

Metodika manželského, rodinného, partnerského a dalšího vztahového poradenství

Autorský kolektiv:

Bohumila Baštecká, Jarmila Čierná, Šárka Dostálová, Eva Habětínková, Kateřina Halfarová, Marek Kolařík, Zbyšek Mohaupt, Šárka Poupětová, Jiří Procházka

V Praze, 2009-2013

OBSAH

ÚVOD DO METODIKY MANŽELSKÉHO, RODINNÉHO, PARTNERSKÉHO A DALŠÍHO VZTAHOVÉHO PORADENSTVÍ	4
1. INDIVIDUÁLNÍ PORADENSTVÍ	9
1.1. VSTUP DO PORADENSKÉHO PROCESU	9
1.1.1. První poradenský kontakt	9
1.1.2. První poradenská konzultace s jedincem	10
1.1.3. Procesy, které napomáhají dosahování cílů = dobrý kontakt a dobrý kontrakt	10
1.1.4. Postup první konzultace podrobně	11
1.1.5. Obnovení předchozí spolupráce	13
1.2. PORADENSKÝ PROCES MEZI ÚVODNÍMI A ZÁVĚREČNÝMI KONZULTACEMI: DOSAHOVÁNÍ KROKŮ K CÍLI	14
1.2.1. Konkrétní průběh poradenského procesu	14
1.2.2. Používané nástroje	15
1.3. UKONČOVÁNÍ PORADENSKÉHO PROCESU: VYHODNOCOVÁNÍ A LOUČENÍ	16
1.3.1. Ukončení ze strany klienta či klientky	16
1.3.2. Ukončení ze strany poradce:	16
1.3.3. Ukončení spolupráce vzájemnou dohodou:	17
1.4. ZÁVĚREČNÁ PORADENSKÁ KONZULTACE S JEDINCEM	17
1.4.1. Postup při ukončování	17
1.4.2. Některé zdroje obtíží ukončování poradenského procesu s jedincem	19
1.4.3. Zdroje dobrého ukončení	19
2. PÁROVÉ PORADENSTVÍ	21
2.1. VSTUP DO PORADENSKÉHO PROCESU	21
2.1.1. První poradenský kontakt	21
2.1.2. První poradenská konzultace s párem	22
2.1.3. Procesy, které napomáhají dosahování cílů = dobrý kontakt a dobrý kontakt:	23
2.1.4. Postup první konzultace podrobně	24
2.1.5. Obnovení předchozí spolupráce	26
2.1.6. Některé z náročných situací párového poradenství	27
2.2. PORADENSKÝ PROCES MEZI ÚVODNÍMI A ZÁVĚREČNÝMI KONZULTACEMI: DOSAHOVÁNÍ KROKŮ K CÍLI	28
2.2.1. Konkrétní průběh poradenského procesu:	29
2.2.2. Používané nástroje	30
2.3. UKONČOVÁNÍ PORADENSKÉHO PROCESU: VYHODNOCOVÁNÍ A LOUČENÍ	30
2.3.1. Ukončení ze strany klientů:	30

2.3.2. Ukončení ze strany poradce:.....	31
2.3.3. Uzavření spolupráce vzájemnou dohodou:	31
2.4. ZÁVĚREČNÁ PORADENSKÁ KONZULTACE S PÁREM.....	31
2.4.1. Postup při ukončování.....	32
2.4.2. Některé zdroje obtíží ukončování poradenského procesu s párem	33
2.4.3. Další zdroje obtíží	34
2.4.4. Zdroje dobrého ukončení – co nám ukončování poradenského procesu s párem usnadňuje	34
3. RODINNÉ PORADENSTVÍ	35
3.1. VYMEZENÍ POJMU RODINA.....	35
3.2. RODINNÉ PORADENSTVÍ A RODINNÁ TERAPIE	35
3.3. VSTUP DO PORADENSKÉHO PROCESU	37
3.3.1. První poradenský kontakt	37
3.3.2. První poradenská konzultace s rodinou	38
3.3.3. Procesy, které napomáhají dosahování cílů = dobrý kontakt a dobrý kontakt	39
3.3.4. Postup první konzultace podrobně	40
3.3.5. Obnovení předchozí spolupráce	42
3.4. PORADENSKÝ PROCES MEZI ÚVODNÍMI A ZÁVĚREČNÝMI KONZULTACEMI: DOSAHOVÁNÍ KROKŮ K CÍLI	43
3.4.1. Konkrétní průběh	43
3.4.2. Používané nástroje	45
3.5. UKONČOVÁNÍ PORADENSKÉHO PROCESU: VYHODNOCOVÁNÍ A LOUČENÍ	45
3.5.1. Ukončení ze strany rodiny.....	45
3.5.2. Ukončení ze strany poradce	46
3.5.3. Ukončení spolupráce po vzájemné dohodě.....	46
3.6. ZÁVĚREČNÁ PORADENSKÁ KONZULTACE S RODINOU	46
3.6.1. Postup při ukončování.....	47
3.6.2. Některé zdroje obtíží ukončování poradenského procesu s rodinou	48
3.6.3. Další zdroje obtíží	49
3.6.4. Zdroje dobrého ukončení.....	49
ZÁVĚR.....	51
PŘÍLOHA Č. 1 - KONTRAKTOVÁNÍ V PORADENSTVÍ.....	52

ÚVOD DO METODIKY MANŽELSKÉHO, RODINNÉHO, PARTNERSKÉHO A DALŠÍHO VZTAHOVÉHO PORADENSTVÍ

Metodika je dostupná na webových stránkách <http://metodikavp.webnode.cz/>

Metodika jako základní dokument umožňuje AMRP plnit všechny čtyři deklarované cíle:

- spoluvytvářet koncepci oboru manželského a rodinného poradenství;
- udržovat a zvyšovat profesní kompetence odborníků působících v manželském a rodinném poradenství;
- chránit profesní zájmy svých členů a chránit klienty před nekvalifikovaným působením;
- reprezentovat obor směrem k odborné a laické veřejnosti.

Metodika:

- slouží jako **opora** pro poradce i klienta při vstupu do nových situací; pro autosupervizi; pro supervizory při vstupu do oboru¹
- slouží jako **ochrana** poradce, klienta, a integrity oboru; zvyšuje klientovu důvěru;
- představuje **vodítko praxe „lege artis“** a jako taková podporuje poradcovu profesionalitu a zvyšuje poradcovu bezpečí a jistotu při práci i její reflexi; je základem **profesní identity** pro výkon role;
- vytváří **společné pole** pro dorozumění i porozumění, neboť vychází ze společenského kontextu; pomáhá porozumět si a najít společný jazyk i přes generace, jednotlivé školy a oblasti aplikace poradenství; je provázána se standardy oborů a zčásti je nahrazuje pro situaci poradců, kteří se v kontextu standardů kvality (sociálních služeb) nepohybují;
- spoluvytváří **prestiž** oboru.

Metodika je souhrnem doporučených postupů. Jsme si vědomi toho, že život může přinášet různé situace a v tomto směru být bohatší. Pokud doporučené postupy překračujeme, měli bychom si této skutečnosti být vědomi a mít ji řádně zdůvodněnou. K tomu nám může napomoci intervize či supervize.

Manželské, rodinné, partnerské a další vztahové poradenství (dále v textu jen **vztahové poradenství**) má společný základ s **poradenstvím v pomáhajících profesích** obecně (například v etických zásadách, ve vedení rozhovoru, v zodpovědném zacházení s informacemi a poznatky). Vychází z rozpoznání potřeb jednotlivců a systémů, spolupracuje s nimi aktivně mj. využitím informací, poznatků a rad, a podporuje jejich samostatnost. Poradenství obecně je jednou z odborných pomáhajících činností v rámci vyjádřeného **smluvního vztahu** mezi poradcem, jeho protějškem a hodnotovým (společenským) prostředím; smlouva se zaměřuje na podmínky a cíle setkání a na zodpovědnosti jednotlivých smluvních stran.

Poradenství se svými cíli liší od krizové intervence, koučování, doprovázení, pastorage, mediace, psychoterapie; zároveň s těmito formami hraničí, někdy na ně navazuje či se s nimi částečně prolíná.

¹ Ediční poznámka – Metodika se snaží vyhnout generickému maskulinu, tedy výhradnímu užívání mužského rodu (poradce, klient), který může zneviditelnovat to, že v poradenství pracuje řada poradkyň (pro které je metodika určena také) a využívá ho řada klientek. V textu se proto sice často držíme tradičního úzu, ale někdy ho měníme používáním (důsledným, či alespoň náznakovým) obou rodů. Motivací pro takový krok byla jednak praktičnost při tvorbě metodiky a jejím čtení, ale zároveň zachycení plurality rovnocenných alternativ.

Obecným cílem vztahového poradenství je pomoci druhému člověku (páru, rodině atp.) při **orientaci** v jeho (nepříznivé) **vztahové životní situaci**, případně člověka (pár, rodinu atp.) podpořit při **rozhodování** anebo při jejím **řešení**.

HODNOTY², NA NICHŽ STOJÍ VZTAHOVÉ PORADENSTVÍ

- **„Spravedlnost“** v průběhu, nikoli ve výsledku (rovnost poskytovaného času, prostoru, emocí, emoční satisfakce).
- **„Respekt a uznání“** – uznání základní lidské důstojnosti a podpora toho, aby každý měl stejnou šanci získat úctu (společenskou vážnost). Ač vztah klient – poradce je v základě asymetrický, jsou klient a poradce *konverzační partneři*. Obě strany se při setkání navzájem ovlivňují a mají svou odbornost (klient např. na vlastní vztah, poradce na vztahy obecně). Věříme v partnerský přístup ke klientům v poradenství s respektem k hranicím (např. generačním, nebo rodinných systémů).
- **„Otevřenost“** – pravdivost, realističnost, sdílnost, život v pravdě... Věříme v užitečnost vzájemné a oboustranné otevřenosti pro život; vnímáme rozdíl mezi tajemstvím či tabu a soukromím.
- **„Vztahovost – propojenost s druhými“** - vzájemná závislost představuje základní podmínku lidské existence.
- **„Autonomie“** – víra ve vnitřní jednotu, vývoj a sebeřízení každého jedince.

Dilema „autonomie“ versus „vztahovost - propojenost členů komunity“ a vzájemná pomoc celých rodin v současné době vede k opouštění představy nezávislého jedince jako ideálu.

- **„Zodpovědnost“** – lidé jsou zodpovědní za sebe a své činy a jejich chování má vždy nějaký (byť nezamýšlený) důsledek. Ze vztahové podstaty člověka (význam člověka je utvářen prostřednictvím vztahů) vyplývá, že jeho rozhodnutí mají dopad i na životy ostatních (i těch, kteří na konzultaci přítomni nejsou) a z toho vyplývá i hodnota lidské zodpovědnosti za druhé (např. rodičovská). Tradiční etika individuální odpovědnosti je tedy nahrazována odpovědností vztahovou.
- **„Angažovanost pro druhé“** – vztahový poradce je neutrální (není kamarád, soused nebo příbuzný, je jen „na návštěvě“ ve vztahovém systému klientů, není jeho součástí), ale vyjadřuje svůj zájem o druhé a jejich vztahy.

Hodnotová dilemata³ (= takové oblasti hodnot, kde se rozhodujeme mezi dvěma dobry nebo dvěma zly) ve vztahovém poradenství mají původ v **napětí mezi jedincem a jeho společenstvím** (např.

² Vztahové poradenství se nejčastěji odehrává na poli sociálních služeb, zdravotnictví, školství, aj. V sociálních službách jsou hodnoty obsaženy ve **standardech kvality sociálních služeb** (viz zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách a vyhlášku 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách): *uplatňování vlastní vůle klienta; dostupnost služby; transparentnost – poskytování informací; diskrétnost; základní lidská práva a svobody (ochrana proti diskriminaci); ochrana klienta (proti střetu zájmů, při dávání darů, při stížnostech); návaznost služby (subsidiarita) - podpora kontaktu s přirozeným prostředím.*

³ Dilematem sociálních služeb je např. vhodná indikace péče vs. vhodná indikace podpory, tradičním dilematem sociální práce je kontrola vs. podpora.

soudržnost rodiny vs. osobní rozvoj jedince); znamená to např., že poradce si musí položit otázku, **kdo je jeho klient** (jedinec, pár, rodina či osoby v jiném vztahu) a koho nebo co (který ze vztahů, jaký typ vztahu) chce v dané situaci podporovat. Dilemata je třeba nechávat stále a pružně otevřená, nejistota v nich tvoří součást poradcovy práce.

VYMEZENÍ ZDRAVÉHO⁴ VZTAHU, KTERÝ CHCEME VZTAHOVÝM PORADENSTVÍM PODPOROVAT

Vztah, kde se vyvažuje blízkost a spoluzávislost s osobní autonomií a vztahovou otevřeností a kde každý nese patřičný díl zodpovědnosti za vztah, jehož je účastníkem. Může se jednat o vztah partnerský, rodičovský, sousedský, kolegiální, kamarádský či o vztah k sobě samému na pozadí jiných vztahů.

RÁMEC A ZÁSADY VZTAHOVÉHO PORADENSTVÍ

- **Poradce zná svou teoretickou výbavu a rámec**, kam patří: jak se ptá na vztahovou dynamiku (např. pomocí instrumentálních složek soužití) a jak ji pojmenovává (bez/moc, zacházení s prostorem a zdroji, blízkost/vzdálenost, ne/závislost, sebe/úcta, ne/přijetí), jakou zná soustavu potřeb, jaký zastává terapeutický systém atp. Je schopen klientům sdělit své teorie (např. z psychologie osobnosti a z psychologie vývojové), přesvědčení (např. o tom, kdo je člověk a jak a kdy se u něj co vyvíjí včetně například vývoje spirituálního), hodnoty a postoje a také zjišťovat, zda jejich **výkladový rámec se s jeho shoduje nebo zda se výkladové rámce liší**.
- Ve složitých případech může být užitečná **spolupráce páru poradců** nebo (multidisciplinárního) týmu odborníků.
- **Začíná se bližším a jednodušším**. Pokud tento přístup nepřinese kýžené výsledky, se souhlasem všech zúčastněných se pokračuje do širších souvislostí a větší hloubky.
- Poradce rozpoznává **krátkodobá řešení**, která přinášejí emoční úlevu, avšak výsledně mohou představovat rizika pro vztah či jednotlivé osoby (např. děti), a **řešení zaměřená na udržitelný rozvoj vztahů a osob**. Pojmenovává a vyvažuje oba přístupy.
- **Poradce má svou osobní a pracovní zodpovědnost**, aby
 - měl rád lidi a práce ho bavila;
 - rozpoznával, jaké vlastní potřeby mu jeho práce naplňuje;
 - vnímal a uvědomoval si vlastní hodnoty, které vstupují do jeho práce, a případný hodnotový konflikt při spolupráci s klienty;
 - rozvíjel svoji osobnost a využíval k tomu supervizi (intervizi) a další nástroje profesního a osobního rozvoje;
 - rozvíjel svoji odbornost a využíval k tomu odbornou literaturu, hodnocení a další zdroje (např. zpětná vazba, připomínky a stížnosti od klientů);
 - dojednával cíle a podmínky spolupráce tak, aby mohl s klientem účelně poradensky postupovat;
 - přispíval ze své strany k dosažení cíle rozpoznáním problému, (nepříznivé) vztahové situace a kontextu a volbou vhodných strategií pro dosažení společného cíle.
- **Zodpovědností klienta je**,
 - aby dodržoval pravidla instituce a uzavřené dohody (termíny, omluvy, vypínání telefonu, platba atd.);

⁴ Pojem zdraví je často diskutován a má několik úrovní stejně jako norma. Pojetí, které zastává poradce a které zastává jeho protějšek, se v poradenském procesu vyjednává. Zde chceme podpořit přemýšlení o vztahovém zdraví v bio-psycho-sociálně-spirituálním kontextu.

- aby vyjádřil svá očekávání od poradenství;
- aby se (aktivně) podílel na vytváření dohody (kontraktu) o spolupráci včetně domlouvání se o cíli spolupráce a způsobu jeho dosažení;
- aby kontrakt dodržoval a usiloval o dosažení stanoveného cíle;
- aby vyjadřoval své potřeby a přání, event. odmítal ty nabídky poradce, které mu nevyhovují;
- aby převzal zodpovědnost za vlastní rozhodnutí, volby a vybranou cestu - v konzultaci i v životě.

ZNALOSTI PORADCE, KTERÉ OD NĚJ VYŽADUJE VZTAHOVÉ PORADENSTVÍ

- historie poradenství
- etické otázky oboru poradenství
- právní předpisy: zákon o sociálních službách, zákon o rodině, zákon o sociálně-právní ochraně dětí, úmluva o právech dítěte, občanský zákoník a jiné vztažné oborové právní předpisy
- znalost hranic mezi vztahovým poradenstvím a jinými formami práce s klientem (např. psychoterapie, krizová intervence, sanace rodiny, manželská obnova, svépomocné skupiny, mediace apod.) včetně případného použití konkrétních intervencí a postupů v průběhu poradenského procesu
- teorie sexuality, partnerství a rodiny z hlediska evolučního, sociologického, kulturně a sociálně antropologického, sociálně psychologického a generového
- vývojová psychologie
- současná psychologie osobnosti
- systémová teorie a teorie komunikace
- psychoterapeutické směry
- systém sociálních služeb

DOVEDNOSTI PORADCE, KTERÉ OD NĚJ VYŽADUJE VZTAHOVÉ PORADENSTVÍ

- **Komunikační dovednosti pomáhajících profesí:**
Navázat a udržet kontakt, vzbudit důvěru, formulovat otázky, dohodnout cíle a smlouvu; vést rozhovor, intervenci a konzultaci.
- **Obecné poradenské dovednosti:**
Poradenství obecně opisuje projektový kruh, který má tyto části:
 - a) posouzení situace
 - b) plánování postupu
 - c) provedení domluveného
 - d) vyhodnocení postupu (a případně přechodu k dalšímu posouzení).

K obecným poradenským dovednostem patří především:

- kontraktovat (domlouvat smlouvy, vytvářet dohody):
- domlouvat se na očekáváníách,
- dohodnout SMART⁵ cíle spolupráce (konkrétní/významné/jednoduché; měřitelné, dosažitelné/přijatelné pro všechny zúčastněné; relevantní/realistické; časově ukotvené + hodnocené/etické...)
- držet rozhovor v hranicích aktuální zakázky klienta,
- pojmenovávat hranice poradenství a jiných forem práce s klientem a domlouvat se o nich,
- vyhodnocovat spolupráci vzhledem k cílům, úspěchům a hodnotám,

⁵ Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bound

- ukončovat spolupráci (například užití rituálů),
 - získávat inspiraci pro další rozvoj poradce (i klientů).
- **Specifické dovednosti vztahového poradenství:**
 - Zjišťovat a popisovat dynamiku vztahu či vztahů (v páru, rodině).
 - Fandit vztahu (vnímat a zdůrazňovat jeho síly) a vnímat potřeby a hodnoty jednotlivců (i těch, kteří na konzultaci nemusí být přítomni).
 - Srozumitelně klientům popsat, co s poradcem jejich komunikace dělá; zprostředkovat jim proces komunikace, reflektovat ho.
 - Domluvit poradenský cíl (jak poradce může přispět ke klientovým vztahovým cílům v životě) a sledovat jeho naplňování.
 - Odlišovat partnerské a rodičovské role.
 - Udržet bezpečné prostředí.
 - Udržet emoční stabilitu poradce – zacházet s vlastní ne/stabilitou jako se zprávou o vztahovém poli.
 - Zodpovídat za hranice poradenského procesu.
 - Reflektovat, co pro poradce konkrétní poradenský vztah znamenal a vyhodnocovat, co se při spolupráci naučil.

1. INDIVIDUÁLNÍ PORADENSTVÍ

Klientem či klientkou individuálního poradenství pro potřeby této metodiky rozumíme dospělého (případně adolescentního) jedince, který přichází s potřebou zabývat se vlastní – osobní či vztahovou – životní situací.

Indikace pro individuální poradenství se nachází zejména v tématech:

- Osobní rovina – problémy ve vztahu k sobě (poruchy sebehodnocení, sebeúcty, sebedůvěry a osobní identity), problémy výkonu, zvládnutí životních změn, osobních ztrát a obtížných životních situací, životní bilancování, osobní růst apod.
- Vztahová rovina – osamělost, hledání a výběr partnera, těžkosti v prožívání aktuálního blízkého vztahu, poruchy soužití, komunikace, párové intimity a rozdělení párových rolí, prožívání citové závislosti, strachu, viny či nenávisti vůči blízké osobě, zvládnutí vývojových a tranzitorních krizí ve vztahu, příprava na manželství, rodičovství či prarodičovství, obtíže či nejistoty ve výchově dětí, zvládnutí pocitu odcizení s partnerem, žárlivosti, nevěry, mimomanželského vztahu, rozvodové úvahy a příprava na rozchod či rozvod, zvládnutí situace po rozvodu/rozchodu, sžívání s novým partnerem/rodinou apod. (a to především tehdy, není-li možné či vhodné angažovat společně i další osoby v poradenství).

Relativní **kontraindikace** pro individuální poradenství:

- obecně situace, kdy máme ohlašovací povinnost dle zákona (Trestní zákon č. 140/1961Sb. § 167 a § 168 – Nepřekážení a Neoznámení trestného činu);
- aktuální stav klienta znemožňující poradenskou práci (například intoxikace, násilné chování, psychopatologie apod.);
- souběžně či v minulosti řešený stejný či jiný problém v rámci párového/rodinného poradenství u téhož poradce.

1.1. VSTUP DO PORADENSKÉHO PROCESU

1.1.1. První poradenský kontakt

První poradenské konzultaci předchází obvykle **první poradenský kontakt** (telefonicky, e-mailem, osobně), jehož cílem je ujistit klienta či klientku a vzbudit v něm důvěru a naději, že umíme rozpoznat jeho problém a umíme najít spolu s ním a pro něj odpovídající způsob podpory včetně odpovídající služby. Prakticky to znamená dohodnout se s ním na poradenské konzultaci; její termín by měl být dán nejlépe 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, kdo přijde na konzultaci.

3) Klient se má od nás dozvědět:

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

4) Společná dohoda s klientem by se měla týkat:

Data konzultace, kdo přijde, kontaktů na sebe (např. „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).

1.1.2. První poradenská konzultace s jedincem

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

- **Představení a přijetí (vytvoření společného prostoru pro spolupráci)**
 - **představit** poradnu, poradce a poradenství; klient se také představí; můžeme se domlouvat na způsobu, jak se budeme vzájemně oslovovat (doporučujeme vyváženost - např. obě strany se oslovují příjmením);
 - **dozvědět se**, co klient od poradny očekává; počítat s případnými nevyjádřenými očekáváními, pojmenovat, že bývají přítomna⁶;
 - **naladit se** na vzájemné přijetí, porozumění a prostou slušnost;
 - **stabilizovat** do co největší míry možnosti a způsoby domlouvání **poradce s klientem**; poradce stabilizuje sám sebe (tedy vyrovnává své případné ne/sympatie ke klientovi) mj. tím, že je schopen průběžně rozpoznávat klientovy **silné stránky** (síly) a zdroje (vnější zdroje, podpora).
- **Porozumění** (aktuální životní situaci klienta a jejímu kontextu)
 - **věnovat pozornost poradenskému poli**, které tvoří oba zúčastnění (klient a poradce);
 - **porozumět životní situaci**, která klienta přivedla, jejímu kontextu (včetně kontextu vstupu do poradenství)
 - zjistit případné **předchozí zkušenosti** s náhledem na sebe sama, situaci a vztah: „*Co vše už jste při hledání řešení vašeho problému zkusil/a?*“ „*Máte nějakou předchozí zkušenost s odbornou či jinou pomocí?*“, „*Už jste někdy řešil/a podobný problém a s jakým výsledkem?*“, „*Už jste někdy byl/a v podobné situaci a co vám pomohlo, jak jste ji zvládl/a?*“
- **Prozkoumání** (zda je klient na správném místě a zda zrovna tady může očekávat podporu a vedení při orientaci a rozhodování ve své aktuální životní situaci, případně při jejím řešení)
- **Dohoda** (o rámci a cílech spolupráce a o dalším postupu - může někdy trvat více konzultací, viz příloha - kontrakty)
 - **dojednávat cíle** „doma v životě“ a cíle „poradenské“;
 - **dojednávat odpovědnosti** - Co chce klient 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.

1.1.3. Procesy, které napomáhají dosahování cílů = dobrý kontakt a dobrý kontrakt

- mít a udržet **dobrý kontakt**⁷ s klientem: znamená to například vyladit tempa, zpomalit, když poradce vidí, že protějšek je zmaten, nechat si více vyprávět, případně stabilizovat

⁶ Nevyjádřená očekávání bývají přítomna i na straně poradce. Jejich rozpoznávání patří k běžné sebereflexi, k jejíž podpoře poradce využívá kolegiální konzultování, intervizi či supervizi.

možnou výbušnost vyprávění anamnestickými daty, počítáním roků atp., pojmenovávat silné stránky klienta;

- spolupracovat na ustavení **bezpečného a funkčního komunikačního pole** (ve způsobu i množství komunikace i v prostoru pracovny): poradce může upravovat svoji komunikaci, aby z jeho pohledu byla funkční pro to, čeho klient chce dosáhnout;
- Bezpečí obou zúčastněných upravuje **smlouva/kontrakt**. (viz příloha kontraktování). 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 klienta.

1.1.4. Postup první konzultace podrobně

- 1) Pozveme klienta dál, seznámíme ho s prostorem (kam si může odložit věci, kde je WC atp.) a ujistíme ho, že se zde ne/pře/zouváme.
- 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 (v dostatečném balení) kapesníky.
- 3) Domlouváme **základní pravidla spolupráce**, uvedeme je ústně na začátku, písemně je máme uvedena na stránkách a/nebo v čekárně, případně je klientovi předáme v písemné podobě:
 - možnost anonymity (a domluvy identifikačního označení, pseudonymu atp.)
 - naše mlčenlivost
 - ne/placenost konzultace (v případě úhrady konzultace se s klientem domluvíme, kolik se za co platí a kdy bude platit - na začátku nebo na konci konzultace)⁸
 - případně upozorníme na další podrobnosti⁹
 - zacházení s písemnými podklady (záznamem o konzultaci, evidencí statistickou atp.).

⁷ 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).

⁸ **Výhody platby na začátku sezení:** Klient i poradce mají volnost (v zacházení s časem, s emocemi atp.), nemusí se placením zabývat. Klient je 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.).

Otázky placení obecně: Otázkou zůstává, co s poradci a klienty samotná ne/placenost konzultací (v rozpětí od naprostého „zdarma“ přes „státem placené“ až ke „klientem placené“) dělá: urychluje či zpomaluje dosahování výsledku, otvírá téma vzájemné angažovanosti, poměru „vkladů a zisků“ apod.

⁹ Třeba je-li klient objednaný a dvakrát se bez omluvy nedostaví, napotřetí už ho neobjednáme (například dalšího půl roku).

Ptáme se klienta, zda chce vědět víc, zároveň ujistíme, že se k pravidlům kdykoli můžeme vrátit.

4) Vyladujeme klientova očekávání o průběhu poradenství a o poradci: Má klient nějakou představu o tom, jak to v poradně chodí? Jak dlouho trvá a jak probíhá konzultace atp.? Chce něco o průběhu vědět? Ví něco o nás jako o lidech, o způsobu práce, případně o zařízení, kde pracujeme?

5) Prozkoumáváme klientovu situaci: Dotazování poradce pro orientaci v situaci a jejím kontextu. „Co vás přivádí? Jak se to stalo, že jste se rozhodl přijít? Jaká je situace, ve které se nacházíte? Co vás vedlo k rozhodnutí navštívit poradnu?“

6) Zjišťujeme klientova očekávání. „Co očekáváte od poradenství? Co očekáváte, že by mělo být po skončení poradenství ve vašem životě jinak? Co očekáváte od dnešního prvního setkání? V co jste doufal, když jste sem dnes šel?“ Poradce vyjasňuje, co může poradenství naplnit, co ne.

7) Domlouváme se na SMART/SMARTER cíli (cílech) spolupráce¹⁰(podrobně viz příloha *Kontrakty*): SMARTER = Specific = konkrétní, Measurable = měřitelný, Attainable = dosažitelný, Relevant = odpovídající, Time-bound = ohraničený v čase, Evaluate = hodnocený, Reevaluate = průběžně hodnocený. „V čem se potřebujete zorientovat? O čem se rozhodujete?“ Je potřeba rozlišit cíle vycházející ze světa reálného života klienta „doma“ a cíle poradenské. Smyslem je hledat, kde se tyto světy („doma a v poradně“) prolínají. Své „životní cíle“ totiž pravděpodobně klient formuluje jako první, ale ty poradenství naplnit nedokáže. Vycházíme z nich při formulování toho, čeho můžeme dosáhnout v poradenství. Např. cíl v životě: *rozhodnout se mezi dvěma ženami*. Cíl poradenský např.: *Zorientovat se v možných dopadech jedné i druhé volby na život klienta a jeho blízkých*.

Jakmile se nám podaří domluvit cíl spolupráce, měli bychom tento okamžik zdůraznit (je to úspěch, intervence prvního setkání atp.). Můžeme dát klientovi víc prostoru, aby si to uvědomil, například i tichem nebo opakováním. Užitečné je **napsat si cíl spolupráce tak, aby ho obě strany měly před sebou** i pro další konzultace.

Někdy může dojednávání cíle trvat i několik konzultací. Uzavřít kontrakt orientovaný na cíl je možné až poté, co klient i poradce porozumí situaci, kdy si oba ujasnili, co je problémem a co klient chce. V případě, že tomu tak není, doporučujeme na začátku poradenství uzavřít tzv. **explorační kontrakt** (podrobněji v příloze kontraktování).

8) Domlouváme prostředky k naplnění cíle. (podrobně viz příloha *Kontrakty*)

Poradce má vědět a být schopen vysvětlit, jaký druh poradenství (individuální, párové, rodinné) je k naplnění daného cíle vhodný a jaký **časový prostor** to 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 klientovými představami a očekáváními. Při nesouladu otevřeně domlouvá další postup (např.: *Máte pravdu, že by asi více sedělo, abychom se viděli za týden. Já ale mám plno. Pojdme se dohodnout, k čemu bychom ten větší časový rozestup mohli využít.*). Představujeme tím zároveň sebe a službu (svoji práci): jak co dělám já (poradce) a k čemu vám (klientovi) to může být dobré.

¹⁰ Dosažitelné, měřitelné, přijatelné pro všechny zúčastněné, časově ukotvené a relevantní. Cíle je vhodné formulovat pozitivně.

9) 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). Zásadní intervencí je v prvním setkání již samo stanovení cíle spolupráce.

10) V poslední třetině první konzultace **vyhodnocujeme a uzavíráme** konzultaci z hlediska **procesu** i **z hlediska naplnění cílů** (zde myslíme cíle první poradenské konzultace). Můžeme se vrátit k počátečním představám klienta 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 slyšel, co viděl, co klient řeší, v čem se rozhoduje, na co z jeho pohledu narazili, kde by mohl být „zakopaný pes“ a potenciál změny. Vyhýbáme se prohlubování obsahové stránky konzultace - klientovi 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 potřebuje klient více času atp.).

Stručně řečeno závěr prvního setkání znamená:

- spolupráci ukončit, pokud je jedna konzultace 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, že klient potřebuje něco jiného než podporu a vedení při rozhodování ve své (nepříznivé) životní situaci.

Doporučený čas první poradenské konzultace s jedincem: 50-90 min

Klient by měl odcházet s dojmem, že mu poradce rozuměl. **Předpokládáme**, že klient by byl schopen si s věcmi individuálního či vztahového rozhodování do značné míry poradit sám, nezávisle na poradci. Ctíme autonomii klienta, **pamatujeme na to, abychom nevytvářeli závislost** klienta na poradci.

1.1.5. Obnovení předchozí spolupráce

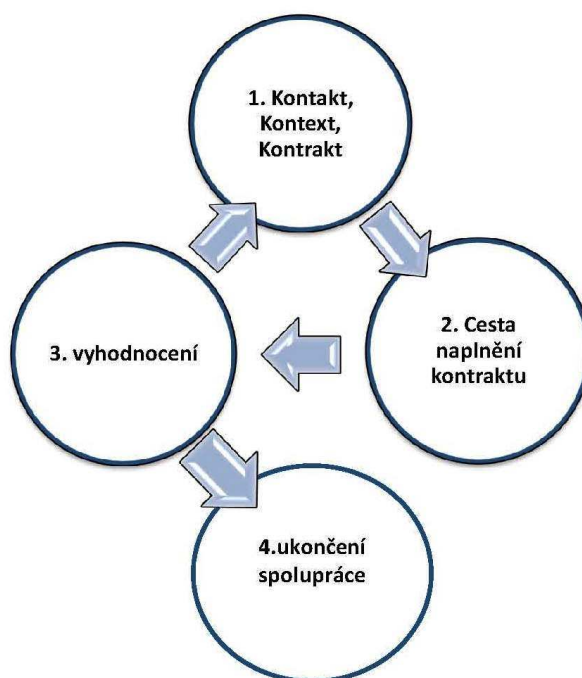
Pokud u nás klient či klientka již v minulosti byli a tudíž toto setkání není úplně první, odvíjí se podle toho, **jak dlouhá doba uplynula** a jak je nutné které věci připomenout. Důraz je kladen především na **změny** na straně klienta i poradce (případně zařízení, kde působíme). Každopádně se nyní domlouvá nový cíl, nový kontrakt – co potřebuje nyní? Dle toho, **co klient aktuálně očekává**, mapujeme minulé zkušenosti, co se dařilo, proč přišel (znovu) za námi apod.

Specifická situace nastává, pokud klient už spolupracoval s daným zařízením, ale s daným poradcem se vidí poprvé. Pak je třeba se vzájemně seznámit. I když může být v poradně k dispozici původní dokumentace klienta, relevantní informace pro další spolupráci poradce pravděpodobně zjistí až z klientova aktuálního očekávání a situace. Je tedy možné zveřejnit, že o dokumentaci víme, že jsme ji ne/četli a co z ní případně víme.¹¹

¹¹ Pokud máme v rámci daného zařízení k dispozici dokumentaci z předchozí párové či rodinné spolupráce, seznamovat se s ní může být dokonce kontraproduktivní (např. při domlouvání aktuálního cíle a spolupráci na něm).

1.2. 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



Rámcem dalších konzultací je daný kontraktem (podrobně viz příloha kontraktování), k němuž vztahujeme „minikontrakty“ na jednotlivé konzultace (= dohody o kroku, který by nás přivedl k dohodnutým cílům). K minulému setkání se tedy vracíme, nicméně musí zůstat otevřený prostor pro aktuální dění. S klientem pak v souladu s cíli poradenského kontraktu aktivně vyladujeme další postup. Dosažování 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 zpřesňují**.

1.2.1. Konkrétní průběh poradenského procesu

1) Před konzultacemi

- a) Příprava poradce na konzultaci: reflexe dosavadního průběhu práce, výstupů, dohod, úkolů, kontraktu, plánu, případně kontaktů s klientem či klientkou v mezičase.
- b) Konkrétně může poradce reflektovat následující body: Jakým způsobem se daří být s klientem v kontaktu? V čem spočívají kontaktní zlomy (tj. kdy klient vstupuje do kontaktu v „tady a teď“, drží se tématu, reaguje na to, co říká poradce, a kdy naopak 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 klienta? Lze tyto vzorce využít při poradenství? Jaké je vývojové stadium klienta ve vztahu k řešení problému? Co je důležité pro následující konzultaci?

2) Během konzultací

- Ptáme se klienta či klientky na aktuální naladění/zakázku/potřebu: *Co dnes očekáváte? Čemu se dnes chcete konkrétně věnovat? K čemu se 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/odezvěly.
- Prozkoumáváme relevantní oblasti života klienta za využití vhodných vodítek, plynoucích z toho, co ho za námi přivedlo a v čem chce změnu.
- Pomáháme klientovi porozumět situaci, v níž se ocitl, a její dynamice.
- Prozkoumáváme možné/pojmenované varianty řešení problému klienta, co by která z voleb přinesla (pozitivní/negativní důsledky, zisky a ztráty z hlediska krátkodobého a dlouhodobého).
- Odpovídáme na (relevantní) otázky klienta a poskytujeme expertní informace.

3) Po konzultacích

- Vedeme si z jednotlivých konzultací zápis (minimálně o tom, s čím klient/poradce na sezení přišel, jaký byl kontrakt a cíl sezení, jak sezení probíhalo a čeho jsme dosáhli, jak klient/poradce sezení hodnotil nebo reflektoval a s čím klient/poradce odcházel). Zápis vedeme dle Zákona na ochranu osobních údajů č. 101/2000 Sb., u registrovaných poskytovatelů sociálních služeb i dle Standardů kvality poskytování služeb¹²
- Reflexe konzultace, poradenského procesu a poradenského plánu (viz bod A).
- Sebereflexe poradce (vlastního prožívání, postojů ke klientovi, hodnocení, dodržování dohod a pravidel, jak ne/přispívá k dosahování cílů).
- Je-li požadována zpráva, vypracováváme ji podle zásad dané služby.

1.2.2. Používané nástroje

- Využíváme situací „teď a tady“ - pro ilustraci toho, na co se klient zaměřuje, co a jak řeší, jaké projevuje silné stránky a zdroje apod.
- 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 klienta do aktivní spolupráce, např. podněcujeme jej k vlastnímu vyjádření, nebo se opakovaně ptáme na jeho názory, postoje, potřeby, pocity apod.

¹² 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 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.

- Společně hodnotíme postup, tj. ptáme se klienta, co z toho, co už jsme dělali nebo děláme, je pro něj užitečné, smysluplné, co jej posouvá k jeho cíli (a co naopak vůbec ne); a například říkáme, jak ze svého místa vidíme jeho vývoj/stagnaci ve vztahu k jeho problému/situaci apod.
- Využíváme škálování (tj. mapování vývoje a změny ve vztahu k problému/situaci klienta; čeho se mu 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.

1.3. UKONČOVÁNÍ PORADENSKÉHO PROCESU: VYHODNOCOVÁNÍ A LOUČENÍ

Poradenskou spolupráci lze uzavřít vzájemnou dohodou např. po (alespoň částečném) naplnění kontraktu¹³, nebo z jedné či druhé strany. Obecně lze konstatovat, že se poradkyně či poradce v první řadě vždy řídí pravidly pro poskytování dané služby/zařízení.

1.3.1. Ukončení ze strany klienta či klientky

- Klient na domluvené setkání bez omluvy nepřijde (poradce tak dopředu ani neví, že setkání bylo poslední – není tak k dispozici jasná informace o tom, zda intervence byla úspěšná či nikoliv)¹⁴;
- Klient opustí konzultaci bez toho, aby se domluvil další postup, nebo je domluva otevřená a klient se již neozve;
- Klient 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;
- Klient ukončuje spolupráci přímo s námi např. po telefonu, e-mailem apod. V takovém případě musí poradce postupovat pružněji, volit, co je nejpodstatnější v dané situaci pro to, aby pro klienta i poradce byl poradenský proces dobrým způsobem ukončen.

1.3.2. Ukončení ze strany poradce:

- Například při porušení pravidel pro poskytování služby, předání klienta jinému kolegovi či kolegyni apod.
- V takovém případě je nutné s klientem důkladně probrat důvody, které poradce vedly k rozhodnutí spolupráci ukončit. V situaci, kdy klient poruší předem dohodnutá pravidla poskytování dané služby či pravidla kontraktu, poradce se opírá o toto porušení. V případě, že poradce musí spolupráci s klientem předčasně ukončit (například z důvodů ukončení

¹³ Na ukončení spolupráce se můžeme dohodnout, i když domluvený kontrakt naplněn není – problém pominul, situace, ve které se klient rozhodoval, se zásadně změnila, spolupráce nebyla přínosná, očekávání nelze v daném kontextu (s daným odborníkem, v rámci poradenství) naplnit atp.

¹⁴ V případě, že klient nepřijde, jedná poradce v souladu s dohodnutými pravidly (kontaktuje klienta například kvůli zaplacení stornopoplatku) a pravidly pro poskytování dané služby. Výhodou kontaktování klienta ze strany poradce je to, že víme, co se děje, nevýhodou může být přílišné navazování klienta na službu, navíc v případě, že klient o službu nestojí, není možné mu ji tímto způsobem dále, byť nepřimo, nabízet.

pracovního poměru, stěhování, závažného onemocnění poradce apod.), nabídne klientovi možnost pokračovat ve spolupráci s jiným odborníkem¹⁵.

- Důvody ukončení spolupráce musí být klientovi srozumitelně vysvětleny a objasněny.

1.3.3. Ukončení spolupráce vzájemnou dohodou:

1. Klient přijde na domluvené poslední setkání. V takovém případě doporučujeme následující postup závěrečné poradenské konzultace s jedincem (viz níže).
2. Specifická situace nastává v případě, kdy první poradenská konzultace je zároveň i konzultací poslední. Může jít o předem dohodnutou jednorázovou intervenci nebo se skutečnost, že poradenská spolupráce končí, vyjasní až v průběhu daného setkání. Hraje to roli zejména v čase, který ukončování věnujeme. Poradce musí postupovat pružněji, volit, co je nejpodstatnější v dané situaci proto, aby byl poradenský proces dobrým způsobem ukončen pro oba zúčastněné.

1.4. ZÁVĚREČNÁ PORADENSKÁ KONZULTACE S JEDINCEM

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 a procesu,
- **pojmenování a upevnění přínosů a úspěchů** této spolupráce ze strany klienta i poradce,
- **pojmenování inspirací k rozvoji a objevených zdrojů** pro zvládání podobných situací v budoucnu,
- **všestranně zřetelné uzavření** dosavadní poradenské spolupráce.

1.4.1. Postup při ukončování

Forma a způsob ukončování poradenského procesu vycházejí z dohody konkrétního klienta a konkrétního poradce a jejich vzájemného vztahu. V rámci dohodnutých mezí daných pravidly poskytování poradenství, kontraktem, vztahem mezi poradcem a klientem, etickými zásadami, hodnotami apod. je ze strany poradce vhodné u každého jednotlivého klienta respektovat individuální způsob ukončování poradenského procesu.

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 klientem 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 klient si ho osvojil.
- **Rozpoznáváme**, zda nové téma je příznakem úzkosti z ukončování (pocit, že bez poradenské pomoci klient svůj další život nezvládne), nebo spíše novým tématem, které se mohlo objevit díky zvládnutí témat a cílů předchozích (úspěšná poradenská práce může klientovi dodat sílu

¹⁵ V případě, že „končící“ poradce předává klienta „novému“ poradci či instituci, doporučujeme, aby o tomto poradci či instituci klientovi sdělil základní informace.

v tom, aby začal řešit například i déle odkládané problémy - může tedy nastat situace, že je uzavřen nový poradenský či terapeutický kontrakt apod.).

- Pokud nové téma vyžaduje další poradenskou (případně psychoterapeutickou či jinou) **smlouvu o spolupráci a nový proces**, označíme to tak společně a dohodneme začátek nového procesu či předání klienta jinému odborníkovi. Stávající proces a **stávající poradenský kontrakt** včetně stávajících cílů spolupráce přesto vyhodnocujeme a ukončíme.
- Závěrečnou konzultaci (a celkově spolupráci) uzavíráme postupy, které mohou mít ritualizovanou podobu¹⁶. Hlavní funkcí rituálu je pro klienta i poradce zřetelné oddělení doby vzájemné spolupráce a zpětného převzetí kompetencí klientem¹⁷. Pokud není ukončení vzájemné spolupráce poradce a klienta dostatečně zřetelné, zvyšuje se riziko navázání klienta na poradce. Rituály při ukončování poradenského procesu tomu pomáhají předcházet. Nejobvyklejším rituálem je vzájemné podání ruky s patřičným slovním doprovodem (na shledanou, s Pánem Bohem, sbohem, ať se daří, držím palce, hodně štěstí, držte se, mějte se...). Dalším možným rituálem na straně poradce je zřetelné napsání poznámky o ukončení poradenského procesu do zápisu z konzultace. Ze strany klienta se rovněž může někdy objevit rituální poděkování ve formě drobného hmotného daru (květina, 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.)¹⁸
- Měli bychom pamatovat na to, že se s klientem můžeme potkat i po uzavření profesionální poradenské spolupráce v jiných rolích (např. náhodné osobní setkání, jako frekventanti stejného kurzu, jako uživatelé služby, kterou poskytuje klient atp.). V takových situacích se řídíme etickým kodexem a kontextem dané situace, ale můžeme toto téma 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 (například zpráva pro OSPOD). Vytvořená zpráva je klientovi nabídnuta k přečtení – zpráva je odborným vyjádřením poradce, klient tedy nemůže měnit její obsah, ale má nárok být informován o tom, co je v ní napsáno.
- Domluvit předem použití **katamnestického dotazníku** (například po půl roce od ukončení spolupráce) v případě, že to poradce považuje pro sebe i pro klienta užitečné.“

Z hlediska poradce je důležité:

- Poradce potřebuje mít pocit smysluplnosti a užitečnosti své práce. Po ukončení poradenské spolupráce tedy reflektuje a hodnotí spolupráci s klientem 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 klienta a jedná dle předem daných pravidel (pravidel domluvených s klientem či pravidel daného zařízení) a dohod (klienta například může při dalším objednání odmítnout, pokud se opakovaně nedostaví bez omluvy apod.).

¹⁶ Obdobně se to v různé míře děje při ukončení každé jednotlivé konzultace v průběhu celého poradenského procesu.

¹⁷ 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.

¹⁸ Dalšími ritualizovanými postupy, s nimiž se během ukončování můžeme setkat, jsou například sfouknutí svíčky, dotyk ramene, objetí, podání obou rukou apod.

- Poradce potřebuje rozumět tomu, že klient 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 klienta nemusí odpovídat.
- Poradce může požádat klienta i o reflexi či hodnocení týkající se jeho účasti a role v poradenském procesu.

Z hlediska klienta je důležité:

- Ujistění, že je klient v pořádku, složitá byla situace, ve které se ocitl.
- Vyhodnotit, zda bylo dosaženo dojednaného cíle.
 - Pokud ano, hovoříme o tom, jak se to podařilo, které kroky byly užitečné. Můžeme spolu s klientem specifikovat oblasti či cíle, na které by se chtěl nadále zaměřit sám, bez podpory poradce.
 - Pakliže cíle dosaženo nebylo, poradce s klientem hovoří o tom, proč se tak stalo, zda a popř. co je možné nyní udělat pro zlepšení situace klienta. Vedou rozhovor i o tom, zda a jak se cíle v průběhu spolupráce měnily, jak klient situaci vnímá nyní atp.
- Přijmout aktuální situaci a uvědomit si svou schopnost zvládnout ji vlastními zdroji a silami. Poradce pojmenovává konkrétní zdroje a síly klienta a ujistí ho o tom, že již službu nadále nepotřebuje. Poradce poskytuje klientovi zpětnou vazbu, oceňuje ho za práci, kterou během poradenství odvedl (i s důrazem na to, jaký vliv to může mít pro další osoby v jeho životě – například děti).
- Klient dostává prostor k hodnocení toho, co se během poradenského procesu nového naučil, jak a co mu může pomoci při zvládnání případných překážek v budoucnu (jaké konkrétní, vlastní zdroje může využívat), případně k plánování toho, jak bude pro sebe zabezpečovat podporu/sebepodporu po ukončení spolupráce s poradcem.

1.4.2. Některé zdroje obtíží ukončování poradenského procesu s jedincem

- Neshoda v načasování mezi klientem a poradcem, kdy je třeba poradenský proces ukončit
 - Podrobně mapujeme a zkoumáme pojetí situace ze strany klienta, 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).
- Další zdroje obtíží:
ukončování poradenství přes někoho jiného, než s kým je domluvený kontrakt a spolupráce; očekávání klienta, které nelze poradenstvím naplnit; poradenství nahrazuje jiné klientovy cíle, neuvědomovaná (např. vztahová) očekávání poradce; klient otevírá nová a závažná témata, závislost klienta; klient dává najevo pocit odmítnutí, separační úzkost; nedůvěra poradce v klientovi síly či trvalou udržitelnost situace (riziko přebírání odpovědnosti); ukončení vynucené okolnostmi; ukončení poradenské spolupráce, i když s daným člověkem zůstáváme dále v jiném kontaktu (např. jako účastníci kurzu apod.).

1.4.3. Zdroje dobrého ukončení

- Dobrý kontrakt.
- Kvalitní příprava ukončení – vymezení dostatku času, rozhovor s klientem o ukončení, dosažení shody o tom, že je správný čas poradenský proces ukončit atp.

- Ochota připustit, že není zodpovědností poradce, jak klient se svým životem naloží dále po ukončení poradenství.
- Jasný postoj poradce k záležitostem, které jsou s ukončováním často spojeny – např. jak zachází se situací, kdy mu klient chce něco darovat.
- Dostupnost intervize či supervize pro reflexi práce poradce či poradkyně.

2. PÁROVÉ PORADENSTVÍ

Párem pro potřeby této metodiky rozumíme dvojici zpravidla dospělých (případně adolescentních) jedinců, sezdaných či nesezdaných, libovolného pohlaví, které k sobě váže (minulý či aktuální) partnerský vztah, emoční, sexuální, majetkové, teritoriální či „úkolové“ pouto (např. výchova dětí). Rozlišujeme párový kontext a párovou konzultaci (více viz Procesy napomáhající dosahování cílů v části o první konzultaci).

Indikace pro párové poradenství se nachází v následujících tématech:

- **komunikace v páru, podpora (kvality) vztahu, ohrožení (kvality) vztahu:** začátky vztahu (sžívání včetně otázky „hodíme se k sobě?“), uspořádání života v páru (fungování domácnosti, hospodaření s penězi), párové soužití, vývojové a přechodové krize vztahu (narození dítěte, návrat do zaměstnání po rodičovské dovolené, odcizení), sexuální život, nevěra a jiné mimopartnerské vlivy, výchova dětí, vztahy po rozvodu/rozchodu, rozvíjející se domácí násilí¹⁹.

Relativní **kontraindikace** pro párové poradenství:

- obecně situace, kdy máme ohlašovací povinnost dle zákona (Trestní zákon č. 140/1961Sb. § 167 a § 168 – Nepřekážení a Neoznámení trestného činu);
- rozvinuté domácí násilí;
- aktuální stav jednoho z klientů zabraňující kontaktu s ním (například intoxikace, násilné chování, psychopatologie apod.);
- individuální problém jednoho z dvojice;
- předchozí individuální spolupráce s jedním z páru.

2.1. VSTUP DO PORADENSKÉHO PROCESU

2.1.1. První poradenský kontakt

První poradenské konzultaci s párem 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 ním 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 páru (jeden je aktivní za oba). To bychom také měli mít na paměti při následné první poradenské konzultaci a toto téma otevřít.

3) Klienti se od nás mají dozvědět:

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

¹⁹ Poradce postupuje podle obvyklého posouzení blízkosti – vzdálenosti, bezmoci – moci ve vztahu (včetně strachu a převahy); všímá si pečlivěji uzavřenosti – otevřenosti vztahu a závislosti – nezávislosti členů páru. Do vztahového poradenství patří též úprava soužití poté, kdy např. jeden z páru prošel terapií zaměřenou na agresi ve vztazích a druhý ho chce přijmout zpátky.

4) Společná dohoda s klienty by se měla týkat:

Data konzultace, kdo přijde, kontaktů na sebe (např. „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).

2.1.2. První poradenská konzultace s párem

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

- **Představení a přijetí** (vytvoření společného prostoru pro spolupráci)
 - **představit** poradnu, poradce a poradenství; klienti se také představí; domlouváme se na způsobu, jak se budeme vzájemně oslovovat (doporučujeme vyváženost - např. obě strany se oslovují příjmením);
 - **dozvědět se**, co klienti od poradny očekávají; počítat s případnými nevyjádřenými očekáváními, pojmenovat, že bývají přítomna²⁰;
 - **naladit se** na vzájemné přijetí, porozumění a prostou slušnost;
 - **představit** poradcovy postoje ke vztahu („stranit budu vašemu vztahu, i kdyby to byl vztah dvou lidí, kteří se chtějí slušně rozejít; fandím dohodě/domluvě mezi vámi“) a k jednotlivcům („každého z vás si vážím, ať se spolu hádáte nebo ne“) a těmto vyhlášeným postojům dostát;
 - **stabilizovat** do co největší míry možnosti a způsoby domlouvání ve dvojici a v trojici s poradcem; poradce stabilizuje sám sebe (tedy vyrovnává své případné ne/sympatie ke klientovi/klientům) mj. tím, že je schopen průběžně rozpoznávat **silné stránky** (síly) a zdroje (vnější zdroje, podpora) jednotlivců i páru.
- **Porozumění** aktuální životní situaci klientů a jejímu kontextu
 - **věnovat pozornost poradenskému poli**, které tvoří všichni zúčastnění (poradce - pár – jednotlivci) = cílům, procesu, vztahu;
 - **porozumět vztahu**: zjistit, jak každý v páru vidí vlastní vztahovou situaci a potřeby ve vztahu: slyšíme, CO klienti o sobě a vztahu říkají, a sledujeme, JAK to říkají; „diagnostikujeme“, proč do vztahu šli a co je tam drží (potřeby) a sledujeme, jak toho dosahují (komunikace); zjišťujeme silné stránky a zdroje každého z nich a VZTAHU: *Které věci Vás spojují a které Vás ve vztahu drží? Jaké věci Váš vztah oslabují?*
 - **porozumět životní situaci** (životnímu kontextu) klientů; na pozadí životní situace rozumíme situaci, v níž přišli; částí životní situace je i podoba partnerského **soužití** (viz **instrumentální složky**²¹ soužití)
 - zjistit případné předchozí zkušenosti s náhledem na sebe sama a vztah: „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?“

²⁰ Nevyjádřená očekávání bývají přítomna i na straně poradce. Jejich rozpoznávání patří k běžné sebereflexi, k jejíž podpoře poradce využívá kolegiální konzultování, intervizi či supervizi.

²¹ Zjišťujeme míru shody a spokojenosti v oblastech: hospodaření s penězi, péče o děti (případně – u bezdětného páru – téma „ne/mít děti“), podíl na péči o domácnost, trávení volného času, intimita/sexualita, vnější vlivy (péče o staré rodiče, mimomanželský partner atp.); volně se přiřazuje otázka komunikace (např. způsoby řešení konfliktů).

- **zorientovat se** ve společném **východisku**: Partneři obvykle přicházejí ve třech možných situacích: chtějí zůstat spolu, chtějí se rozejít, nebo se potřebují zorientovat v tom, co chtějí – každý může chtít něco jiného. Ptáme se, jak je to zrovna u tohoto páru.
- **Prozkoumání**, zda jsou klienti na správném místě a zda zrovna tady můžou očekávat podporu a vedení při orientaci a rozhodování ve své vztahové situaci, případně při jejím řešení.
- **Dohoda** o rámci a cílech spolupráce a o dalším postupu (podrobně viz přílohu Kontraktování)
 - **dojednat cíle** „doma v životě“ a cíle „poradenské“;
 - **dojednat odpovědnosti** (Co chtějí klienti od poradce či poradkyně 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.

2.1.3. Procesy, které napomáhají dosahování cílů = dobrý kontakt a dobrý kontakt:

- mít a udržet **dobrý kontakt**²² s párem i jednotlivci: znamená to například vyladit tempa, zpomalit, když poradce vidí, že protějšek je zmaten, nechat si více vyprávět, případně stabilizovat možnou výbušnost vyprávění anamnestickými daty, počítáním roků atp., pojmenovávat silné stránky jednotlivců;
- spolupracovat na ustavení **bezpečného a funkčního komunikačního pole** rovnostranného případně rovnoramenného²³ trojúhelníku (způsobu i množství komunikace i v prostoru pracovní): poradce zajímají obě strany rovnocenně, věnuje jim oběma stejnou pozornost; může upravovat svoji komunikaci, aby z jeho pohledu byla funkční pro to, čeho chtějí oba dosáhnout;
- Bezpečí všech zúčastněných upravuje smlouva/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 klienta
- **kontrakt s párem je dvoustranný** – poradce ho dělá s párem (partnerem pro vyjednávání kontraktu v párovém poradenství je pár). Toto zaměření zdůrazňuje v komunikačním poli párový kontext, podporuje spoluzodpovědnost za vztah. Rozlišování individuálního a párového kontextu podporuje spolupráci páru oproti soupeření o to, „kdo má pravdu“. Tedy: *k čemu by mělo sloužit poradenství vám jako páru?* Proto i další konzultace by měly být párové, tedy za přítomnosti obou z páru, se kterým je domluveno párové poradenství;
- rozlišovat **párový kontext a párovou konzultaci**: je-li přítomen jeden ze dvojice a jsme-li v párovém kontextu, od počátku vyjádřeně vyvažujeme pohledy obou a hlídáme procesní spravedlnost. Můžeme začínat hned společně s párem; nebo jako první konzultuje ten, kdo poradce či poradnu kontaktoval – v tom případě nabízíme druhému z páru, aby též přišel

²² 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 pak může mít tendenci odkazovat do jiných prostor, např. do psychoterapie). Jednotlivci z páru v tu chvíli pravděpodobně druhého přijmout neumějí: „Kdyby ona byla míň taková a taková, byla by úplně ideální!“ (Jenomže ona JE taková.) Klient si sám může říct, že toto jeho nastavení dělá někde v jeho životě potíže a že by si s tím zašel na individuální konzultaci.

²³ Poradce má mít od obou dvou členů páru stejnou vzdálenost; není jasné, zda chce a potřebuje, aby klienti byli sobě v poradenské situaci blíží.

individuálně. Vidí-li se poradce s jednotlivcem víc než jednou, zvažuje předání dvojice (na párovou spolupráci) jinému odborníkovi.

2.1.4. Postup první konzultace podrobně

- 1) Pozveme klienty dál, seznámíme je s prostorem (kam si mohou odložit věci, kde jsou toalety atp.) a ujistíme je, že se zde ne/pře/zouváme.
- 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.
- 3) **Základní pravidla spolupráce** uvedeme a dohodneme ústně na začátku, písemně je máme uvedena na webových stránkách a/nebo v čekárně:
 - možnost anonymity (a domluvy identifikačního označení, pseudonymu atp.)
 - naše mlčenlivost
 - ne/placenost konzultace (v případě úhrady konzultace se s klienty domluvíme, kolik se za co platí²⁴ a kdy budou platit - na začátku nebo na konci konzultace)²⁵
 - případně upozorníme na další podrobnosti²⁶
 - zacházení s písemnými podklady (záznamem o konzultaci, evidencí statistickou atp.). Ptáme se klientů, zda chtějí vědět víc, zároveň ujistíme, že se k tomu kdykoli můžeme vrátit.
- 4) **Vyladíme očekávání o průběhu poradenství a o poradci:** Mají klienti 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?

²⁴ U párového poradenství může být užitečné transparentně domluvit kdo a z čeho konzultace platí s tím, že rovná zodpovědnost v placení (vztahená ke kontextu páru/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 párovou konzultaci, pokud jeden z páru odejde z konzultace před zaplacením.

²⁵ **Výhody platby na začátku sezení:** Klienti i poradce mají volnost (v zacházení s časem, s emocemi atp.), nemusí se placením zabývat. Pár je 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 poradkyněmi a poradci a klienty nebo klientkami dělá samotná ne/placenost konzultací (v rozpětí od naprostého „zdarma“ přes „státem placené“ až ke „klientem placené“): urychluje či zpomaluje dosahování výsledku, otvírá téma vzájemné angažovanosti, poměru „vkladů a zisků“ apod.

²⁶ Např.: Jsou-li klienti objednaní a dvakrát se bez omluvy nedostaví, napotřetí už je neobjednáváme (například dalšího půl roku). Pokud se na domluvenou párovou konzultaci dostaví jen jeden z páru, individuální konzultace poskytnuta nebude.

- 5) V párové konzultaci si dáváme zvláštní pozor na **uspořádání a vyjasňování komunikačních pravidel** včetně zacházení s prostorem: sedáme si tak, abychom na sebe všichni stejně viděli. Domlouváme se na způsobu, jakým se budeme vyváženě oslovovat tak, aby nám to všem vyhovovalo. Objasňujeme svoji pozici: považujeme se za tlumočníka – prostředníka – spojení jejich vztahu?
- 6) Při kontaktu s párem dbáme též na zvýšená **bezpečnostní pravidla procesní spravedlnosti**: objasňujeme, co se bude dít, dáváme si pozor na jasný souhlas obou; pokud souhlas nenastává, zastavíme se a zjišťujeme, co mu brání (všechna tato procesní „teď a tady“ nám pomáhají porozumět dynamice v páru). Všímáme si, jak nám je kdo z páru mentálně blízko a čím, a co to dělá s naší možností jednat vůči každému z nich procesně spravedlivě.
- 7) **Prozkoumáváme situaci klientů a kontext vyhledání poradenství**: necháme zaznít obě verze příběhu. *Jaká je situace, ve které se nacházíte? Co vás vedlo k rozhodnutí navštívit poradnu?*
- 8) **Zjišťujeme očekávání klientů**: Zjišťujeme individuální a párové očekávání od poradenství (alespoň se zorientovat ve východisku: A) Chtějí zůstat spolu, B) Rozejít se, C) Zorientovat se v tom, co chtějí). *Co očekáváte od poradenství? Co očekáváte od dnešního prvního (společného) setkání? V co jste doufali, když jste sem dnes šli? Poradce vyjasňuje, co může poradenství naplnit, co ne.*
- 9) **Dohoda na SMART cíli (cílech) spolupráce**²⁷ (podrobně viz přílohu Kontraktování): ptáme se například: *Jak by vypadal úspěch naší spolupráce? Nebo: K čemu by Vám to poradenství mohlo být dobré?* Pomocí předchozích otázek (bod 7 a 8) mapujeme cíle každého z páru a dojednáváme společný cíl pro pár. Je potřeba rozlišit cíle vycházející ze světa reálného života klientů a klientek „doma“ a cíle poradenské. Smyslem je hledat, kde se tyto světy („doma a v poradně“) prolínají. Svě „životní cíle“ totiž pravděpodobně pár formuluje jako první, ale ty poradenství naplnit nedokáže. Vycházíme z nich při formulování toho, čeho můžeme dosáhnout v poradenství. Např. cíl v životě: *Chceme mít manželství bez ničivých hádek.* Cíl poradenský např.: *Rozpoznat, že se blíží ničující hádka mezi partnery; dozvědět se, jak takovou hádku včas zastavit nebo bezpečně zvládnout.* Jakmile se nám podaří domluvit cíl spolupráce, měli bychom tento okamžik zdůraznit (je to úspěch, intervence prvního setkání atp.). Můžeme dát klientům víc prostoru, aby si to uvědomili, 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 dojednávání cíle trvat i několik konzultací. Uzavřít kontrakt orientovaný na cíl je možné až po té, co klienti i poradce porozumí situaci, ujasní si, co je problémem a co chtějí. V případě, že tomu tak není, doporučujeme uzavřít na začátku poradenství tzv. **explorační kontrakt** (podrobněji v příloze Kontraktování).
- 10) **Domlouváme prostředky k naplnění cíle** (podrobně viz přílohu Kontrakty): Kolik času asi bude k dosažení cíle potřeba, jestli využijeme domácí úkoly či ne, jaké uspořádání je nejvhodnější (individuální, partnerské či s jinými lidmi). Poradce má vědět a být schopen vysvětlit, jaký druh poradenství je k naplnění daného cíle vhodný (např. partnerské poradenství – bezpečný prostor, kde by dorozumívání mezi partnery mohlo být podpořené třetí stranou) a jaký **časový prostor** to bude vyžadovat (3 až 5 konzultací podle našich

²⁷ Dosažitelné, měřitelné, přijatelné pro všechny zúčastněné, časově ukotvené a relevantní. Cíle je vhodné formulovat pozitivně.

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 klientů. Při nesouladu otevřeně domlouvá další postup (např.: *Máte pravdu, že by asi více sedělo, abychom se viděli za týden. Já ale mám plno. Pojdme se dohodnout, k čemu bychom ten větší časový rozestup mohli využít.*). Představujeme tím zároveň sebe a službu (svoji práci): jak co dělám já (poradce), 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). Zásadní 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** (zde myslíme cíle první poradenské konzultace). Můžeme se vrátit k počátečním představám klientů 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 slyšel, co viděl, co klienti řeší, v čem se rozhodují, na co z jeho pohledu narazili, kde by mohl být zakopaný pes a potenciál změny. Vyhýbáme se prohlubování obsahové stránky konzultace - klientům 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 potřebují klienti 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 (případně se domluvit i na jiném uspořádání),
- spolupráci předat, pokud se již na první konzultaci ukáže, že klienti potřebují něco jiného než podporu a vedení při rozhodování ve své (nepříznivé) životní situaci.

Doporučený **ČAS první poradenské konzultace s párem**: 90 – 120 minut.

Dvojice by měla odcházet s dojmem, že jim poradce rozuměl a jim dvěma jako páru pomáhal, aby si oni dva mohli navzájem porozumět. **Předpokládáme**, že pár by byl schopen s věcmi společného či individuálního rozhodování si do značné míry poradit sám, nezávisle na poradci. Ctíme autonomii klientů, **pamatujeme na to, abychom nevytvářeli závislost** klientů/systému na poradci.

2.1.5. Obnovení předchozí spolupráce

V případě, že pár již u nás v minulosti byl a tudíž toto setkání není úplně první, odvíjí se podle toho, **jak dlouhá doba uplynula** a jak je nutné které věci připomenout. Důraz je jinak kladen především na **změny**, a to jak na straně páru, tak na straně nás jako poradců (případně zařízení, kde působíme). Každopádně se nyní domlouvá nový cíl, nový kontrakt - co potřebují nyní?). Dle toho, **co klienti aktuálně očekávají**, mapujeme minulé zkušenosti, co se dařilo, proč přišli (znovu) za námi apod.

Specifická situace může být, když klienti spolupracovali s daným zařízením, ale s daným poradcem se vidí poprvé. Pak je potřeba se vzájemně seznámit. Přestože může být v poradně k dispozici původní dokumentace klientů, informace z ní, které by byly relevantní pro další spolupráci, poradce pravděpodobně zjistí až z aktuálního očekávání a situace klientů. Je tedy možné zveřejnit, že o dokumentaci víme, že jsme ji ne/četli a co z ní případně víme.²⁸

2.1.6. Některé z náročných situací párového poradenství

- **Rozdílné potřeby v páru** - jeden chce, druhý nechce ve vztahu zůstat anebo jeden ví, druhý neví: Pojmenováváme situaci s ohledem na vztah: oba dva jste přišli, oba dva se angažujete. Vycházíme z individuálních potřeb a překládáme je do vztahových.

Poradce se ptá a říká:

Jaká síla Vás dokázala přivést na jedno místo – je jedna, nebo je jich více? Jde o sílu společnou, nebo rozdílnou? Co bylo pro každého z Vás spouštěčem?

Jaký máte záměr od dnešního setkání tady?

Jak budete poměřovat úspěch konzultace? Co pro Vás každého znamená úspěch?

Abych Vám mohl/a pomoci, od Vás potřebuji pomoc v tomto ujasnění.

V případě, kdy klienty posílá soud (či jiná instituce) - poradce se ptá:

Chcete pracovat na zakázce soudu/OSPOD?

Soud Vás poslal proč? Jak tomu rozumíte?

- **Ambivalence v páru** - „Nevíme, jestli chceme spolu být“ (ambivalence ve vztahu: vztah je vyčerpaný anebo se vyčerpala rodičovská povinnost, avšak rozejít se je těžké, anebo se několik let scházejí a rozcházejí):

Poradce se ptá a říká:

Co bylo spouštěčem Vaší návštěvy v poradně?

Jaký význam má, že jste šli sem, že jste tady v páru?

Jak rozumíte tomu, že jste sem šli vy, a jak tomu, že sem šel druhý?

Co z Vašeho pohledu Vás vztah teď poškozují a co mu teď prospívá?

Co se vyčerpalo a co Vás spojuje?

Kde je pro Vás konec = odkud už z Vašeho pohledu není nebo nemůže být místo k návratu zdravého vztahu?

Co se vyřeší tím, jak poplyne čas? = I když nebudete dělat vůbec nic, je to rozhodnutí.

Poradce zajišťuje **vlastní stabilitu** (aby zůstal na místě a nezmítal se s nimi v jejich rozhodování, nenakláněl se na jednu ze stran).

- **Konzultace je nebezpečná pro vztah páru nebo pro možnost poradcovy dobré práce:**
Pokud poradci anebo komukoli ze zúčastněných připadá proces konzultace nebezpečný, může postup přerušit (lze i předem domluvenou technikou „žlutá – červená karta“), případně ukončit.

Je třeba domluvit, co budeme dělat dál:

Znovu se zaměříme na pár. Je to křížovatka, kde se ujišťujeme: *Chcete dělat dál to, co jsme se společně dohodli na začátku? Nebo chcete v páru dělat něco jiného?*

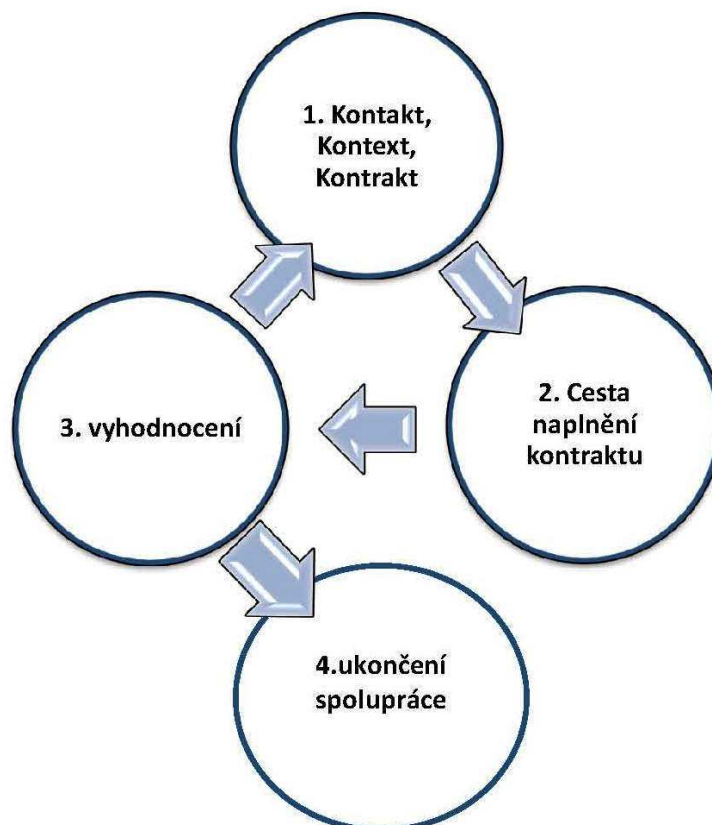
Vnímám Vaši potřebu říct, jaké nespravedlnosti zažíváte. Můžeme se vrátit k tomu, co jsme dohodli v páru nebo se potřebujeme dohodnout na jiném párovém postupu?

²⁸ Pokud máme v rámci daného zařízení dokumentaci např. z individuálního poradenství s někým z páru, seznamovat se s ní může být dokonce kontraproduktivní (např. při domlouvání aktuálního cíle a spolupráci na něm).

- **Jeden z klientů opustí konzultaci, aniž by se domluvil další postup:**
V takovém případě bychom dle domluveného kontraktu měli konzultaci ukončit a vysvětlit, proč nejde pokračovat dál (pokud jsme udělali kontrakt ve třech, tak nemůžeme pracovat ve dvou). Domlouváme se pak na dalším postupu (telefonicky, či osobně dle domluvených pravidel pro poskytování služby/daného zařízení). Stejná situace nastává také, když i přes uzavřený kontrakt párového poradenství s oběma klienty na smlouvenou konzultaci přijde jen jeden z páru.

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

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



Rámcem dalších konzultací je daný kontrakt (podrobně viz přílohu o kontraktování), **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 párem pak v souladu s cíli poradenského kontraktu aktivně vyladujeme další postup. Dosažení 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 zpřesňují.**

2.2.1. Konkrétní průběh poradenského procesu:

1) Před konzultacemi

- Příprava poradce na konzultaci: reflexe dosavadního průběhu práce, výstupů, dohod, úkolů, kontraktu, plánu, případně kontaktů páru v mezičase.
- Konkrétně může poradce reflektovat následující body: Jakým způsobem se daří být s klienty v kontaktu? V čem spočívají kontaktní zlomy (tj. kdy klient vstupuje do kontaktu v „tady a teď“, drží se tématu, reaguje na to, co říká poradce, a kdy naopak 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 klientů? Lze tyto vzorce využít při poradenství? Jaké je vývojové stadium klientů ve vztahu k řešení problému? Co je důležité pro následující konzultaci?

2) Během konzultací

- Ptáme se páru na aktuální naladění/zakázku/potřebu: *Co 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 jejich problému/situace v mezidobí mezi konzultacemi, na to, jaké (nové) skutečnosti se objevily/odeznely.
- Postupně prozkoumáváme různé oblasti vztahu a soužití páru, za využití vhodných vodítek, plynoucích z toho, co je za námi přivedlo a v čem chtějí změnu (např. instrumentální složky soužití, blízkost/vzdálenost či vazba/autonomie v páru, způsoby domlouvání v páru, emoční/instrumentální dialog, společná historie páru, sny a vize páru do budoucna...).
- Pomáháme páru porozumět vztahové dynamice páru, vlivu jejich vzájemné komunikace a chování. K tomu využíváme situaci „tady a teď“, případně další možné techniky a otázky typu: *To, co se tu teď děje mezi vámi, považujete za problém? Jak si myslíte, že se teď váš partner cítí, když říkáte, že vás nezajímají jeho potřeby? Jak se v tom cítíte, když váš partner říká, že ho nezajímají vaše potřeby?* Dbáme při tom na vyvažování, abychom nepodporovali dojem, že jeden z páru je viník.
- Prozkoumáváme možné/pojmenované varianty řešení problému dvojice, co by která z jejich voleb přinesla (pozitivní/negativní důsledky pro pár i každého z nich, zisky a ztráty z hlediska krátkodobého a dlouhodobého).
- Odpovídáme na (relevantní) otázky páru a poskytujeme expertní informace.

3) Po konzultacích

- Vedeme si z jednotlivých konzultací zápis (minimálně o tom, s čím pár/poradce na sezení přišel, jaký byl kontrakt a cíl sezení, jak sezení probíhalo a čeho jsme dosáhli, jak pár/poradce setkání hodnotil a s čím pár/poradce odcházel). Zápis vedeme dle Zákona na ochranu osobních údajů č. 101/2000 Sb., u registrovaných poskytovatelů sociálních služeb i dle Standardů kvality poskytování služeb).²⁹

²⁹ 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

- Reflexe konzultace, poradenského procesu a poradenského plánu (viz A).
- Sebereflexe poradce a poradkyně (vlastního prožívání, postojů ke klientům, hodnocení, dodržování dohody a pravidel, jak poradce ne/přispívá k dosahování cílů).
- Je-li požadována zpráva, vypracováváme ji podle zásad dané služby.

2.2.2. Používané nástroje

- Pokud jsou partneři 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 pár zaměřuje, co a jak řeší, jaké projevuje silné stránky a zdroje podpory apod.
- Během konzultací nabízíme (pokud o to klienti mají zájem) své pocity, pohledy, postoje, názory, fantazie apod., případně dle situace nabízíme svou zkušenost z práce s jinými páry.
- Vtahujeme pár do aktivní spolupráce, např. podněcujeme je k jejich vlastnímu vyjádření, nebo se opakovaně ptáme na jejich názory, postoje, potřeby, pocity apod.
- Společně hodnotíme postup, tj. ptáme se klientů, co z toho, co už jsme dělali nebo děláme, je pro ně užitečné, smysluplné, co je posouvá k jejich cíli (a co naopak vůbec ne); a například říkáme, jak ze svého místa vidíme jejich vývoj/stagnaci ve vztahu k jejich problému/situaci apod.
- Využíváme škálování (tj. mapování vývoje a změny ve vztahu k problému/situaci páru, čeho se mu podařilo dosáhnout a co ještě chybí).
- Využíváme různé „nástroje“ poradenství (tj. metody, techniky, aktivity či psychoterapeutické intervence), dle dané situace na konzultaci, cíle a fáze procesu a vlastního zaměření a umu poradce (viz přílohu o metodách a technikách)

2.3. UKONČOVÁNÍ PORADENSKÉHO PROCESU: VYHODNOCOVÁNÍ A LOUČENÍ

Poradenskou spolupráci lze uzavřít vzájemnou dohodou např. po (alespoň částečném) naplnění kontraktu³⁰, nebo z jedné či druhé strany. Obecně lze konstatovat, že se poradkyně či poradce v první řadě vždy řídí pravidly pro poskytování dané služby/zařízení.

2.3.1. Ukončení ze strany klientů:

- Klienti na domluvené setkání bez omluvy nepřijdou (poradce tak dopředu ani neví, že setkání bylo poslední – není tak k dispozici jasná informace o tom, zda intervence byla úspěšná či nikoliv);³¹

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 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.

³⁰ Na ukončení spolupráce se můžeme dohodnout, i když domluvený kontrakt naplněn není – problém pomínl, situace, ve které se klienti rozhodovali, se zásadně změnila, spolupráce nebyla přínosná, očekávání nelze v daném kontextu (s daným odborníkem, v rámci poradenství) naplnit atp.

- Klienti opustí konzultaci bez toho, aby se domluvil další postup, nebo je domluva otevřená a klienti se již neozvou;
- Klienti na domluvené setkání s omluvou nepřijdou. 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;
- Klienti ukončují spolupráci přímo s námi např. po telefonu. Poradce musí postupovat pružněji, volit co je nejpodstatnější v dané situaci proto, aby byl poradenský proces dobrým způsobem ukončen.

2.3.2. Ukončení ze strany poradce:

- Například při porušení pravidel pro poskytování služby, předání klientů jinému kolegovi či kolegyni apod.
- V takovém případě je nutné s klienty důkladně probrat důvody, které poradce vedly k rozhodnutí spolupráci ukončit. V případě, že klienti poruší předem dohodnutá pravidla poskytování dané služby či pravidla kontraktu, poradce se opírá o toto porušení. V případě, že poradce musí spolupráci s klienty předčasně ukončit (například z důvodů ukončení pracovního poměru, stěhování, onemocnění, rodičovské dovolené apod.), nabídne klientům možnost pokračovat ve spolupráci s jiným odborníkem.³²
- Důvody ukončení spolupráce musí být klientům srozumitelně vysvětleny a objasněny.

2.3.3. Uzavření spolupráce vzájemnou dohodou:

- 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.

2.4. ZÁVĚREČNÁ PORADENSKÁ KONZULTACE S PÁREM

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 a procesu,
- **pojmenování a upevnění přínosů a úspěchu** této spolupráce ze strany klientů i poradce,
- **pojmenování inspirací k rozvoji a objevených zdrojů** pro zvládání podobných situací v budoucnu,

³¹ V případě, že klienti nepřijdou, jedná poradce v souladu s dohodnutými pravidly (kontaktuje klienta například kvůli zaplacení stornopoplatku) a pravidly pro poskytování dané služby. Výhodou kontaktování klientů je to, že víme, co se děje, nevýhodou může být přílišné navazování na službu. Nicméně v případě, že klienti o službu nestojí, není možné jim ji tímto způsobem dále, byť nepřímou, nabízet.

³² V případě, že „končící“ poradce nebo poradkyně předává klienty „novému“ poradci či instituci, doporučujeme, aby o tomto poradci či instituci klientům sdělil základní informace.

- **všestranně zřetelné uzavření** dosavadní poradenské spolupráce.

2.4.1. Postup při ukončování

Forma a způsob ukončování poradenského procesu vycházejí z dohody konkrétního páru klientů a konkrétního poradce a jejich vzájemného vztahu. V rámci dohodnutých mezí daných pravidly poskytování poradenství, kontraktem, vztahem mezi poradcem a klienty, etickými zásadami, hodnotami apod. je ze strany poradce vhodné u každého páru respektovat individuální způsob ukončování poradenského procesu. Potřeby jednotlivých klientů 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 klienty 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 klienti svůj další život nezvládnou), nebo spíše novým tématem, které se mohlo objevit díky zvládnutí témat a cílů předchozích (úspěšná poradenská práce může páru dodat sílu v tom, aby začal řešit například i déle odkládané problémy - může tedy nastat situace, že je uzavřen nový poradenský či terapeutický kontrakt apod.).
- Pokud nové téma vyžaduje další poradenskou (případně psychoterapeutickou či jinou) smlouvu o spolupráci a nový proces, označíme to tak společně a dohodneme začátek nového procesu, nebo předání jinému odborníkovi či odbornici. Stávající proces a stávající poradenský kontrakt včetně stávajících cílů spolupráce přesto vyhodnocujeme a ukončujeme.
- Závěrečnou konzultaci (a celkovou spolupráci) uzavíráme postupy, které mohou mít ritualizovanou podobu.³³ Hlavní funkcí rituálu je pro klienty i poradce zřetelné oddělení doby vzájemné spolupráce a zpětného převzetí kompetencí klienty.³⁴ 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 (na shledanou, 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 objevuje 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.).³⁵
- Měli bychom pamatovat na to, že se s klienty můžeme potkat i po uzavření profesionální poradenské spolupráce v jiných rolích (např. náhodné osobní setkání, jako účastníci stejného kurzu, jako uživatelé služby, kterou poskytuje někdo z páru atp.). V takových situacích se řídíme

³³ Obdobně se to v různé míře děje při ukončení každé jednotlivé konzultace v průběhu celého poradenského procesu.

³⁴ Poradcovy věty jako například „Můžete se na nás kdykoli /v případě potřeby/ obrátit“ mohou svědčit spíše o poradcově úzkosti a chybějícím rituálu loučení než o skutečné potřebnosti na straně klienta.

³⁵ Dalšími rituály, s nimiž se během ukončování můžeme setkat, jsou například sfouknutí svíčky, dotyk ramene, objetí, podání obou rukou, vzájemné, současné podání rukou všech zúčastněných apod. Nezbytnou podmínkou je všestranný souhlas s daným rituálem, jinak není možné jej realizovat.

etickým kodexem a kontextem dané situace, ale můžeme toto téma 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 klientům 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 klienty užitečné.

Z hlediska poradce je důležité:

- Poradce potřebuje mít pocit smysluplnosti a užitečnosti své práce. Po ukončení poradenské spolupráce tedy reflektuje a hodnotí spolupráci s klienty pomocí metodického vedení, intervize, supervize či autosupervize. Využívá rovněž poznámky z průběžné sebereflexe, průběžného a závěrečného hodnocení od klientů, výstupy z (anonymních) hodnotících dotazníků, případně výstupy z katamnestických šetření, stížností, inspekcí atp.
- Poradce respektuje způsob ukončení spolupráce ze strany klientů a jedná dle předem daných pravidel (pravidel s klienty či pravidel daného zařízení) a dohod (klienty například může při dalším objednání odmítnout, pokud se opakovaně nedostaví bez omluvy apod.).
- Poradce potřebuje rozumět tomu, že klienti spolupráci ukončují 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 klientů nemusí odpovídat.
- Poradce může požádat klienty i o reflexi či hodnocení týkající se jeho účasti a role v poradenském procesu.

Z hlediska klientů je důležité:

- Ujistění, že jsou klienti v pořádku, složitá byla situace, ve které se ocitli.
- Vyhodnocení, zda bylo dosaženo dojednaného cíle.
 - Pokud ano, hovoříme o tom, jak se to podařilo, které kroky byly užitečné. Můžeme spolu s klienty specifikovat oblasti či cíle, na které by se chtěli nadále zaměřit sami, bez podpory poradce.
 - Pakliže cíle dosaženo nebylo, poradce s klienty hovoří o tom, proč se tak stalo, zda a popř. co je možné nyní udělat pro zlepšení situace klientů. Vedeme rozhovor i o tom, zda a jak se cíle v průběhu spolupráce měnily, jak klienti situaci vnímají nyní atp.
- Přijmout aktuální situaci a uvědomit si svou schopnost zvládnout ji vlastními zdroji a silami. Poradce pojmenovává jejich konkrétní zdroje a síly a ujistí klienty o tom, že již službu nadále nepotřebují. Poradce poskytuje klientům zpětnou vazbu, oceňuje klienty za práci, kterou během poradenství odvedli (i s důrazem na to, jaký vliv to může mít pro další osoby v jejich životě – například děti). Poukazuje na silné stránky jednotlivých klientů, ale hlavně na silné stránky a zdroje páru.
- Klienti dostávají prostor k hodnocení 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.

2.4.2. Některé zdroje obtíží ukončování poradenského procesu s párem

- Neshoda v načasování mezi klienty a poradcem, že je třeba poradenský proces ukončit
 - Podrobně mapujeme a zkoumáme pojetí situace ze strany klientů, 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).
- Situace v párovém poradenství, kdy jeden z klientů ukončení chce, ale druhý naopak chce nadále spolupracovat. V takovém případě párový kontrakt každopádně ukončujeme a domlouváme se na dalším postupu. V úvahu připadají možnosti, že z párového kontraktu se stane kontrakt individuální či rodinný (možné je to samozřejmě i naopak). V rámci dobré praxe tento přechod spíše nedoporučujeme. Pokud k tomu v praxi dojde, je třeba počítat s tím, že je takto uzavřený (individuální) kontrakt vždy dopředu zatížen „přítomností“ druhého partnera.
 - Snažíme se porozumět postojům obou stran a citlivě na ně reagovat. Zajímáme se o potřeby, které klienty 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 exploraci v nynější nebo popř. další jednorázové konzultaci, díky níž mohou klienti dospět k informovanějšímu rozhodnutí o další ne/spolupráci.
 - Držíme se toho, že nelze poradenství jako službu vnucovat (hlavním cílem poradenství je, aby jej klienti nadále ve svém životě nepotřebovali). 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 tím jedincem z páru, který chce poradenský proces ukončit, takové podmínky, které by pro něho, pro pár i pro poradce byly přijatelné (tj. v souladu s etickými standardy, možnými způsoby poradcovy práce apod.).

2.4.3. Další zdroje obtíží

- Ukončování poradenství přes někoho jiného, než s kým je domluvený kontrakt a spolupráce
- Očekávání klientů, které nelze poradenstvím naplnit.
- Poradenství nahrazuje jiné cíle klientů.
- Neuvědomovaná (např. vztahová) očekávání poradce.
- Klienti otevírají nová a závažná témata.
- Závislost/navázání klientů.
- Klienti dávají najevo pocit odmítnutí.
- Separační úzkost.
- Nedůvěra poradce v síly páru či trvalou udržitelnost situace (riziko přebírání odpovědnosti).
- Ukončení vynucené okolnostmi.
- Ukončení poradenské spolupráce, i když s daným párem či jedním z páru zůstáváme dále. v jiném kontaktu (např. jako účastníci kurzu apod.).

2.4.4. Zdroje dobrého ukončení – co nám ukončování poradenského procesu s párem usnadňuje

- Dobrý kontrakt.
- Kvalitní příprava ukončení – vymezení dostatku času, rozhovor s klienty o ukončení, dosažení shody o tom, že je správný čas poradenský proces ukončit atp.
- Ochota připustit, že není zodpovědností poradce, jak klienti dále se svým životem naloží po ukončení poradenství.
- Jasný postoj poradkyně či poradce k záležitostem, které jsou s ukončováním často spojeny (např. jak zachází se situací, kdy jí/mu klienti chtějí něco darovat, nebo jaké rituály loučení jsou pro ni/něj přirozené).
- Dostupnost intervize či supervize pro reflexi práce poradce či poradkyně.

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 zvládnání,
- 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 (vztahená 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

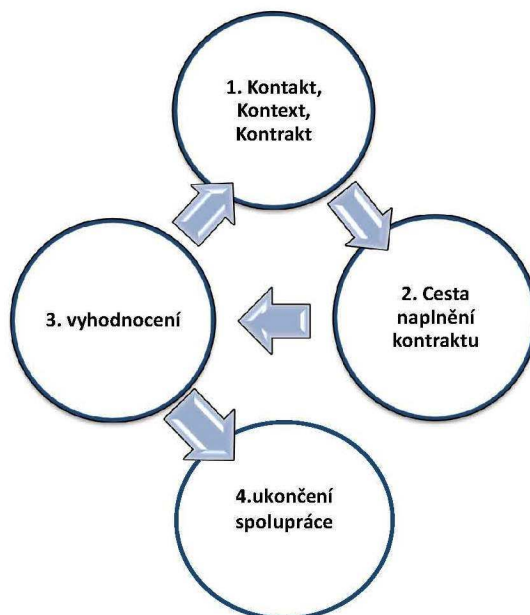
Pokud u nás rodina již v minulosti byla a setkání tedy není úplně první, odvíjí se podle toho, **jak dlouhá doba uplynula** a jak je nutné které věci připomenout. Důraz je kladen především na **změny** na straně rodiny i poradce (případně zařízení, kde poradce působí). V každém případě se nyní domlouvá 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

ZÁVĚR

Metodika vztahového poradenství nemá za cíl pojmout další (prolínající se) způsoby práce s klienty (např. občanské, sociálněprávní nebo dluhové poradenství) a jinou než poradenskou práci (např. krizovou intervenci, terapii, sociálně-právní ochranu dětí). Nepokrývá tedy všechny myslitelné situace v poradenství s jedincem, párem či rodinou. Jedná se o doporučený postup, který by měl být ve **vztahovém poradenství** používán. V praxi se z mnoha různých důvodů mohou vyskytnout situace, které se od doporučeného metodického postupu odchyľují. Pokud se tak děje, měl by si toho být poradce vědom a tuto skutečnost si náležitě zdůvodnit. Poradce má vždy k dispozici sám sebe a svou schopnost sebereflexe, svou lidskou a profesní zkušenost, odbornou literaturu, profesní společenství či další formy vzdělávání a profesního rozvoje, včetně nezastupitelné intervize a supervize.

PŘÍLOHA Č. 1 - KONTRAKTOVÁNÍ V PORADENSTVÍ

PŘÍLOHA Č. 1

KONTRAKTOVÁNÍ V PORADENSTVÍ

Vycházíme především z konceptů transakční analýzy

OBSAH:

PŘÍLOHA Č. 1 - KONTRAKTOVÁNÍ V PORADENSTVÍ	1
1.FUNKCE KONTRAKTU:	3
2.ČTYŘI PŘEDPOKLADY FUNGUJÍCÍHO KONTRAKTU:	3
3.TŘI VRSTVY KONTRAKTU	3
3. 1. RÁMEC	3
3.1.1 Hodnotový a administrativní.....	3
3.1.2. Kontextový	4
3. 2. CÍL	4
3.2.1. Užitečné cíle (podle SMART/SMARTER metody kontraktování).....	5
3.2.2. Užitečné cíle s ohledem na míru konkrétnosti cíle a míru klientova pochopení pozadí problému	6
3. 3. PROSTŘEDKY	7
4.NĚKTERÉ OBTÍŽNÉ SITUACE PŘI KONTRAKTOVÁNÍ.....	8
5.UŽITEČNÉ KONTRAKTY VE SPECIFICKÝCH SITUACÍCH.....	9
5.1. SITUACE NÁSILÍ: KONTRAKT NA SEBEKONTROLU.....	9
5.2. SITUACE SPOLUPRÁCE S DALŠÍ INSTITUCÍ (OSPOD, SOUD...):	9
5.2.1. Třístranný kontrakt.....	9
5.2.2. Rizika třístranného kontraktu.....	12
5.2.3. Čtyřstranný kontrakt	12

1. FUNKCE KONTRAKTU:

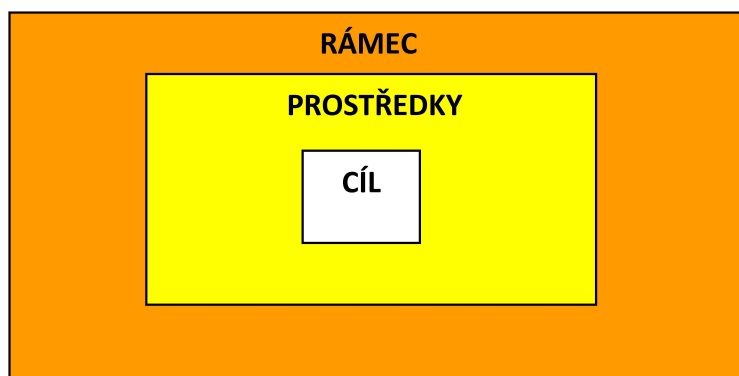
- **Sjednává rovnoměrnou odpovědnost** – jak u klienta (či klientského systému), tak u poradce
- **Nastavuje partnerské zacházení**, všichni zúčastnění poradce – klient mají stejnou hodnotu
- **Orientuje poradenství na cíl**, a tím umožňuje kontrolovat úspěšnost

2. ČTYŘI PŘEDPOKLADY FUNGUJÍCÍHO KONTRAKTU:

- **Závazek:** Poradce a klient se explicitně zavazují držet se jasně definovaného počínání
- **Vyrovnanost angažovanosti:** Poradce investuje tolik energie kolik klient
- **Oprávnění:** sjednáváme pouze takové kontrakty, ke kterým jsou obě dvě strany kompetentní (vzdělání, role v rámci organizace, časová kapacita, jazykové schopnosti, zdravotní stav, intelekt, jednání za sebe, ne za partnera, nebo kolegu....)
- **Jednání v rámci pravidel.** Když někdo z účastníků nedodržuje domluvená pravidla smlouvy, nebude kontrakt fungovat

Pokud spolupráce nefunguje, nejdříve prověříme, zda jsou splněny výše uvedené předpoklady.

3. TŘI VRSTVY KONTRAKTU



Domlouváme nejdříve rámec, pak cíl, pak prostředky k jeho dosažení

3. 1. RÁMEC

3.1.1 Hodnotový a administrativní

Sjednává místo, čas, cenu (bezplatnost) konzultace, mlčenlivost, zacházení s informacemi, etická pravidla, možnost stížností atp. Domlouváme na první konzultaci ve fázi navazování kontaktu.

Je důležité rozlišovat co je:

- **pravidlo** – pravidla nemohou být předmětem diskuze a dohody – pokud s nimi klient nesouhlasí, poradce s ním kontakt neuzavírá – např. pokud se klient třikrát nedostaví na konzultaci, už ho neobjednáme; stornopoplatky apod.
- **dohoda** – jedná se o věci, o kterých se poradce a klient domlouvají

3.1.2. Kontextový

Při exploraci situace a očekávání je užitečné zvážit, co bude vzhledem ke kontextu situace užitečné nakontraktovat.

Situaci a výsledek poradenství ovlivňují:

- **Systémové aspekty:** Jaké jsou systémové vlivy na poradenský proces, např. co je dané poradcovou pracovní rolí, jaké jsou jeho kompetence, kým byl klient doporučen a jaké z toho plynou očekávání, co očekává OSPOD, je ve hře soudní řízení mezi rodiči...
- **Nevyjádřená vědomá očekávání:** Očekávání bývají též nevyjádřená. Poradci i klienti mají obvykle více cílů a očekávání, než sdělují. Někdy může u někoho či všech převládnout účel, který se nevztahuje k dohodnutému kontraktu (např. poradce chce uspět v očích kolegy, který klienta doporučil; klientovi jde především o zprávu pro soud; žena touží dokázat muži, že jeho snaha je marná, partneři chtějí změnit druhého partnera, jeden z partnerů chce alibi pro rozvod...). Doporučujeme jevy pojmenovávat, probrat, společně zvážit, co a do jaké míry může být naplněno.
- **Nevědomá očekávání** – např.: „*Vyhovět poradci, jako vyhovuji všem*“, „*poradce určitě pozná, co potřebuji!*“, v páru: jeden partner „*Nic neměnit, dělat si co chci*“, druhý partner: „*dokázat že nejsem důležitá*“. Je důležité implicitní očekávání zvědomit. Je to někdy hlavní kontraktová práce.

Při domlouvání kontraktu **doporučujeme dbát na jazyk**, který používá poradce, a všimnout si jazyka, který používá klient.

- Jazyk klienta nás **upozorňuje na nevyjádřená vědomá i nevědomá očekávání** klienta i poradce
- Jazyk nám ukazuje, zda klient opravdu přistupuje na dohodu, nebo s dohodou jen na venek souhlasí a nepřijímá za souhlas odpovědnost. Potom není kontrakt uzavřen s explicitním závazkem a nefunguje. Můžeme po čase narazit (například klient bude překvapen, že po něm budu chtít stornopoplatek, pokud se neomluví nejpozději den před konzultací, bude to považovat za zradu a ukončí spolupráci)
- **Klient může nabízet poradci větší odpovědnost:** např. řekne na poradcův návrh „*Hm*“, „*Jak myslíte*“, „*Dám na vás*“, „*Máte pravdu, to je dobrý nápad*“ ... a neřekne ani jasně „*ano*“ ani jasně „*ne*“. Kontrakt není explicitně uzavřen, klient nepřijal odpovědnost za tento kontrakt. Nebude to fungovat
- **Poradce se může nabízet k větší odpovědnosti:** např. poradce se při zjišťování očekávání a domlouvání cíle a prostředků nechtěně může nabídnout k větší odpovědnosti za kontrakt: „*Co pro vás mohu udělat?*“, nebo nabízet závislost svého cíle na klientově cíli: „*Co by mohl být náš společný úspěch?*“. Doporučujeme se ptát: „*Jaké máte očekávání?*“, „*Co byste považoval za úspěch poradenství?*“, „*V čem bude rozdíl, až naše spolupráce skončí, oproti dnešku?*“.

3. 2. CÍL

Cíl usnadňuje zaměření další spolupráce, omezuje bloudění a odbíhání. Umožňuje prověřovat, zda to, co děláme, je užitečné pro naplnění cíle. Na cíl se obvykle zaměřujeme po fázi explorace klientovi situace a jeho očekávání.

Pokud klient, nebo klientský systém, nemá jasný cíl, nebo nerozumí pozadí své situace nebo problému, můžeme se domluvit na cíli až po dokončení **exploračního kontraktu**, kdy se vyjasní podstata problému, nebo to, co klient či klientský systém chce.

V **párovém** poradenství je důležité vyjasnit **společný cíl**. Na čem se oba shodnou nebo je pro oba přijatelné – může to navrhnout i poradce. V **rodinném** poradenství také domlouváme společný cíl a dílčí cíle jednotlivců. U rodiny máme však větší prostor k motivaci pro užitečné cíle, když není společný cíl. Vztahujeme se k systému a k tomu, co je dobré pro systém a jaké zisky z toho mohou mít jednotlivci. V párovém poradenství je prostor pro motivaci užší, neboť zvyšuje riziko ztráty poradcovy neutrality.

V průběhu poradenského procesu doporučujeme se k domluvenému cíli **vracet, ověřovat jeho naplňování** (např.: co je hotové, co ne?), v případě potřeby kontrakt změnit, neboť cíle se - zvláště na delším poradenství mohou proměňovat a přesňovat.

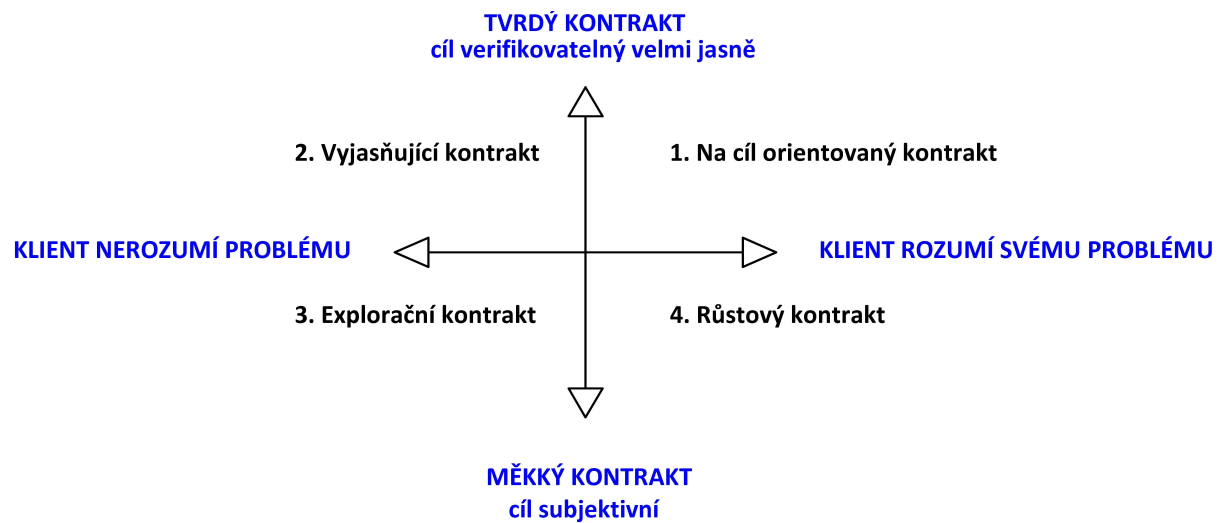
3.2.1. Užitečné cíle (podle SMART/SMARTER metody kontraktování)⁵¹

- **Specific = konkrétní** Cíl je pozitivně formulovaný bez záporů a podmínek. Nefunguje: „Nehádat se“, „Abychom se nerozešli“... Příklady pozitivní formulace: „Naučit se řešit konflikty bez hádek“
- **Measurable = měřitelný**. Je jasné, jak se projeví dosažení cíle **v chování?** („Řeknu manželovi, jak se cítím a co potřebuji místo obviňování“). Cíl je **přezkoumatelný** (i ostatní mohou zjistit změnu v chování)
- **Attainable = dosažitelný**. Cíl je realistický, naplnitelný jak ze strany poradce (možnosti časové, kompetence, zdraví...), tak ze strany klienta (časové, finanční možnosti, mentální schopnosti, zdraví), přiměřený počet konzultací potřebných k dosažení cíle...). Pro motivaci klienta je užitečné, když cíl je také **atraktivní**.
- **Relevant = odpovídající**. Je **legální a etický**. Je důležité, aby se cíl **týkal problému**. Když to, co klient nebo klientský systém chce, přehlíží hlavní problém, nemá to smysl. Je důležité, aby na to poradce nepřistoupil - nefungovalo by to. Např. když klient v párovém poradenství chce objevit své pocity a nemá žádnou vztahovou zakázku, partnerka s tím souhlasí
- Time - bound = ohraničený v čase. Kolik konzultací je třeba pro naplnění cíle?
- Evaluate = hodnocený
- Reevaluate = průběžně hodnocený

Pro motivaci klienta je užitečné, když cíl je také **atraktivní**.

⁵¹ **SMAR** se týká cílů, **TER** se týká prostředků (podrobně viz dále 3.3)

3.2.2. Užitečné cíle s ohledem na míru konkrétnosti cíle a míru klientova pochopení pozadí problému



1. Na cíl orientovaný kontrakt.

SMART cíle někdy není možné na začátku poradenství domluvit.

Kontrakt orientovaný na cíl („tvrdý“ kontrakt) lze uzavřít při splnění dvou předpokladů:

- klient má velmi jasnou představu o cíli - **ví**, co chce změnit, a jak bude vypadat **výsledné chování** (např.: „*Chci říci manželovi, co mě štve a co potřebuji, bez výčitek.*“).
- klient **rozumí pozadí svého problému** („*nechávám si pocity a potřeby obvykle pro sebe, abych nerušila klid, a pak bouchnu, vyčítám manželovi, že nedělá, co potřebuji*“).

2. Vyjasňující kontrakt, behaviorální kontrakt

Pokud má klient **jasnou představu o cíli** a **nerozumí pozadí problému** (např. klientka říká: „*Chci si najít partnera*“, ale nemá tušení, jak to má s muži a čím si komplikuje vztahy), není za těchto podmínek reálné cíle dosáhnout fokusovaným kontraktem. Je užitečné nejdříve uzavřít vyjasňující kontrakt – jaké bude mít dosažení cíle výhody a nevýhody. Vyjasňující kontrakt otevírá cestu k exploračnímu kontraktu a následně formulaci užitečného poradenského cíle.

Je také možné pracovat pouze na úrovni změny chování a neřešit porozumění a změnu hlubšího problému (techniky KBT, kontrakt na sebekontrolu viz 5.1)

3. Explorační kontrakt

Pokud klient **nerozumí**, „**co se mu to děje a proč**“, a nemá **příliš jasnou představu o cíli** (např. „*Chci být sebevědomější, Chceme být v páru spokojenější, překonat krizi*“), je užitečné nejdříve uzavřít „měkký“ - explorační kontrakt na porozumění situaci („*Porozumět, jak jste se do problémové situace dostali*“). Domluvit se, čemu chce klient rozumět:

- Co v klientovi děje uvnitř (intrapsychicky)?
- Co se to děje ve vztahu (interpersonálně)?
- Co klient chce v životě nebo od poradenství?

Když klient rozumí problému, rozhoduje se, zda chce změnu. Může dál uzavřít kontrakt orientovaný na cíl.

Je také možné jít **cestou malých kroků**: „*Co by byl ten nejmenší krok k sebevědomí?*“.

4. Rozvojový kontrakt

Např. skupinová práce, kurzy. Klient chce rozvíjet pochopení sebe a druhých. Nemusí mít přesný cíl, ale chce se rozvíjet a něco už o pozadí svých problémů ví (minimálně to, že na ně má vliv).

3. 3. PROSTŘEDKY

Je důležité dbát na **vyváženost odpovědnosti a angažovanosti** klienta a poradce. Je důležité vyjasnit, co je **poradcův díl odpovědnosti**: „*Co očekáváte, že pro naplnění cíle udělám já? Jakou podporu potřebujete pro naplnění cíle ode mě?*“ Vyjasnit, co je **díl odpovědnosti klienta**: „*Co uděláte pro dosažení svého cíle vy?*“ Poradce může navrhnout kroky, které považuje za užitečné ze strany klienta nebo klientského systému a formy práce.

Pokud klienti odmítají dělat něco, co je z poradcova pohledu nezbytné k dosažení cíle, je důležité jim to říci. (např.: *Máte párovou zakázku a odmítáte se bavit o tom, co se ve vás děje a co v druhém vyvoláváte. To z mojí zkušenosti nefunguje, protože...*“, případně navrhnout možnosti: „*Máte možnost se o tom, co v sobě vzájemně vyvoláváte, začít bavit tady a teď se mnou, nebo máte možnost to řešit každý sám v rámci individuálního poradenství?*“).

Time - bound = kontrakt na délku spolupráce (viz SMART metoda kontraktování) – kolik konzultací je potřeba pro naplnění cíle? Kolik na exploraci? Na exploraci doporučujeme 1-5 konzultací. Kontrakt orientovaný na cíl nemusí být vždy jasně časově ohraničen s tím, že se jednou za čas podíváme, kde je klient v jeho naplnění a co je potřeba dál.

- Cíl vytváří rámec, k němuž vztahujeme **kontrakty na konzultaci** = dohoda o kroku, který přibližuje k dohodnutým cílům. (např. „Na dnešní konzultaci vyjádřit emoce“).
- V rámci konzultace můžeme uzavírat **minikontrakty na kroky směřující k cíli**: např: experimenty, vyzkoušení si nového chování, zažití pocitů,...
- **Procesní minikontrakty** – usnadňují poradenský proces pro cestu k cíli. Např.:
 - **Minikontrakt na zastavování**. V situaci kdy se opakovaně stává, že klient mluví a mluví a k ničemu to nevede, nebo když se pár na konzultaci rychle pouští do destruktivní hádky, je užitečné se s klienty domluvit, zda souhlasí, aby je poradce v takových situacích zastavil a zda to budou respektovat.
 - **Minikontrakt na konfrontaci** – v situaci, kdy chci klienta konfrontovat, je užitečné s ním o konfrontaci nejdříve uzavřít dohodu. („*Chcete slyšet co si o dané věci myslím já?*“, „*Mohu vás konfrontovat?*“). Konfrontaci je nezbytné sdělovat uctivě, z pozice „Já jsem OK, Ty jsi OK“, aby se klient necítil devalvován, nachytán. Např.: „*To, co teď děláte, pomáhá vám dosáhnout cíle?*“, „*Pokud ano, jak?*“, pokud ne, *co by mohlo být užitečnější?*“, „*Před pěti minutami jste říkala, že se vám nepodařil žádný úspěch, a teď od vás slyším, že se vám podařilo to a to. Jak to jde k sobě?*“, „*Říkáte, že ženy které se chtějí věnovat dětem, nemohou chodit do práce. Já mám zkušenost, že chodím do práce a vychovávám děti*“.

Evaluate – závěrečné hodnocení (viz SMART metoda kontraktování) – hodnotíme dosažení cíle a užitečné kroky.

Reevaluate – průběžně hodnotíme úspěšnost (viz SMART metoda kontraktování) – jak se daří naplňovat cíl a jaké jsou potřeba další kroky. Kontrakty nejsou statické, mohou se v průběhu poradenství měnit, či upřesňovat.

4. NĚKTERÉ OBTÍŽNÉ SITUACE PŘI KONTRAKTOVÁNÍ

Když se začneme při domlouvání kontraktu míjet:

- Můžeme se **vracet k vyjasnění očekávání** a cíle: „*Jak by vypadal úspěch poradenství?*“, „*K čemu by vám poradenství mělo být užitečné?*“
- Můžeme občas **shrnout a zopakovat, kam jsme došli, co je jasné, co zůstává otevřené**. „*Přivedla vás starost o vaše děti při hádkách se ženou. Shodli jsme se na tom, že partnerské hádky před dětmi jsou pro ně nebezpečné. Otevřené pro mě zůstává, zda to chcete změnit? A zda v tom chcete ode mě podporu?*“
- Můžeme pozvat klienta **ke hře, metafoře...** (udělá proces i cíl atraktivní pro vnitřní dítě klientů a přinese kreativní nápady)
 - „*Jak byste ten problém řešili jako dvouleté děti?*“
 - Využití neverbální techniky např.: socha (nebo obraz) vztahu teď a po vyřešení situace, verze partnera a partnerky, shody a rozdíly
 - Systemická zázračná otázka: *Jak by to vypadalo, kdyby se stal přes noc zázrak, a vy jste se zítra ráno probudili a problém by byl vyřešen?*
 - V dalším kroku převést dětskou metaforu do reality a aktivovat myšlení: „*Jak by tento nápad mohl vypadat v současné realitě?*“
- Když se při tvorbě kontraktu dotkneme **hlubokého tématu s citlivými emocemi**, je důležité ověřit, zda toto téma je pro klienta důležité, a nechat klienta vypovídat. Nechat kontrakt protentokrát otevřený.

Když klient neví, co chce, a nejde udělat kontrakt. Je třeba rozlišovat příčiny!

- Je potřeba více informací o klientovi a jeho situaci?
- Poradce je příliš rychlý?
- Chce poradce víc než klient?
- Má poradce nějaký problém, komplikující vztah s klientem?
- Je to signál klientovy pasivity, nechce si vzít zodpovědnost za řešení svých vlastních problémů?
- Může být signálem hlubšího problému? Poradce může dát zpětnou vazbu: „*Nerozumím, mám zkušenost, že v takovýchto případech může být přítomen ještě nějaký jiný problém*“. Je možné nabídnout explorační kontrakt.

Když opakovaně nejde s klientem udělat kontrakt

1. Upozornit klienta s tím, že se nedaří udělat žádnou dohodu
2. Ověřit, zda se mu neuzavírání dohod děje i jinde v životě
3. Ověřit, zda to on sám považuje za problém
4. Prozkoumat výhody a nevýhody. „*Chcete se mnou prozkoumat, jaké (neuzavírání dohod) má výhody a nevýhody?*“ Pokud klient souhlasí, po prozkoumání mu na závěr konzultace mu říci: „*Dnes jste se mnou udělal první kontrakt*“. „*Dál budeme pracovat*“

(zatím) bez stanovení cíle, příště přinesete, o čem chce povídat. Jste pro?“. Pokud ano, „Teď jsme uzavřeli druhý kontrakt.“

5. Pokud klient nechce ani takto spolupracovat, doporučujeme ho s touto skutečností konfrontovat: „Opakovaně se nám nedaří uzavřít žádnou dohodu, **chcete něco ve svém životě změnit?**“Opět je nezbytné konfrontovat bez devalvace, z pozice „Já jsem OK, Ty jsi OK“.

Když opakovaně nejde s párem udělat kontrakt

Pokud jsou partneři hodně zranění a nerozumí jeden druhému, začít **překladem** (poradce překládá to,co partneři říkají do pocitů a potřeb).

Pokud poradce má zkušenost, že spolupráce s párem nefunguje, domluvit **kontrakt na proces tady a teď** (že je poradce bude přerušovat, zastavovat, vracet k aktuálnímu procesu, pocitům, potřebám).

5. UŽITEČNÉ KONTRAKTY VE SPECIFICKÝCH SITUACÍCH

5.1. SITUACE NÁSILÍ: KONTRAKT NA SEBEKONTROLU

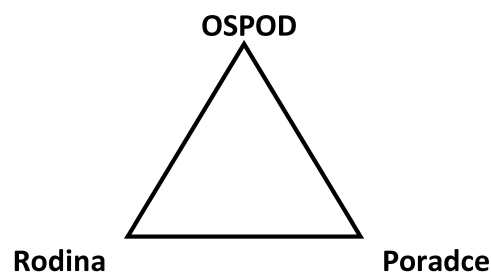
Je indikován, pokud se klient nedokáže bezpečně chovat k sobě nebo k druhému. Nejde-li zatím řešit hlubší problém, řešíme bezpečí na úrovni kontroly chování. Slouží k tomu, aby klient dostal pod kontrolu svoje destruktivní chování:

- 1) zastavit nebezpečné chování (destruktivní hádku, fyzické násilí, sebepoškozování, žárlivou scénu...)
- 2) Naučit se, jak zacházet se situací (uvědomit si, co u klienta spouští agresivní chování) a co s tím pak následně dělat.

5.2. SITUACE SPOLUPRÁCE S DALŠÍ INSTITUCÍ (OSPOD, SOUD...):

5.2.1. Třístranný kontrakt

Třístranný kontrakt je kontrakt, kdy **jedna strana je v právně mocenské pozici** (např. soud, OSPOD - pokud nařídí poradenství), nebo je v mocenské pozici, ale nemá moc (např. škola, OSPOD – pokud doporučuje poradenství a chce výstupy).



O třístranný kontrakt se nejedná v situaci, kdy není zainteresovaná mocenská instituce. Tedy např. kontrakt s rodinou, kde poradce má kontrakt s rodinou a dílčí kontrakty s dětmi a s rodiči. Třístranný kontrakt není uzavřen, pokud instituce (např. OSPOD) doporučila poradenství, a neuzavřela kontrakt s poradcem. Je důležité to **na začátku spolupráce vyjasnit**.

Pokud pracujeme ve dvoustranném kontraktu: poradce – klient (klientský systém), je důležité vyjasnit s klientem, zda máme, či nemáme od instituce informace o klientovi, a že od poradce i instituci nepůjdou žádné informace. Je důležité to vyjasnit i s institucí: kdy pouze doporučují a nemají očekávání, a kdy se jedná o třístranný kontrakt.

V třístranném kontraktu je potřeba **vyjasnit očekávání všech stran** a uzavřít jasné kontrakty s institucí a klientským systémem. Je důležité mít pojmenovaný společný **cíl**. Je důležité mít jasný **administrativní rámec kontraktu**.

Kontrakt OSPOD - poradce:

- OSPOD sděluje svá očekávání od poradenství.
- Poradce na základě svých kompetencí uzavírá rámcový kontrakt (která očekávání poradenství nenaplní, která mohou být naplněna, domluví se na společném cíli – např. „*Obnovení kontaktu dítěte s rodičem*“, „*Dohoda rodičů o péči o dítě*“).
- Poradce uzavírá s OSPOD jasný administrativní rámec kontraktu (stejný jako s klienty) – kdy podá poradce instituci **písemnou zprávu** o poradenství (poradce neposkytuje informace OSPOD ani soudu z vlastní iniciativy, vyjma případů ohlašovací povinnosti, které se vztahují k zákonem vymezeným trestným činům), co bude obsahem zprávy. Zpráva obvykle obsahuje:
 - **informace o spolupráci** klientů s poradcem (zda navázali s poradcem kontakt, počet konzultací, rušení konzultací, předčasné ukončení spolupráce...).
 - **Výsledky týkající se cíle:** co se podařilo, co ne, doporučení do budoucna.
- V průběhu spolupráce OSPOD a poradce se někdy dojednává kontrakt na **případovou konferenci** – kde poradce s OSPOD hledá strategie efektivnější podpory a kontroly ve jménu společného cíle.

Kontrakt OSPOD – klient:

- Je dobré, když o něm poradce ví. Minimalizuje to riziko skrytých očekávání a přehazování odpovědnosti mezi účastníky třístranného kontaktu.
- OSPOD podporuje proces poradenství tím, že vysvětlí klientům, v čem by jim mohlo být poradenství užitečné, jasně sdělí klientům svá očekávání a informuje je o administrativním kontraktu mezi ním a poradcem (je jasno v toku informací, které budou sděleny a které ne) a o krocích, které budou následovat, pokud se cíl nepodaří dosáhnout ani s podporou poradenství.

Kontrakt poradce - klient:

S ohledem na věk dítěte a stav komunikace rodičů doporučujeme zvážit, zda na první sezení přizvat pouze rodiče (spolu nebo každý rodič zvlášť), nebo společně rodiče s dítětem, nebo rozdělit první konzultaci na část s dítětem a bez něj.

1. Doporučujeme začít **kontraktem na strukturu sezení. Jasná struktura snižuje úzkost a míru fantasií klienta:**
 - Představení poradce, klienta, formality, informace o poradenství, mlčenlivosti, toku informací mezi OSPOD a poradcem
 - Informace o situaci rodiny: komu je dítě svěřeno do péče, jestli běží opatrovnické řízení (či jiný soudní proces mezi rodiči), jak funguje styk dítěte s rodičem, který je nemá v péči, jak funguje rodičovská komunikace, co se daří, co je problém

- Očekávání od poradenství klientů a co ví o očekáváních OSPOD
- Domluva společného kontraktu vázaného na podporu rodičovské spolupráce a zájmy dítěte (cíl a co pro jeho dosažení udělá poradce, každý s rodičů a rodiče společně).

2. Administrativní rámec kontraktu

- Informace o mlčenlivosti, zproštění mlčenlivosti⁵², toku informací mezi OSPOD a poradcem, co bude obsahem zprávy
- **Klienti mají právo si zprávu přečíst, nemají však právo ji měnit či podmiňovat svůj souhlas s prolomením mlčenlivost svým souhlasem se zněním zprávy.**
- Pokud rodiče, nebo jeden z rodičů **nesouhlasí se zproštěním mlčenlivosti**, bude zpráva obsahovat pouze **pouze informace** o tom, kolik proběhlo konzultací, kolik bylo zrušeno a kým, zda rodina dochází, nebo zda spolupráce skončila a z jakých důvodů.

3. Kontrakt na cíl

- Doporučíme vyjasnit očekávání klienta, ptát se na kontrakt s OSPOD, jak mu rozumí.
- Vyjasnit skrytá očekávání.
- Motivovat rodiče pro zájem dítěte s ohledem na kontext situace.
- Vyjasnit, že se nebudeme zabývat jejich partnerstvím a důvody rozchodu, ale podporou rodičovského fungování v přítomnosti a budoucnosti, s ohledem na potřeby dítěte.

4. Kontrakt na prostředky

- **Párové = rodičovské konzultace** - rodiče bez dítěte (pokud je potřeba vyjasnit a uzavřít dohodu rodičů)
- **Rodinné konzultace**, pokud rodiče jsou schopni odložit svůj konflikt a chtějí spolupracovat při řešení problému dítěte.
- **Konzultace matky s dítětem a otce s dítětem zvlášť**. Doporučíme v situaci, kdy jde o problém týkající se jen jednoho rodiče s dítětem, nebo v situaci, kdy rodiče nedokážou odložit svůj konflikt a zaměřit se na potřeby dítěte), dále v situaci podporovaného setkávání (kdy je problém v kontaktu dítěte s jedním s rodičů).
- **Společné setkání rodiny, OSPOD, poradce** – k vyjasnění očekávání a domluvy společného postupu.
- **Individuální konzultace** s dítětem, či jedním s rodičů. Individuální konzultace s rodiči doporučujeme dělat v rovnováze. (stejný počet s matkou i s otcem kvůli ochraně poradce i klientů před straněním).

Formy konzultací je možné kombinovat s ohledem na kontext a vývoj situace. Někdy je také možné přizvat další důležité lidi (prarodiče, příbuzné, nové partnery....).

⁵² Souhlas s prolomením mlčenlivost doporučujeme podepsat (oběma rodiči) před vstupem do poradenství při domlouvání administrativního rámce kontraktu. Souhlas mohou podepsat na OSPOD, nebo u poradce. Pro ochranu poradce doporučujeme, aby měl kopii podepsaného souhlasu ve spisu.

Doporučujeme domluvit se na **ohraničeném počtu sezení**.

Je důležité domluvit, jaký bude **postup při rušení konzultací**⁵³ a domlouvání náhradního termínu. (např. rodič, který nemůže přijít, nebo omlouvá dítě, dá vědět nejen poradci, ale i druhému rodiči, předdomluví tři možnosti náhradního termínu s poradcem, pak se domluví na termínu s druhým rodičem a potvrdí termín poradci nejpozději do(je dobré se domluvit na konkrétním termínu a čase).

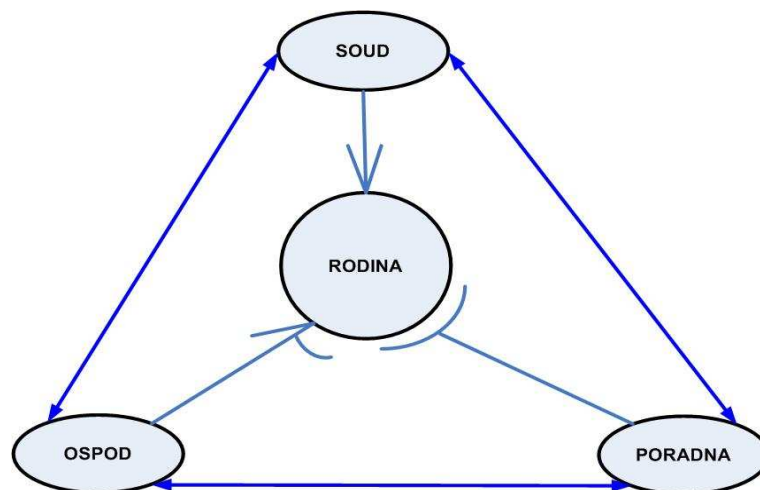
U podporovaných setkávání doporučujeme jasně nakontraktovat odpovědnosti rodičů, kdo, kdy a kam dítě přivede a odvede. Doporučujeme, aby rodič, se kterým dítě žije, dítě přivedl, dítě chvíli konzultovalo samo s poradcem – o aktuálním životě, či potřebných tématech, zatímco rodič odejde s poradny a nepotká se s druhým rodičem, který přijde později a přidá se k dítěti a poradci.

5.2.2. Rizika třístranného kontraktu

- Třístranný kontrakt **nikdy není vyvážený** (rovnostranný trojúhelník) **na psychologické a emoční úrovni**. Klient a poradce jsou si na emoční úrovni blíže než poradce a instituce. Pokud si toho poradce není vědom, může se dostávat do psychologických her.
- Je důležité si **uvědomovat, jaká je poradcova psychologická vzdálenost** od instituce a od klientského systému a uvědomovat si rizika, která z toho vyplývají):
 - Kdy poradce více rozumí instituci než klientovi,
 - Kdy je poradce blíže klientovi než instituci,
 - Kdy je klient blíže instituci, než poradci.

5.2.3. Čtyřstranný kontrakt

V rodinném poradenství se nejčastěji využívá v situacích spolupráce se soudem a OSPOD současně.



Modré čáry ukazují jednotlivé kontrakty. Šipky směrem k rodině ukazují na kontrakt o kontrole. „Pacičky“ směrem k rodině ukazují na kontrakt o podpoře.

⁵³ Tuto část administrativního rámce kontraktu je užitečné domluvat až po vyjasnění očekávání a domluvě cíle.

Jednotlivé kontrakty by měly být v souladu (společný cíl – například kontakt dítěte s oběma rodiči). Kontrakt soudu s rodinou (rozsudek) musí odpovídat kontraktu soudu s poradcem, aby byl kontrakt pro poradce administrativně, cíly a prostředky reálný.

- ***Práce s rodinami s vysokou mírou konfliktu představuje vysokou míru zátěže i pro poradce!!!***
- ***Doporučujeme pracovat ve dvojici poradců.***
- ***Doporučujeme nepodceňovat péči o dušení hygienu poradce.***
- ***Při práci v rámci třístranných a čtyřstranných kontraktů se poradce vystavuje riziku útoku klienta prostřednictvím žaloby či stížností - doporučujeme poradcům a poradnám mít dobrou právní ochranu.***