozvody, úmrtím rodiče, rekonstituovanými rodinami, asistovanou reprodukcí apod.).

3.2. RODINNÉ PORADENSTVÍ A RODINNÁ TERAPIE

³⁶ Beck, U., Beck-Gernsheim, E. (1995). *The Normal Chaos of Love*. Cambridge: Polity Press.

Rodinné poradenství můžeme v širším smyslu chápat jako poradenství v oblasti rodinné problematiky, které se přímo či nepřímo týká vztahů mezi členy rodiny a jejími subsystemy nebo vztahů rodiny s okolím (škola, děti partnera, prarodiče apod.), kdy je spolupráce s ním žádoucí. V užším smyslu je to poradenství, kterého se aktivně účastní (tedy jsou fyzicky přítomni, je s nimi uzavřen kontrakt) minimálně dva členové rodiny. Obvykle jde o příslušníky odlišných generací, kteří mohou vykazovat ve svých vztazích prvky závislosti (např. rodič a nezletilé dítě).

Přestože zde mluvíme o rodinném poradenství, zažitým termínem v literatuře a mezi odbornou i laickou veřejností je „rodinná terapie“. Mezi rodinným poradenstvím a terapií zřejmě není ostrá hranice a vzhledem k tomuto kontinuu se dané termíny často jednoznačně nerozlišují. Považujeme ovšem za důležité, aby se tak v praxi dělo. Nerozlišování „poradenství“ a „terapie“ může v praxi vést k chybnému nastavení rámce konkrétní práce s rodinou.

Poradenství je vymezeno:

- kontextově: zaměření na aktuální stav a konkrétní praktická témata (namísto pátrání v historii a příčinách stavů jako v rodinné terapii),
- zakázkou: podpora celého rodinného systému (namísto sledování sil jedinců v rodině jako v rodinné terapii), posilování jeho dovedností a kompetencí (facilitovat tedy zapojení všech - např. cirkulárním dotazováním),
- kontraktem zaměřeným na jasné, konkrétní a praktické cíle (aby systém byl schopen sám fungovat),
- způsobem práce: hledáme porozumění situaci, nalezení řešení, co udělat jinak se zážitky, emocemi či náhledem pracujeme jen v míře potřebné ke zvládnutí aktuální životní situace rodiny.

Rodinná terapie se:

- více zaměřuje na emoce či transformaci,
- pracuje s nezdravými vzorci a vede k jejich zvědomění a změně,
- snaží o odstranění patologie (pracuje tedy s příznaky a klinickou diagnostikou).

V rodinném poradenství nejsme tak svobodní jako při práci s párem. Rodinné poradenství se odehrává v různých kontextech (např. nezletilé dítě, dospělé dítě, dospělé dítě s vyživovací povinností) a jsme více ovlivněni normativními modely jako:

- zájmem dítěte – zájem dítěte nelze předem výslovně zcela definovat. V konkrétní poradenské situaci ale můžeme rozpoznávat (např. při poradenství o uspořádání péče po rozvodu), že zájmy dospělých/rodičů jsou zřejmě v rozporu se zájmem dítěte (tedy to, co je pohodlné pro rodiče, je zátěž pro dítě). V takovém případě má zájem dítěte přednost. Zájmy dítěte poradce rovněž hájí v rámci struktury poradenského procesu, kdy například dbá na to, aby veškerá ujednání, dohody a komunikace během konzultace, byla srozumitelná nejen rodičům, ale i dítěti,
- zákonnými normami,
- vývojovým kontextem rodiny/dětí,
- společenskými hodnotami.

Oproti individuálnímu či párovému poradenství tedy vystávají o něco větší nároky na přípravu na konzultaci. Jak bylo uvedeno v obecném úvodu metodiky, právě v rámci poradenství s rodinou může být užitečná spolupráce páru poradců nebo (multidisciplinárního) týmu odborníků. V rámci práce s rodinou se častěji než při práci s jedincem či párem mohou vyskytovat vícestranné kontrakty (např. s OSPOD).

Indikace pro párové poradenství se nachází v tématech:

- komunikace v rodině
- vztahy v rodině
- uspořádání života v rodině: instrumentální složky soužití jako např. trávení volného času nebo fungování domácnosti, mezigenerační témata, sžívání systémů (rekonstituované rodiny), odpovědnosti a kompetence, konflikty a jejich zvládnutí,
- vývojové krize a přechodové krize (např. narození dítěte, dospívající dítě, osamostatnění dítěte, stárnoucí rodiče)
- výchova dětí včetně specifických témat (učení, výchovné problémy, drogy, zdravotní postižení aj.) nebo kontextů (náhradní rodinná péče, monoparentální rodina aj.)
- vztahy rodiny vůči jiným (sub)systémům a institucím (rodiče manžela, příbuzenské vztahy, sousedské vztahy, přátelé, škola apod.)
- rozvody a rozchody a následné uspořádání vztahů či péče o děti.

Relativní **kontraindikace pro rodinné poradenství**:

- obecně situace, kdy máme ohlašovací povinnost dle zákona (Trestní zákon č. 140/1961Sb. § 167 a § 168 – Nepřekážení a Neoznámení trestného činu – například týrání, zanedbávání a zneužívání dítěte apod.). Kontraindikací je například společná konzultace zneužívaného dítěte a zneužívajícího rodiče, ovšem společná konzultace dítěte s druhým rodičem naopak kontraindikací není.
- aktuální stav některého ze členů rodiny zabraňující kontaktu s ním (například intoxikace, násilné chování, psychopatologie apod.),
- souběžně či v minulosti řešený stejný či jiný problém v rámci individuálního či párového poradenství (držíme hranice partnerství X rodičovství) u téhož poradce.

3.3. VSTUP DO PORADENSKÉHO PROCESU

3.3.1. První poradenský kontakt

První poradenské konzultaci s rodinou předchází obvykle **první poradenský kontakt** (telefonicky, e-mailem, osobně), jehož cílem je ujistit klienty a vzbudit v nich důvěru a naději, že umíme rozpoznat jejich problém a umíme najít spolu s nimi a pro ně odpovídající způsob podpory včetně odpovídající služby. Prakticky to znamená dohodnout se s rodinou na poradenské konzultaci; její termín by měl být dán do tří dnů až do „konce příštího týdne“ (= 14 dní) od prvního kontaktu.

1) Představíme se jménem a institucí

2) Chceme vědět zadání

Můžete mi stručně říct, v jaké jste situaci? V čem je problém? Kvůli čemu voláte/ chcete přijít?
Z tohoto může vyplynout otázka na to, koho se problém týká. Měli bychom si uvědomit, že mluvíme s jedním členem rodiny (tento člen je aktivní za jiné, utváří první vztah a předkládá první popis problému) Je třeba mít na paměti, že vidění dané situace může být u ostatních členů rodiny odlišné, na což musíme při společné konzultaci pamatovat. Při první konzultaci s rodinou je maximálně vhodné, aby byli přítomni všichni členové rodiny.

3) Rodina se od nás má dozvědět:

Jak dlouho bude konzultace trvat, její cenu či bezplatnost, kde nás najde a kdo se jí bude věnovat. Zde má význam dobrá webová prezentace (včetně např. informací o parkování).

4) Společná dohoda s rodinou by se měla týkat:

Data schůzky, kdo přijde, kontaktů na sebe (Vy kontakt na mě znáte – můžete mi dát na Vás?) a domluva na dalších podmínkách pro případné zrušení (vzhledem k tomu, že jde o kontrakt s nižší mírou závaznosti, může se stát, že k domluvené první poradenské konzultaci vůbec nedojde).

3.3.2. První poradenská konzultace s rodinou

Cíle první (případně druhé) poradenské konzultace jsou **představení a přijetí, porozumění, prozkoumání a dohoda**:

- **Představení a přijetí**
 - **představit** poradnu, poradce a poradenství; domlouváme se na způsobu, jak se budeme vzájemně oslovovat (doporučujeme vyváženost - např. dospělí se oslovují příjmením, u dětí vzhledem k věku domlouváme tykání/vykání)
 - **dozvědět se**, co jednotliví členové rodiny i rodina jako celek od poradny očekávají – (a to včetně nepřítomných členů – „kdyby tady byli, co by řekli...“), počítat s případnými nevyjádřenými očekáváními, pojmenovat, že bývají přítomna³⁷;
 - **seznámit se** s rodinou a jejími členy, všem věnovat prostor - vyvažovat pozornost, nezapomínat na dítě, jít na úroveň dítěte, aby poradci rozumělo; dovědět se o nepřítomných - co se stalo, proč tu nejsou...
 - **naladit se** na jazyk rodiny a její vývojovou fázi, vzájemné přijetí, porozumění a prostou slušnost
 - **představit** poradcovi postoje k rodině a jednotlivcům („jsem spojencem vaší rodiny, každého z vás si vážím, fandím vaší společné dohodě/domluvě“) a těmto postojům dostát; **respektovat** ve svých postojích rodinný systém a jeho hranice („jsem host, přicházím jakoby na návštěvu, naše spolupráce je daná naší dohodou...“)
 - **stabilizovat** do co největší míry možnosti a způsoby domlouvání poradce s rodinou a s jednotlivými členy; poradce stabilizuje sám sebe (tedy vyrovnává své případné ne/sympatie k jednotlivcům i celé rodině) mj. tím, že je schopen průběžně rozpoznávat **silné stránky** jednotlivců i rodiny jako takové.
- **Porozumění**
 - **věnovat pozornost poradenskému poli**, které tvoří všichni zúčastnění (poradce – rodina – subsystémy v rodině - jednotlivci), cílům, procesu, vztahu
 - **porozumět vztahovému poli rodinného systému** - zjistit, jak každý v rodině vidí vlastní vztahovou situaci a potřeby v rodině: slyšíme, CO členové rodiny o sobě a rodině říkají, a sledujeme, JAK to říkají; „diagnostikujeme“, co je sblížuje, co je tam drží, co naopak oddaluje, jak toho dosahují (komunikace); zjišťujeme silné stránky každého z nich a RODINY
 - **porozumět ŽIVOTNÍ SITUACI** (životnímu kontextu) rodiny; na pozadí životní situace a vývojové situace rodiny, v níž přišli; částí životní situace je i podoba rodinného **SOUŽITÍ** (viz **instrumentální složky** soužití) - zjistit případné předchozí zkušenosti s řešením daného tématu, náhled na danou problematiku: „Co vše už jste při hledání řešení vašeho problému zkusili?“ „Máte nějakou předchozí zkušenost s odbornou či jinou pomocí?“ „Už jste někdy řešili podobný problém a s jakým výsledkem?“ „Už jste někdy byli v podobné situaci a co vám pomohlo, jak jste ji zvládli?“

³⁷ Zapomenout bychom neměli, že taková očekávání bývají přítomna i na naší straně. K této reflexi můžeme využít např. supervizi.

- **Prozkoumání**, zda je rodina na správném místě a zda zrovna tady může rodina očekávat podporu a vedení při orientaci a rozhodování ve své vztahové situaci, případně při jejím řešení
- **Dohoda**
 - **dojednat cíle** - hlavním cílem je zmapovat cíle jednotlivých členů rodiny a dojednat společný cíl pro rodinu. Dojednáváme cíle „doma v životě“ a cíle „poradenské“: např. dva poradenské cíle: Rozpoznat, že se blíží zničující hádka mezi matkou a dcerou; dozvědět se, jak tuto hádku včas zastavit.
 - **dojednat prostředky a odpovědnosti** (Co chtějí členové rodiny od poradce a naopak. Co pro dosažení tohoto cíle kdo udělá).
 - **dohodnout se** na dalším postupu: na další konzultaci, na (domácím) úkolu, případně na ukončení spolupráce či předání do jiného typu péče.

3.3.3. Procesy, které napomáhají dosahování cílů = dobrý kontakt a dobrý kontakt

- mít a udržet **dobrý kontakt**³⁸ s celou rodinou i jednotlivci: znamená to například vyladit tempa, zpomalit, když poradce vidí, že některý ze členů rodiny je zmaten, naladit se na slovník rodiny a přizpůsobit komunikaci dítěti (nepoužívat odborné výrazy, mluvit přiměřeně věku apod.), nechat si více vyprávět, případně stabilizovat možnou výbušnost vyprávění anamnestickými daty, počítáním roků atp.
- spolupracovat na ustavení **bezpečného a funkčního komunikačního pole**: poradce zajímají všechny zúčastněné strany rovnocenně, věnuje jim stejnou pozornost; může upravovat komunikaci, aby byla funkční pro to, čeho chce rodina (v dobrém) dosáhnout
- **bezpečí všech zúčastněných upravuje smlouva (viz příloha - kontrakt)**. Taková dohoda má tři vrstvy:
 - **Rámec** hodnotový a administrativní - kde, kdy, za kolik, mlčenlivost, zacházení s informacemi, etický kodex, možnost stížností atp.
 - **Cíle**
 - **Prostředky** - forma práce, odpovědnosti poradce a klientů
- **kontrakt s rodinou je dvoustranný** – poradce kontrakt uzavírá s rodinou, v případě účasti další instituce (soud, OSPOD, škola apod.) může být kontrakt vícestranný. V případě, kdy rodinu posílá jedna z výše zmíněných institucí, se poradce ptá:
 - *Proč vás sem „název instituce“ poslala a jak tomu rozumíte? Jaký je váš postoj k požadavku/cíli/přání/očekávání „název instituce“. Jsou tyto požadavky/cíle/přání/očekávání v souladu s vašimi vlastními požadavky/cíli/přáními/ očekáváními? Jak tomu rozumíte?*
 - *Chcete pracovat na zakázce „název instituce“?*
- První konzultaci začínáme se všemi členy rodiny. V případě, že na první konzultaci všichni relevantní členové rodiny přítomni nejsou, je výhodné je přizvat (např. po konzultaci s rodiči a dojednání rodinného poradenství přizvat dítě/děti, nebo po konzultaci s rodiči a dítětem přizvat dalšího sourozence). Rozlišujeme rodinný kontext a konzultaci s rodinou – nejsou-li přítomni všichni členové rodiny, od počátku vyjádřeně vyvažujeme pohledy všech, i nepřítomných členů rodiny – hlídáme procesní spravedlnost. Ve chvíli, kdy je uzavřen kontrakt s rodinou, doporučujeme řešení případných partnerských či individuálních témat u jiného odborníka.

³⁸ Poradce by měl umět přijmout celého člověka přesto, že je silami vztahového pole (paralelními procesy) strháván k neláskám a ke kouskování druhého na přijatelné a nepřijatelné části (ty nepřijatelné má pak tendenci odkazovat do jiných prostor (např. do psychoterapie).

3.3.4. Postup první konzultace podrobně

- 1) Pozveme rodinu dál, seznámíme je s prostorem (kam si mohou odložit věci, kde je toaleta atp.) a ujistíme je, že se zde ne/přezouváme.
- 2) Máme k dispozici vodu (např. ve džbánu na stole), aby pokud možno nevznikala otázka, zda je nápoj zdarma či za peníze; máme k dispozici (ve velkém balení na stole) kapesníky; pro děti v čekárně a konzultační místnosti hračky, potřeby pro kreslení apod.
- 3) **Základní pravidla spolupráce** uvedeme a dohodneme ústně na začátku a písemně je máme uvedena na webových stránkách a v čekárně:
 - naše mlčenlivost
 - možnost anonymity (s rodinou se dohodne pseudonym, pod kterým bude jejich spis veden – jsou současně upozorněni na nevýhody, které z anonymního vedení spisu vyplývají – například omezení jejich přístupu do něj atp.)
 - ne/placenost konzultace: domluvit se s rodinou kolik se za co platí³⁹ a kdy budou platit – na začátku nebo na konci konzultace⁴⁰
 - případně upozorňujeme na další podrobnosti⁴¹
 - zacházení s písemnými podklady (záznamem o konzultaci, evidencí statistickou atp.). Ptáme se jednotlivých členů rodiny, zda chtějí vědět víc, zároveň členy rodiny ujistíme, že se k pravidlům můžeme kdykoliv vrátit.
- 4) **Vyladíme očekávání o průběhu konzultace:** mají členové rodiny nějakou představu o tom, jak to v poradně chodí? Jak dlouho trvá a jak probíhá konzultace atp.? Chtějí něco o průběhu vědět? Vědí něco o nás jako o lidech, o způsobu práce, případně o zařízení, kde pracujeme?
- 5) V rodinné konzultaci si dáváme zvláštní pozor na **uspořádání a vyjasňování komunikačních pravidel** včetně zacházení s prostorem: sedáme si tak, abychom na sebe všichni viděli. Domlouváme se na způsobu, jakým se budeme vyváženě oslovovat tak, aby nám to všem

³⁹ U rodinného poradenství může být užitečné transparentně domluvit kdo a z čeho konzultace platí s tím, že rovná zodpovědnost v placení (vztážená ke kontextu rodiny a jejich domluvenému způsobu hospodaření s financemi – tedy nemusí to být 50% a 50%) může podpořit i rovnou zodpovědnost v procesu poradenství. Může hrozit, že ten, kdo platí, má větší očekávání, a ten z páru, kdo neplatí, může být naopak méně angažovaný a motivovaný pro spolupráci (viz specifickou situaci např. rozcházejících se rodičů). Jasná domluva ohledně placení pomůže vyjasnit i otázku kdo nese zodpovědnost za náklady za rodinnou konzultaci, pokud jeden z rodičů odejde z konzultace před zaplacením – týká se například společné konzultace rozvedených rodičů.

⁴⁰ **Výhody platby na začátku sezení:** Klient i poradce mají volnost (v zacházení s časem, s emocemi atp.), nemusí se placením zabývat. Klienti jsou na začátku sezení obvykle v klidu a tedy i sdílí souhlas s platbou. Platba může vytvořit zodpovědnost, která vede k větší angažovanosti zúčastněných.

Výhody platby na konci sezení: Poradce tím říká „já vám věřím“. Vstupuje do pole, kde obě strany plní své závazky. Pokud v poradenském procesu vzniknou emoce, platba vrací k racionalitě. Je to součástí celé ukončovací posloupnosti (uzavření témat, platba, domlouvání termínu atp.).

Otázkou zůstává (jak bylo naznačeno výše), co s poradcem a klienty samotná ne/placenost konzultací (v rozpětí od naprostého „zdarma“ přes „státem placené“ až ke „klientem placené“) dělá: urychluje či zpomaluje dosahování výsledku, otevírá téma vzájemné angažovanosti, poměru „vkladů a zisků“ apod.

⁴¹ Např.: Je-li rodina objednaná a dvakrát se bez omluvy nedostaví, napotřetí už je neobjednáváme (například dalšího půl roku). Jak se bude postupovat, pokud se na domluvenou rodinnou konzultaci nedostaví všichni (například neposkytujeme párové poradenství rodičům ve chvíli, kdy bez předchozí dohody s námi dorazí na rodinnou konzultaci bez dítěte).

vyhovovalo. Objasňujeme svoji pozici: považujeme se za tlumočníka, prostředníka nebo upřednostňujeme zájem dítěte?

- 6) Při kontaktu s rodinou dbáme též na zvýšená **bezpečnostní pravidla procesní spravedlnosti**: objasňujeme, co se bude dít, dáváme si pozor na jasný souhlas všech; pokud souhlas nenastává, zastavíme se a zjišťujeme, co mu brání (všechna tato procesní „ted“ a tady“ nám pomáhají porozumět dynamice v rodině). Všimáme si, kdo z rodiny je nám jak a čím mentálně blízko a co to dělá s naší možností jednat vůči každému z nich procesně spravedlivě.
- 7) **Prozkoumáváme rodinnou situaci**: dotazování poradce pro orientaci v situaci a jejím kontextu. Mají zaznít všechny verze příběhu z pohledu všech zúčastněných. „Co vás přivádí? Jak se to stalo, že jste se rozhodli přijít? Jaká je situace, ve které se nacházíte? Co vás vedlo k rozhodnutí navštívit poradnu?“
- 8) **Zjišťujeme očekávání rodiny**: individuální očekávání od poradenství a očekávání od poradenství od rodiny jako celku – zorientovat se ve společném východisku. Dále také viz přílohu – „*Metody a techniky*“. Poradce vyjasňuje, co může poradenství naplnit, co ne. „Co očekáváte od poradenství? Co očekáváte od dnešního prvního setkání? Podle čeho poznáte, že je poradenství u konce? V čem se potřebujete zorientovat? O čem se rozhodujete?“
- 9) **Dojednávání SMART/SMARTER cíli (cílech) spolupráce**⁴² (podrobně viz příloha Kontrakty)
SMARTER = Specific = konkrétní, Measurable = měřitelný, Attainable = dosažitelný, Relevant = odpovídající, Time=bound - ohraničený v čase, Evaluate = hodnocený, Reevaluate = průběžně hodnocený. Ptáme se například „*Jak by vypadal úspěch naší spolupráce?*“ *Nebo: „K čemu by Vám to poradenství mohlo být dobré?*“.
Mapujeme cíle jednotlivých členů rodiny a s ohledem na věk dětí dojednáváme společný cíl pro rodinu. Je potřeba rozlišit cíle vycházející ze světa reálného života rodiny „doma“ a cíle poradenské. Smyslem je hledat, kde se tyto světy („doma a v poradně“) prolínají. Svě „životní cíle“ totiž pravděpodobně členové rodiny formulují jako první, ale ty poradenství naplnit nedokáže. Můžeme z nich ale vyjít při formulování toho, čeho chtějí dosáhnout v poradenství. *Jaký cíl spolupráce v poradně může jejich cíle v životě ovlivnit? Jaký poradenský cíl s jejich životním může souviset?* Např. cíl v životě: *Chceme mít harmonické soužití.* Cíl poradenský např.: *Rozpoznat, že se blíží zničující hádka mezi matkou a dcerou; dozvědět se, jak tuto hádku včas zastavit.*
Jakmile se nám podaří domluvit cíl spolupráce, měli bychom tento okamžik zdůraznit (je to úspěch, intervence prvního setkání atp.). Můžeme dát rodině víc prostoru, aby si to uvědomila, například i tichem nebo opakováním. Užitečné je **napsat si cíl spolupráce tak, aby ho všichni měli zřetelně před sebou** i pro další konzultace. Někdy může domluvení cíle trvat i několik konzultací. Někdy bývá možné uzavřít kontrakt orientovaný na cíl až po té, co rodina i poradce porozumí situaci, ujasní si, co je problém, co chtějí... V takové situaci doporučujeme uzavřít na začátku **Explorační kontrakt** (podrobněji v příloze Kontraktování).
- 10) **Domlouváme prostředky k naplnění cíle** (podrobně viz příloha Kontrakty)
V tuto chvíli je před poradcem, aby se spolu s rodinou dohodl, co dosažení cíle bude znamenat a co pro jeho dosažení budou potřebovat – kolik asi času, jestli domácí úkoly ano či ne, jaké uspořádání. Poradce má vědět a být schopen vysvětlit, jaký druh poradenství je k naplnění daného cíle vhodný (např. rodinné poradenství – bezpečný prostor, kde by dorozumívání mezi členy rodiny mohlo být podpořené třetí stranou) a jaký časový prostor to

⁴² Dosažitelné, měřitelné, přijatelné pro všechny zúčastněné, časově ukotvené a relevantní. Cíle je vhodné formulovat pozitivně.

bude vyžadovat (3 až 5 konzultací podle našich zkušeností dává možnost cíle dosáhnout a změřit ho – porozumět situaci a určit, co pomáhá cíle dosahovat a co mu brání ho dosáhnout), zda do tohoto času počítáme i tuto první konzultaci (= odkud počítáme) a jaké jsou dobré časové rozestupy. Toto vše říká poradce z partnerské pozice experta = zasvěcuje, seznamuje, vysvětluje, a samozřejmě vyladuje s představami a očekáváními rodiny. Představuje tím zároveň sebe a službu (svoji práci): jak a co děláme my tady, jak a co dělám já, a k čemu vám (klientům) to může být dobré.

11) Průběžně **shrnujeme dosažené a domlouváme se na dalším postupu**. Shrnutí slouží pro ujištění, že jsme si rozuměli, anebo jako opora pro intervenci (= vytvoření společně sdíleného vztahového rámce). Intervencí je v prvním setkání již samo stanovení cíle spolupráce.

12) V třetí třetině první konzultace **vyhodnocujeme a uzavíráme** konzultaci z hlediska **procesu i z hlediska naplnění cílů** (viz cíle první poradenské konzultace). Můžeme se vrátit k počátečním představám rodiny o konzultaci. Možné opory pro vyhodnocování: Co pro vás do této chvíle bylo důležité, v čem se naplňují vaše očekávání, co chybí, co Vás ruší? Nebo poradce říká: Co jsem slyšel, co vidím, co členové rodiny řeší, v čem se rozhodují; na co jsme z mého pohledu narazili, kde by mohl být zakopaný pes a potenciál změny. Vyhýbáme se prohlubování obsahové stránky konzultace - rodině připomeneme, že potřebujeme pro tuto chvíli setkání uzavřít, a podporujeme dosažené úspěchy. Pokud dohodneme další konzultaci, snažíme se, aby následovala v časovém rozmezí odpovídajícím potřebám poradenské spolupráce (= do týdne až čtrnácti dnů po konzultaci první, pokud není součástí postupu úkol, na jehož splnění rodina potřebuje více času atp.).

Stručně řečeno závěr prvního setkání znamená:

- spolupráci ukončit, pokud jedna konzultace je dostatečná,
- motivovat pro druhé setkání v případě, ukáže-li se, že je pro zvládnutí podstaty problému třeba více setkání, a naplánovat další spolupráci (a případně se domluvit na jiném uspořádání),
- spolupráci předat, pokud se již na první konzultaci ukáže, např. že rodina potřebuje něco jiného než podporu a vedení při rozhodování ve své (nepříznivé) životní situaci.

Doporučený **ČAS první poradenské konzultace s rodinou** je 90 – 120 minut.

Rodina by měla odcházet s dojmem, že poradce rozuměl jednotlivým členům rodiny a rodině jako celku pomáhal, aby si mohli navzájem porozumět. **Předpokládáme**, že by rodina byla schopna s věcmi společného či individuálního rozhodování si do značné míry poradit sama, nezávisle na poradci. Ctíme autonomii jednotlivých členů rodiny, **pamatujeme na to, abychom nevytvářeli závislost** rodiny na poradci.

3.3.5. Obnovení předchozí spolupráce

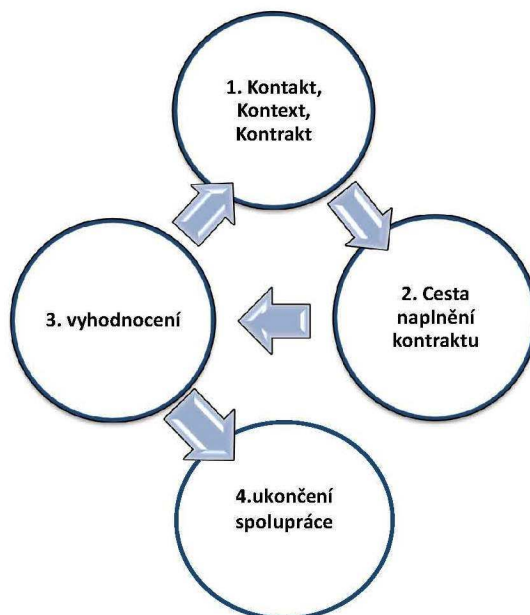
Pokud u nás rodina již v minulosti byla a setkání tedy není úplně první, odvíjí se podle toho, **jak dlouhá doba uplynula** a jak je nutné které věci připomenout. Důraz je kladen především na **změny** na straně rodiny i poradce (případně zařízení, kde poradce působí). V každém případě se nyní domlouvá nový cíl, nový kontrakt (*Co nyní potřebují?*). Dle toho, **co jednotliví členové rodiny aktuálně očekávají**, mapujeme minulé zkušenosti, co se dařilo, proč přišli (znovu) za námi apod.

Specifická situace nastává, pokud někteří členové rodiny už spolupracovali s daným zařízením), ale s daným poradcem se vidí poprvé. Pak je třeba se vzájemně seznámit jako kdykoli předtím. I když může být k dispozici původní dokumentace členů rodiny, relevantní informace pro další spolupráci

poradce zjistí až z aktuálního očekávání a situace jednotlivých členů rodiny. Je tedy možné zveřejnit, že o dokumentaci víme, zda jsme ji ne/četli a co z ní případně víme.⁴³

3.4. PORADENSKÝ PROCES MEZI ÚVODNÍMI A ZÁVĚREČNÝMI KONZULTACEMI: DOSAHOVÁNÍ KROKŮ K CÍLI

- 1) Kontakt, kontext situace (problému), kontrakt
- 2) Cesta naplnění kontraktu
- 3) Vyhodnocení
- 4) Ukončení nebo nový kontrakt



Rámec dalších konzultací je daný kontraktem, k němuž vztahujeme „minikontrakty“ na jednotlivé konzultace: Dohoda o kroku, který by nás přivedl k dohodnutým cílům. K minulému setkání se tedy vracíme, nicméně musí zůstat otevřený prostor pro aktuální dění. S rodinou pak v souladu s cíli poradenského kontraktu aktivně vyladujeme další postup. Dosahování cílů sledujeme pomocí nástrojů pro vyhodnocování (v návaznosti na SMART cíle). Zároveň doporučujeme během poradenského procesu se **k samotnému kontraktu vracet**, neboť **cíle se** – zvláště na delší cestě – **proměňují a přesňují**.

3.4.1. Konkrétní průběh

1) Před konzultacemi

- Příprava poradce na konzultaci: reflexe dosavadního průběhu práce, výstupů, dohod, úkolů, kontraktu, plánu, případně kontaktů s rodinou v mezičase.
- Konkrétně může poradce reflektovat následující body: Jakým způsobem se daří vybudovat si s rodinou kontakt? V čem spočívají kontaktové zlomy (tj. kdy klient vstupuje do kontaktu v „tady a teď“, drží se tématu, reaguje na to, co říká poradce, a kdy naopak

⁴³ Pokud máme v rámci daného zařízení k dispozici dokumentaci některých členů rodiny z předchozí (individuální či párové) spolupráce s pracovištěm, pravděpodobně bude naopak kontraindikací se jí zabývat nyní, když máme navazovat kontakt a spolupráci s celou rodinou.

uhýbá?) Je dohoda jasná, platná, orientovaná na cíl? Co je (bylo) cílem minulé konzultace? Jaké důležité podmínky/kroky ovlivňují problém nebo jeho řešení? Kde poradenský proces nebo vztah podporuje nebo brzdí dosažení cíle? Vynořují se během konzultace podobné vzorce jako v běžném životě rodiny? Lze tyto vzorce využít při poradenství? Jaké je vývojové stadium rodiny ve vztahu k řešení problému? Co je důležité pro následující konzultaci?

2) Během konzultací

- Ptáme se rodiny na aktuální naladění/zakázku/potřebu: Co tady dnes očekáváte? Čemu se dnes chcete konkrétně věnovat? K čemu se ještě potřebujete vrátit? Co dál potřebujete pro dosažení svého cíle?
- Ptáme se na vývoj problému/situace v mezidobí mezi konzultacemi, na to, jaké (nové) skutečnosti se objevily/odezněly.
- Postupně prozkoumáváme různé oblasti života rodiny, za využití vhodných vodítek plynoucích z toho, co je za námi přivedlo a v čem chtějí změnu.
- Pomáháme rodině porozumět její vztahové dynamice, vlivu jejich vzájemné komunikace a chování. K tomu využíváme situací „tady a teď“, případně otázky typu: To, co se tu teď děje mezi vámi, považujete za problém? Jak si myslíte, že se teď váš partner/otec/matka/dítě... cítí, když říkáte, že vás nezajímají jeho potřeby? Jak se v tom cítíte, když váš partner/bratr/syn... říká, že ho nezajímají vaše potřeby? apod. Dbáme při tom na vyvažování (například dbáme na to, abychom používali neutrální slovník), abychom nepodporovali dojem, že někdo z rodiny je viník.
- Prozkoumáváme možné/pojmenované varianty řešení problému rodiny, co by která volba přinesla (pozitivní/negativní důsledky pro rodinu i každého jejího člena jednotlivě, zisky a ztráty, otevření/zavření prostoru, přiblížení/oddálení...).
- Odpovídáme na (relevantní) otázky rodiny a poskytujeme expertní informace.
- V případě emočně vypjaté situace, kdy jeden ze členů rodiny opustí konzultaci bez toho, že by se domluvil další postup, konzultaci ukončujeme. S ostatními přítomnými členy rodiny nemůžeme ve společné konzultaci pokračovat, protože nejsou přítomni všichni ti, s nimiž byl kontrakt uzavřen. S přítomnými členy rodiny se domlouváme na dalším postupu, který nám následně (dle domluvených pravidel pro poskytování služby/daného zařízení) například telefonicky či osobně potvrdí i člen rodiny, který odešel. Na začátku další konzultaci se k této situaci vrátíme.

3) Po konzultacích

- Vedeme si z jednotlivých konzultací zápis (minimálně o tom, s čím rodina/poradce na sezení přišli, jaký byl kontrakt a cíl sezení, jak sezení probíhalo a čeho jsme dosáhli, jak rodina/poradce sezení hodnotili nebo refleктоvali a s čím rodina/poradce odcházeli). Zápis vedeme dle Zákona na ochranu osobních údajů č. 101/2000 Sb., u registrovaných poskytovatelů sociálních služeb i dle Standardů kvality poskytování služeb⁴⁴).

⁴⁴ Standardy a Výkladový sborník pro poskytovatele jednoznačně vyžadují zásadu transparentnosti při vedení dokumentace. Dostupnost částí dokumentace může být dle této zásady omezena pouze v případě, že se jedná o písemnosti obdržené od třetích osob. „Tyto písemnosti tvoří podklad pro zpracování písemné dokumentace a je možné je vést odděleně ve zvláštní složce, která není dostupná uživateli bez souhlasu třetí osoby.“ Nebo když se jedná o informace výsostně subjektivního charakteru, které si pracovník potřebuje zaznamenat (vlastní poznámky a postřehy, vlastní prožitky při práci s uživatelem - např. pro sebereflexi, supervizi apod.). Vedení a

- Reflexe konzultace, poradenského procesu a poradenského plánu – viz bod 1).
- Sebereflexe vlastního prožívání, postojů k jednotlivým členům rodiny, jak držíme dohody a pravidla, případně autosupervize poradenského procesu.
- Je-li požadována zpráva, vypracováváme ji podle zásad dané služby.

3.4.2. Používané nástroje

- Pokud jsou členové rodiny v konfliktu natolik poranění, že vnímají každé slovo druhého jako útok a už nevnímají druhého, z počátku překládáme (obvinění a útoky do pocitů a potřeb) a zdůrazňujeme přehlížené pozitivní aspekty jednotlivých kroků.
- Využíváme situaci „teď a tady“ - pro ilustraci toho, na co se rodina a její jednotliví členové zaměřují, co a jak řeší, jaké projevuje silné stránky a zdroje.
- V případě, že o to klient stojí, nabízíme svůj pocit, pohled, postoj, názor, fantazii apod., případně dle situace nabízíme svou zkušenost z práce s jinými klienty.
- Vtahujeme rodinu do aktivní spolupráce, např. podněcujeme členy, aby se vyjádřili, nebo se opakovaně ptáme na jejich názory, postoje, potřeby, pocity apod.
- Využíváme škálování (tj. mapování vývoje a změny ve vztahu k problému/situaci rodiny; čeho se podařilo dosáhnout/co ještě chybí)
- Využíváme různé „nástroje“ poradenství (tj. metody, techniky, aktivity či psychoterapeutické intervence) podle situace na konzultaci, cíle a fáze procesu a vlastního zaměření a umu poradce – viz příloha NÁSTROJE.

3.5. UKONČOVÁNÍ PORADENSKÉHO PROCESU: VYHODNOCOVÁNÍ A LOUČENÍ

Poradenskou spolupráci lze uzavřít buď vzájemnou dohodou např. po (alespoň částečném) naplnění kontraktu⁴⁵, nebo z jedné či druhé strany. Obecně lze konstatovat, že se poradkyně a poradce v první řadě vždy řídí pravidly pro poskytování dané služby/zařízení.

3.5.1. Ukončení ze strany rodiny

- rodina na domluvené setkání bez omluvy nepřijde (poradce tak dopředu ani neví, že setkání bylo poslední – není tak k dispozici jasná zpětná vazba o tom, zda intervence byla úspěšná či nikoliv)⁴⁶

režim zacházení s těmito údaji (které mohou ohrozit stav uživatele - např. informace a vyhodnocení vztahů blízkých osob k uživateli, rizikové informace získané od třetích osob apod.) je obdobný jako u písemností získaných od třetích osob. Tyto údaje pracovník vede „v osobním deníku, který střeží a který není předmětem žádného sdílení“. Vzhledem k tomu, že se v úvodu metodiky výslovně hlásíme k zásadě transparentnosti, doporučujeme pro všechny poradce a poradkyně řídit se při vedení dokumentace či zápisů z konzultací ohledem na to, že klienti a klientky mají právo do nich nahlížet.

⁴⁵ Na ukončení spolupráce se ale můžeme dohodnout, i když domluvený kontrakt naplněn není – problém pominul, situace, ve které se rodina rozhodovala, se zásadně změnila, spolupráce nebyla přínosná, očekávání nelze v daném kontextu (s daným odborníkem, v rámci poradenství) naplnit atp.

⁴⁶ V případě, že rodina nedorazí, jedná poradce v souladu s dohodnutými pravidly a pravidly pro poskytování dané služby. V případě soukromých poradců je kontakt nutný kvůli platbě. Výhodou volání rodině je to, že víme, co se děje, nevýhodou může být přílišné navazování na službu, navíc v případě, že rodina o službu nestojí, není možné jí tímto způsobem dále, byť nepřímou, nabízet.

- rodina opustí konzultaci bez toho, aby se domluvil další postup, nebo je domluva otevřená a rodina se již neozve;
- rodina na domluvené setkání s omluvou nepřijde, k závěrečné konzultaci tak nedojde a poradce se o jejím zrušení dozví pouze zprostředkovaně (jelikož tuto informaci předává například kolega). Doporučujeme řídit se pravidly daného pracoviště (např. mít vypracovaná pravidla předávání vzkazů, nabídnout, ať klient zavolá/napíše přímo danému poradci v jiném čase apod.). Obecně platí, že nejlépe je odkázat přímo na toho, s kým je kontrakt uzavřen;
- rodina ukončuje spolupráci přímo s námi např. po telefonu, e-mailem apod. V takovém případě musí poradce postupovat flexibilněji, volit, co je nejpodstatnější v dané situaci proto, aby pro rodinu i poradce byl poradenský proces dobrým způsobem ukončen.

3.5.2. Ukončení ze strany poradce

- Například při porušení pravidel pro poskytování služby, předání rodiny jinému kolegovi apod.
- V takovém případě je nutné s rodinou důkladně probrat důvody, které poradce vedly k rozhodnutí spolupráci ukončit. V případě, že rodina poruší předem dohodnutá pravidla poskytování dané služby či pravidla kontraktu, poradce se opírá o toto porušení, v případě, že poradce musí spolupráci s rodinou předčasně ukončit (například z důvodů ukončení pracovního poměru, stěhování, v případě závažného onemocnění poradce apod.), nabídne rodině možnost pokračovat ve spolupráci s jiným odborníkem⁴⁷).
- Důvody ukončení spolupráce musí být rodině srozumitelně vysvětleny a objasněny.

3.5.3. Ukončení spolupráce po vzájemné dohodě

- Klienti přijdou na domluvené poslední setkání. V takovém případě doporučujeme následující postup závěrečné poradenské konzultace s párem (viz níže).
- Specifická situace nastává v případě, že první poradenská konzultace je zároveň i konzultací poslední. Hraje to roli zejména v čase, který ukončování věnujeme. Navíc skutečnost, že poradenská spolupráce končí, se může vyjasnit až v průběhu daného setkání. Poradce a klienti se tedy přímo na daném setkání domluví, že je toto setkání poslední – to může být například v případě, že se jedná o jednorázovou intervenci. Poradce musí postupovat flexibilněji, volit, co je nejpodstatnější v dané situaci proto, aby byl poradenský proces dobrým způsobem ukončen pro všechny zúčastněné.

3.6. ZÁVĚREČNÁ PORADENSKÁ KONZULTACE S RODINOU

Závěrečná poradenská konzultace má při poradenské práci své nezastupitelné místo a svým obsahem se liší jak od setkání úvodního, tak od setkání průběžných. Mezi hlavní cíle závěrečné poradenské konzultace patří:

- **vyhodnocení spolupráce** v oblasti cílů, procesu a vztahů
- **pojmenování a upevnění přínosů a úspěchu** včetně a to jak ze strany rodiny, tak ze strany poradce
- **pojmenování inspirací k rozvoji a objevených zdrojů** pro zvládání podobných situací v budoucnu
- **všestranně zřetelné uzavření** dosavadní poradenské spolupráce

⁴⁷ V případě, že „končící“ poradce předává klienta „novému“ poradci či instituci, doporučujeme, aby o tomto poradci či instituci klientovi sdělil základní informace.

3.6.1. Postup při ukončování

Forma a způsob ukončování poradenského procesu vycházejí z dohody konkrétní rodiny a konkrétního poradce a jejich vzájemného vztahu. V rámci dohodnutých mezí daných pravidly poskytování poradenství, kontraktem, vztahem mezi poradcem a rodinou, etickými zásadami, hodnotami apod. je ze strany poradce vhodné u každého člena rodiny respektovat individuální způsob ukončování poradenského procesu. Potřeby jednotlivých členů rodiny se mohou lišit, je tedy třeba se na formě a způsobu ukončení poradenského procesu dohodnout se všemi zúčastněnými osobami.

Z hlediska poradenského procesu je důležité:

- V **předchozí konzultaci** uvedeme a dohodneme, jak bude ukončování vypadat a čeho se bude týkat. Na začátku závěrečné konzultace dohodnuté připomeneme: Poradce společně s rodinou vyhodnotí, zda a jak dosáhli stanovených cílů.
- **Nová témata**, která se objeví, neotvíráme; pojmenováváme je a ptáme se, nakolik orientace v nich/rozhodnutí o nich/jejich řešení odpovídají komunikačnímu či vztahovému vzorci, který se během poradenského vedení již objevil a pár si ho osvojil.
- **Rozpoznáváme**, zda nové téma je příznakem úzkosti z ukončování (pocit, že bez poradenské pomoci rodina svůj další život nezvládne), nebo spíše novým tématem, které se mohlo objevit díky zvládnutí témat a cílů předchozích (úspěšná poradenská práce může rodině dodat sílu, aby začala řešit i déle odkládané problémy - může tedy nastat situace, že je uzavřen nový poradenský či terapeutický kontrakt).
- Pokud nové téma vyžaduje další poradenskou (případně psychoterapeutickou či jinou) smlouvu o spolupráci a nový proces, označíme to tak společně a dohodneme předání rodiny jinému odborníkovi či začátek nového procesu. Stávající proces a stávající poradenský kontrakt včetně stávajících cílů spolupráce přesto vyhodnocujeme a ukončujeme.
- Sezení (= celkově spolupráci) uzavíráme postupy, které mohou mít ritualizovanou podobu⁴⁸. Hlavní funkcí rituálu je pro klienty i poradce zřetelné oddělení doby vzájemné spolupráce a zpětného převzetí kompetencí klienty⁴⁹. Pokud není ukončení vzájemné spolupráce poradce a klientů dostatečně zřetelné, zvyšuje se riziko navázání klientů na poradce. Rituály při ukončování poradenského procesu tomu pomáhají předcházet. Nejobvyklejším rituálem je vzájemné podání ruky mezi všemi zúčastněnými s patřičným slovním doprovodem (nashledanou, s Pánem Bohem, sbohem, ať se daří, držím palce, hodně štěstí, držte se, mějte se...). Dalšími možnými rituály na straně poradce je zřetelné napsání poznámky o ukončení poradenského procesu do zápisu z konzultace. Ze strany klientů se rovněž někdy může objevit rituální poděkování ve formě drobného hmotného daru (květiny, káva...) – přijímání těchto darů má poradce dopředu, transparentně ošetřeno (v případě poskytování poradenství v rámci sociálních služeb se například jedná o směrnici o přijímání darů apod.)⁵⁰
- Měli bychom pamatovat na to, že se s jednotlivými členy rodiny můžeme potkat i po uzavření profesionální poradenské spolupráce v jiných rolích (např. náhodné osobní setkání na malém městě, jako frekventanti stejného kurzu, jako uživatelé služby, kterou poskytuje člen rodiny

⁴⁸ Obdobně se to v různé míře děje při ukončení každé jednotlivé konzultace v průběhu celého poradenského procesu.

⁴⁹ Poradcovy věty jako například *“Můžete se na nás kdykoli /v případě potřeby/ obrátit“* mohou svědčit spíše o jeho úzkosti a chybějícím rituálu loučení než o skutečné potřebnosti na straně klienta

⁵⁰ Dalšími ritualizovanými postupy, s nimiž se během ukončování můžeme setkat, jsou například sfouknutí svíčky, dotyk ramene, objetí, podání obou rukou apod.

atp.). V takových situacích se řídíme etickým kodexem a kontextem dané situace, ale můžeme toto téma transparentně zahrnout i do uzavírání spolupráce či ukončovacích rituálů.

- V případě, že se jednalo o trojstranný (či vícestranný) kontrakt, vytváří se předem domluvený výstup z poradenského procesu (např zpráva pro OSPOD). Vytvořená zpráva je členům rodiny nabídnuta k přečtení (zpráva je odborným vyjádřením poradce, klienti tedy nemůžou měnit její obsah, ale mají nárok být s jejím zněním seznámeni).
- Domluvit předem použití katamnestického dotazníku (například po půl roce od ukončení spolupráce) v případě, že to poradce považuje pro sebe i pro členy rodiny za důležité.

Z hlediska poradce je při ukončování důležité:

- Poradce potřebuje mít pocit smysluplnosti a užitečnosti své práce. Po ukončení poradenské spolupráce tedy reflektuje a hodnotí spolupráci s rodinou pomocí metodického vedení, intervize, supervize či autosupervize. Využívá rovněž poznámky z průběžné sebereflexe a průběžného i konečného hodnocení od klienta, výstupy z (anonymních) hodnotících dotazníků, případně výstupy z katamnestických šetření, stížností, inspekcí atp.
- Poradce respektuje způsob ukončení spolupráce ze strany jednotlivých členů rodiny a jedná dle předem daných pravidel (pravidel s rodinou či pravidel daného zařízení) a dohod (rodinu například může při dalším objednání odmítnout, pokud opakovaně nedorazí bez omluvy apod.).
- Poradce potřebuje rozumět tomu, že rodina spolupráci ukončuje, a že k tomu dochází po vzájemné shodě.
- Poradce potřebuje vědět, že stran hlídání poradenského procesu vše udělal tak, jak měl (v souladu s hodnotami, etickými zásadami, byl dodržen kontrakt apod.), byť dosažený výsledek tomu z pohledu rodiny nemusí odpovídat.
- Poradce může požádat rodinu o zpětnou vazbu týkající se jeho účasti a role v poradenském procesu.

Z hlediska rodiny je důležité

- Ujistění, že rodina je v pořádku, složitá byla situace, ve které se ocitli.
- Zda bylo dosaženo dojednaného cíle.
 - Pokud ano, hovoříme o tom, jak se to podařilo, které kroky byly užitečné. Můžeme spolu s rodinou specifikovat oblasti či cíle, na které by se chtěli nadále zaměřit sami bez podpory poradce.
 - Pakliže cíle dosaženo nebylo, poradce iniciuje reflexi, proč se tak stalo, zda a popř. co je možné nyní udělat pro zlepšení situace rodiny. Vedeme rozhovor i o tom, zda a jak se cíle v průběhu spolupráce měnily, jak rodina situaci vnímá nyní atp.
- Aby členové rodiny přijali aktuální situaci a uvědomili si svou schopnost zvládnout ji vlastními zdroji a silami. Poradce pojmenovává konkrétní zdroje a síly a ujišťuje rodinu o tom, že již službu nadále nepotřebuje. Poradce členům rodiny poskytuje zpětnou vazbu, oceňuje je za práci, kterou během poradenství odvedli (i s důrazem na to, jaký vliv to může mít pro další osoby v jejich životě). Poukazuje na silné stránky jednotlivých členů rodiny, ale hlavně na silné stránky a zdroje rodiny jako celku.
- Členové rodiny dostávají prostor k reflexi toho, co se během poradenského procesu nového naučili, jak a co jim může pomoci při zvládnání případných překážek v budoucnu (jaké konkrétní, vlastní zdroje mohou využívat), případně k plánování toho, jak budou pro sebe zabezpečovat podporu/sebepodporu po ukončení spolupráce s poradcem.

3.6.2. Některé zdroje obtíží ukončování poradenského procesu s rodinou

- Neshoda v načasování mezi rodinou a poradcem, že je třeba poradenský proces ukončit.

- Podrobně mapujeme a zkoumáme pojetí situace ze strany členů rodiny, vyjasňujeme si vzájemně naše postoje, společně hledáme přijatelné možnosti.
 - Prakticky jde o vyjednávání obdobné kontraktování. Poradce se při něm drží zásad své profese (etický kodex, metodika, standardy kvality atp.) a pohybuje se v zákonném rámci (stejně jako ve všech ostatních aspektech své práce).
- V případě rodinné konzultace, kdy někteří členové rodiny ukončení chtějí, ale někteří naopak chtějí nadále spolupracovat. V takovém případě kontrakt každopádně ukončujeme a domlouváme se na dalším postupu. V úvahu připadají možnosti, že z rodinného kontraktu se stane kontrakt párový či individuální (možné je to samozřejmě i naopak). V rámci dobré praxe tento přechod nedoporučujeme. Pokud k tomu v praxi dojde, je třeba počítat s tím, že je tento nově uzavřený kontrakt vždy dopředu zatížen „přítomností“ dalších členů rodiny.
 - Snažíme se porozumět postojům více stran a citlivě na ně reagovat. Zajímáme se o potřeby, které členy rodiny k jejich stanoviskům vedou, a hledáme společně s nimi, jak by bylo možné je v aktuálním kontextu naplňovat, případně alespoň pojmenovávat, co jejich naplnění brání a jak se dá s takovou situací naložit.
 - Můžeme nabídnout společnou explorační v nynější nebo popř. další jednorázové konzultaci, díky níž může rodina dospět k informovanějšímu rozhodnutí o další ne/spolupráci.
 - Držíme se toho, že nelze poradenství jako službu vnucovat (hlavním cílem poradenství je, aby její rodina nadále ve svém životě nepotřebovala). Můžeme však z pozice poradce (tedy člověka dbajícího na průběh poradenského procesu) objasňovat možné výhody plynoucí z využití naší služby (pakliže je v dané situaci vnímáme) a hledat spolu s rodinou, která chce poradenský proces ukončit, takové podmínky, které by pro ni i pro poradce byly přijatelné (tj. v souladu s etickými standardy, možnými způsoby poradcovy práce apod.).

3.6.3. Další zdroje obtíží

- Ukončování poradenství s někým jiným/přes někoho jiného, než s kým je domluvený kontrakt a spolupráce.
- Očekávání členů rodiny, která nelze poradenstvím naplnit.
- Poradenství nahrazuje jiné cíle jednotlivých členů rodiny.
- Neuvědomovaná (např. vztahová) očekávání poradce.
- Členové rodiny otevírají nová a závažná témata.
- Závislost členů rodiny.
- Rodina dává najevo pocit odmítnutí.
- Separační úzkost.
- Nedůvěra poradce v síly rodiny či trvalou udržitelnost situace (riziko přebírání odpovědnosti).
- Ukončení vynucené okolnostmi.
- Ukončení poradenské spolupráce, i když s danou rodinou či jedním ze členů rodiny zůstáváme dále v jiném kontaktu (např. jako účastníci kurzu apod.).

3.6.4. Zdroje dobrého ukončení

Co dále nám ukončování poradenského procesu s rodinou usnadňuje

- Dobrý kontrakt
- Kvalitní příprava ukončení – vymezení dostatku času, rozhovor se členy rodiny o ukončení, dosažení shody o tom, že je správný čas poradenský proces ukončit atp.
- Ochota připustit, že není zodpovědností poradce, jak členové rodiny se svými životy naloží dále po ukončení poradenství

- Jasný postoj poradce k záležitostem, které jsou s ukončováním často spojeny – např. jak zachází se situací, kdy mu rodina chce něco darovat
- Dostupnost intervize či supervize pro reflexi práce poradce