

Univerzita Palackého v Olomouci

Filozofická fakulta

Katedra sociologie a andragogiky



Yvona Andělová

PORADENSTVÍ U DYSFUNKČNÍ RODINY

THE COUNSELLING FOR DYSFUNCTIONAL FAMILY

Diplomová práce

Vedoucí práce: PhDr. Pavel Kliment, PhD.

Olomouc 2010

Anotace

Diplomová práce seznamuje s problematikou pomáhajícího poradenství dysfunkční rodině. Na dysfunkční rodinu a její členy je pohlíženo nejen jako na objekt patologického jevu, nýbrž také jako na subjekt, klienta, který je v rámci poradenství jako jedné z forem andragogické intervence dospělému jedinci zplnomocněn aktivně se podílet na zmírnění následků dysfunkcí ve své rodině. Diplomová práce vycházející z psychologizujícího pojetí andragogiky se zabývá metodami a technikami pomáhajícího poradenství akcentujícího systemické přístupy, ze kterých současné rodinné poradenství také vychází. V práci je vymezena soudobá rodina a její funkce a rozsáhle popisuje, kdy lze rodinu považovat za dysfunkční. Cílem práce je podání uceleného obrazu o problematice rodinného poradenství jako jedné z forem pomoci dysfunkční rodině.

PROHLÁŠENÍ.

„Prohlašuji, že jsem tuto závěrečnou diplomovou práci vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu i ostatní zdroje, které jsem použila.“

V Olomouci dne 20. března 2010

.....

Yvona Andělová

Obsah

	ÚVOD	6
1.	PORADENSTVÍ	9
1.1	Významové roviny poradenství.....	12
1.1.1	Pomoc vs. kontrola.....	16
1.2	Poradenský proces.....	19
1.3	Teoretická východiska (zdroje) poradenství.....	22
1.3.1	Mýty o poradenství.....	24
2.	RODINA – KONCEPT DYSFUNKČNÍ RODINY	27
2.1	Vymezení rodiny.....	27
2.1.1	Rodinné modely.....	28
2.1.2	Rodina jako systém a hranice mezi subsystemy rodiny	32
2.1.2.1	Systémový a systemický přístup.....	33
2.2	Znaky současné české rodiny	35
2.3	Funkce rodiny a její dělení z hlediska jejich naplňování – dysfunkční rodina.....	36
2.3.1	Vymezení dysfunkční rodiny	38
2.3.2	Vymezení normy	39
2.4	Životní cykly rodiny	40
3.	KOMUNIKACE V PORADENSTVÍ A V RODINĚ	43
3.1	Komunikace vystavěná na vztahu mezi poradcem a klientem.....	45
3.2	Roviny komunikace v poradenství a poruchy v komunikaci.....	47
3.3	Komunikace v dysfunkční rodině, její vznik a geneze.....	50
4.	PORADENSTVÍ V PRAXI METODY A TECHNIKY POMÁHAJÍCÍHO PORADENSTVÍ	55
4.1	Principy práce v pomáhajícím poradenství – volba metody.....	55
4.1.1	Dělení metod pomáhajícího poradenství	57

4.1.1.1	Diagnostické metody	57
4.1.1.2	Intervenční metody	59
4.2	Techniky pomáhajícího poradenství dysfunkční rodině - vymezení principů technik ze systemické perspektivy	60
4.2.1	Techniky pomáhajícího poradenství v dysfunkční rodině	61
4.3	Krizová intervence jako metoda poradenství dysfunkční rodině	66
5.	OSOBNOST A ROLE PORADCE.....	70
5.1	Syndrom vyhoření u poradce.....	73
6.	INSTITUCIONALIZOVANÁ POMOC V PORADENSTVÍ	75
	ZÁVĚR	78
	LITERATURA A POUŽITÉ ZDROJE.....	81
	PŘÍLOHY	86

ÚVOD

Realita rodin, které, zjednodušeně řečeno, nefungují tak, jak se od rodiny očekává, se stále víc dostává do povědomí jak laické, tak odborné veřejnosti. Dalo by se předpokládat že současná společnost se snaží trendy některých patologických jevů v rodině předvídat, popsat a působit institucionalizovanou pomocí a tlakem na veřejné mínění s cílem, aby k jednotlivým selháváním v rodinách docházelo co nejméně.

Dnešní epochu je zvykem nazývat bouřivý postmodernismus, postindustrialismus či globalismus. Přináší s sebou významné změny pro společnost a rovněž i pro soudobé rodiny. Debata sociologů o krizi rodiny vedoucí k výraznému nárůstu míry rozvodovosti probíhá již řádku let. Ty tam jsou vzorce tradiční rodiny. Především ve vyspělých zemích se mění podoba soužití rodiny, což kupříkladu vede k nesezdaným párům a dalším formám soužití. Manželský svazek ztrácí svoji nadindividuální závaznost, z rodiny se často stává jen jakási průchozí instituce jako jedna z projekcí individualizovaného stylu života. Se změnou soužití a s emancipací žen vyvolanou nejen tím, že muž již mnohdy není s to uživit rodinu, se mění také vzorce a role v soužití rodin, párů i jednotlivců.¹

Považuji za více než užitečné si uvědomit, že se mění styl života rodiny i jednotlivců, styl funkční po mnoha staletí, a to přímo závratným tempem. Dalo by se říci, že především emancipace žen, zřejmá v mnoha sférách společnosti, je jevem posledních desetiletí a souvisí se změnou povahy práce směřující k flexibilitě pracovních úvazků.

Má-li poradce účinně pomáhat klientovi a jeho rodině, měl by si tyto širší souvislosti uvědomit a zasadit je do kontextu pomáhajícího poradenství. Nejde zde však jen o emancipaci žen a změnu v soudobé rodině, ale také o následky, které na jedné straně mění rodinu k relativní samostatnosti. Je tady přítomen fenomén nezaměstnanosti a další problémy, do kterých dnešní rodinu vystavuje soudobá riziková společnost, která si nese ve vínku nejistoty a strach z budoucnosti a vytváří stále početnější „armádu“ rodin marginalizovaných, pro které se stává složitým v tomto světě adekvátně fungovat. Nefungující rodiny, kde lze jen obtížně naplňovat potřeby jejich členů, stojí na rozhraní, blízko k častým a k opakovaným krizím. Krize jsou potom rovněž zdrojem patologie rodiny, úniku z reality, úniku do alkoholu a dalších drog. Přibývá agrese, násilí v rodině nevyjímaje.

¹ Srov.: KELLER, J. *Soumrak sociálního státu*. 1. vyd. Praha: SLON, 2005, s. 29.

Co na to soudobý stát? Také ten, zdá se, se ocitá v krizi, v krizi sociálního státu², kde na jedné straně je stále složitější získávat zdroje pro saturaci jak potřebných, tak financovat důchody a zajišťovat standardy, na které si široké vrstvy obyvatel zvykly.

V této situaci se zdá být *pomáhající poradenství* účinnou kotvou. Mělo by zachytit potřebné a rodiny, kde nejsou naplňovány potřeby jejich členů a kde nejsou uskutečňovány některé z jejich funkcí. Poradenství se vyvíjelo od laické podoby k institucionalizované a v posledních desetiletích minulého století navázalo a prolíná se s rodinnými přístupy a terapií spojených zejména se jménem Satirové. Jak legitimizují v této práci, která je především reflexí systemických přístupů, poradenský proces vycházející z těchto zdrojů je jedním z hlavních trendů v humanitních vědách a má dostatečné zdroje, jak s dysfunkční rodinou pracovat. A to ať již v rámci *rodinných a manželských poraden*, tak v rámci dalších institucí, kde mohou specialisté naplňující kompetence poradce vycházet vstříc klientům a naplňovat cíle jejich zakázky.

Tato práce se snaží reflektovat andragogické souvislosti poradenství dysfunkční rodině jako souboru technik poskytujících řešení problémů, jež se vyskytují v současné rodině. Ačkoliv je zřejmé, že přiblížení se ideálu je úkolem z oblasti teorie (někdy i zbožné přání poradce), tento text má přispět ke změně náhledu na problematiku nefungování soudobé rodiny a širší souvislosti. Cílem práce je podání uceleného obrazu o problematice rodinného poradenství jako jedné z forem pomoci dysfunkční rodině.

Diplomová práce je především syntézou aktuálních přístupů a vlastního pohledu na dysfunkce v rodinách a má v rámci širokého akčního pole andragogiky reflektovat neúčinnější nástroje pomoci dysfunkčním rodinám.

K pochopení celého komplexu problémů spojených s nefungující rodinou je nutné pojmout fenomén dysfunkční rodiny nejen jako vytrženou, náhodnou epizodu v životě jedince a jeho rodiny, jak k tomu často dochází. V případě dysfunkcí v rodinách jde navíc o selhávání jedinců a skupin v rámci určitého sociálního systému, ne jen o izolovaný jev.

Diplomová práce se sestává z šesti kapitol, do kterých jsem rozčlenila jak předmět tohoto textu, kterým je *pomáhající poradenství*, tak rozsáhle vymezený objekt práce, kterým je dysfunkční rodina.

² Srov.: KELLER, J. *Soumrak sociálního státu*. 1. vyd. Praha: SLON, 2005, s. 23 - 24.

V první kapitole se zabývám vymezením pomáhajícího poradenství jako jedné z forem andragogické intervence včetně rozboru poradenského procesu jako kontinua etap při práci s rodinou, se svým začátkem, průběhem a závěrečnou fází. Reflektuji zde zdroje poradenství s akcentem na systemické přístupy, které aktuálně tvoří osu práce rodinného poradenství.

Následující druhá kapitola je především souhrnem poznatků o současné rodině, rozbohem funkcí rodiny, vymezením dysfunkcí rodiny včetně jejich příčin. Důraz kladu na pojetí rodiny jako systému s vazbami a subsystémy se vzájemnými hranicemi. Výstupem kapitoly je vymezení nefungující rodiny či jednotlivce jako klienta, tedy problémového systému.

Cílem třetí kapitoly je popis široce pojaté komunikace jako podstaty mezilidské interakce. V této kapitole se jednak zabývám komunikací mezi poradcem a klientem jako takovou, s jejími formami a definováním. Druhou předmětnou oblastí zájmu je popis komunikace, jejích rovin a komunikačních stylů, jež probíhají mezi členy nefunkčních rodin.

Ve čtvrté kapitole navazuji metodami a formami poradenství na kapitolu třetí. Vymezuji metody poradenství s důrazem na poradenský rozhovor, jako stěžejní systemickou metodu práce poradce s klientem. V subkapitole také zmiňuji krizovou intervenci, která ve svých jednotlivých formách stále nabývá na významu především svojí akčností a zaměřením na primárně zásadní problém, který v rodině probíhá. Považuji ji proto za jednu z metod andragogického poradenství. Jak zde zdůrazňuji, krizová intervence si neklade vyšší cíle než pomoci jedinci s akutním problémem, popřípadě zprostředkovat následnou institucionalizovanou pomoc.

Pátá, předposlední kapitola je reflexí osobnosti poradce a jeho kompetencí jako člověka a experta, který je s to pomoci klientovi a jeho rodině s řešením problémové situace.

V šesté kapitole, která diplomovou práci uzavírá, podávám aktuální přehled institucí, které se podílejí na rodinném poradenství v naší zemi. Jejich rozšířením jsou přílohy k diplomové práci.

Ve své práci vycházím ze základní premisy, že pokud se má kdokoliv podílet na řešení jakéhokoliv problému, měl by se důkladně seznámit se všemi prvky systému, který okolo problému vzniká. Má-li kdokoliv bezprostředně pomoci rodině, měl by si být vědom, co jednotliví členové rodiny prožívají, co je a co není vhodné v dané chvíli pro pomoc učinit; a to napříč spektrem všech profesí podílejících se na pomoci, kterým je tato práce určena. Jak v textu dále uvádím, každý nešetrný zásah a neodborná „pomoc“ jedinci prožívajícímu leckdy vážný problém, ke kterému nezná řešení, může klientovi a jeho rodině jen přitížit.

Vzhledem k citlivosti problematiky dysfunkčních rodin pro empirická šetření je k získávání relevantních dat pro tuto práci využito především studia naší a zahraniční literatury. Cestou sekundární analýzy všech zdrojů posuzuji možnosti a limity pomáhajícího poradenství jako jedné z forem andragogické intervence u klienta a jeho rodiny.

1. PORADENSTVÍ

„Podívej se do svého nitra, je v něm zdroj síly,
který vytryskne pokaždé, když se k němu obrátíš.“
MARCUS AURELIUS

V úvodní kapitole diplomové práce budu definovat poradenství, jeho andragogickou dimenzi a zmíním významové roviny poradenství. Prozkoumám různou míru direktivity při práci s klientem závisící od preferovaného poradenského přístupu a řešeného problému. Jelikož se budu ve své práci věnovat poradenství jako pomoci dysfunkční rodině, vymezím zdroje poradenství, a to od původních pramenů až po poradenství vycházející ze systemických a rodinných přístupů charakterizujících poradenský proces.

Nejobecnější definici poradenství uvádí Hartl: „*Jde o profesionální vedení jedince s využitím psychologických poznatků.*“³ Jako klient se zde nachází osoba, která má sice potíže, ale zároveň i zdroje k jejich vyřešení. Spolu s poradcem pak hledá řešení, na základě vztahu utvořeného mezi poradcem a klientem.

Pojem poradenství je někdy zaměňován za psychoterapii, dokonce za její alternativu.⁴ Jejich hranice byly v 60. - 70. letech více zřetelnější.⁵ Zatímco psychoterapie jako činnost podle Drydena napomáhala jedinci, který trpěl chronickou bolestí, aby dosáhl duševní pohody, poradenství coby krátkodobá intervence sloužilo pro lidi s ohraničenou bolestí a napomáhalo při rozvoji osobnosti. Hadj-Mousová, ve shodě se Supperem a dalšími, dnes spatřuje rozdíl poradenství od psychoterapie v pomoci pro „zdravé“ lidi; liší se tedy dle ní v cílech a klientele. Častěji se však poradenství s psychoterapií prolíná, resp. podle Mackewnové tyto dva vzájemně blízké obory představují dva póly kontinua terapeutického poradenství.⁶ Na rozdíl od poradenství spočívá psychoterapie především v léčbě poruch zdraví psychologickými prostředky, tj. jedná se o postup odstraňování poruch a obnovy zdraví. Vzhledem ke způsobu použití má psychoterapie svůj vztahový a časový rámec. Zřejmější bude rozdíl mezi poradenstvím a psychoterapií, pokud se zaměřím na osobnost andragoga – poradce vs. psychoterapeuta, tedy subjektu poskytujícího institucionalizovanou pomoc. Z komparace zdrojů poradenství, jak je uvádím dále v této práci, vyplývá, že psychoterapie je

³ HARTL, P. Poradenství. In MATOUŠEK O. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, s. 86.

⁴ Srov.: LUDEWIG, K. *Systemická terapie*. 1.vyd. Praha: PALLATA, 1994, s. 118.

⁵ Srov.: DRYDEN, W. *Poradenství*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 11 a 66.

⁶ Srov.: MACKEWN, J. *Gestalt psychoterapie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2004, s. 15.

pro efektivní poskytování pomáhajícího poradenství nezastupitelná, avšak práce s klientem nemusí být vždy psychoterapií, obzvlášť pokud bereme v potaz, že psychoterapií by se měl zabývat pouze odborník s psychologickým, popřípadě lékařským vzděláním nebo psychoterapeutickým výcvikem, což se nedá tvrdit o pomáhajícím poradenství.

Některé druhy intervencí se tak pohybují na hranici mezi poradenstvím a psychoterapií,⁷ což patrně souvisí s tím, že poradci musí často pracovat s oběma „typy“ klientů. Otázkou zůstává, že pokud u klienta přetrvávají duševní obtíže, svůj osobní potenciál těžko naplní.⁸

Pro vymezení poradenství v jeho historickém kontextu považuji za vhodný následující popis geneze rodinných přístupů poradenství vycházejících z psychoterapie v podání Ludewiga: „*Do poloviny 20. století psychoterapie čerpala své porozumění sobě samé převážně ze své orientace na fyziku a medicínu. Od nedávné doby dává přednost ryze psychosociálním modelům; původ patologických procesů hledá méně v psychickém a více v interpersonálním: psychoterapeut se stává aktivně zahrnutým v procesu. Tím se pohled pozorovatele odklonil od jedince na skupinu a na sociální síť,*“⁹ v případě mé práce na rodinu.

Poradenství, o kterém v tomto textu pojednávám, se zabývá problémy vzniklými ve vztazích, čili v rámci sociální interakce. Poradenská a institucionalizovaná profesionální činnost je poskytována dětem a mládeži především v rámci socializace, profesionální pomoc pak dospělému jedinci. Vztahy pomoci dospělému, lze, ve shodě s Klimentem, nazvat *andragogickým poradenstvím*.¹⁰ Samotný poradenský proces je andragogickou interakcí mezi dospělými lidmi.¹¹ Právě profesionální institucionalizovaná pomoc dospělému jedinci, jehož problém vznikl v rámci dysfunkcí rodiny, je předmětem této práce.

Kliment andragogické poradenství definuje takto: „*Na jakýkoliv druh profesionálního poradenství určeného dospělému jedinci lze nahlížet jako na andragogické poradenství. Andragogické poradenství podává obraz možných podob řešení existujících problémů dospělého člověka, z nich se pak primárně zaměřuje na vztahy pomoci.*“¹²

Rodina je nepostradatelná pro vývoj člověka, pro jeho primární socializaci,

⁷ Srov.: HADJ-MOUSSOVÁ, Z. *Úvod do speciálního poradenství*. 1. vyd. Liberec: TU, 2002, s. 14.

⁸ Srov.: DRYDEN, W. *Poradenství*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 66.

⁹ LUDEWIG, K. *Systemická terapie*. 1. vyd. Praha: PALLATA, 1994, s. 35.

¹⁰ Srov.: KLIMENT, P. *Disertační práce Poradenský proces v sociální práci*. Olomouc: UPOL katedra Andragogiky a sociologie, 1999, s. 7.

¹¹ Srov.: BARTOŇKOVÁ, H.; ŠIMEK, D. *Andragogika*. 1. vyd. Olomouc: VUP, 2002, s. 7 - 8.

¹² KLIMENT, P. *Poradenský proces jako součást formálního curricula studijního oboru andragogika*. In ŠIMEK, D. *Kurikulum andragogiky*. Olomouc: VUP, 2003, s. 239 - 240.

utváření člověka jako společenské bytosti. Existuje nespočet pohledů na společnost, rodinu a vztahy mezi pohlavími, tak jak se vyvíjel historický čas v posledních několika stoletích, s odlišností podle kultury, v níž se rodina právě nacházela. Poradenské přístupy, jež jsou známy z moderní historie, jsou determinovány psychologickými východisky poradce a tato východiska určují podoby interakce mezi poradcem a klientem. Kupříkladu v případě humanistických přístupů se u rodinné terapie a v poradenství dobře ujal nový proud založený na konstruktivismu a postmoderním myšlení ve vědách vůbec - systémový přístup. Podle něj rodina tak představuje systém, který se sám řídí, má svá pravidla a je součástí (pod vlivem nebo v kontaktu) s dalšími ekvivalentními či výše postavenými systémy.¹³ Rodinný systém podle Bowena je tak určován akcemi, reakcemi a interakcemi mezi účastníky,¹⁴ tj. členy rodiny. Systémový přístup a rodinná terapie umožňují pracovat s rodinami eklektičtěji, tj. využívat nový pohled na symptomy jedince, nové terapeutické postupy a zohledňovat při tom situaci dané konkrétní rodiny a všech jejích členů. Teorie systémů v rámci dysfunkcí rodiny pak poskytují terapeutovi představu „funkčního rodinného systému“ a způsoby, jak intervencí posunout „dysfunkční“ systém k „funkčnímu“.¹⁵

Vznikem systemické terapie, potažmo rodinného poradenství je pak léčebnou jednotkou rodina, nikoli jedinec; rodina jako systém, kam patří jeho členové a také ti, kterých se problém týká. Dochází k přechodu od lineárního myšlení (kladoucího důraz na vztah příčina – následek) k cirkularitě (vzájemnému ovlivňování) a důležitosti zpětné vazby.¹⁶

Práce s rodinou je o půl století mladší než individuální poradenství či terapie.¹⁷ Bowena z předchozího textu bych doplnila o pohled z roviny sociální práce jako jedné z dimenzí andragogiky.¹⁸ S jeho vyjádřením o délce nemohu zcela souhlasit, jistě ani další sociální pracovníci, neboť již mnohem dříve se řešením problémů, rozvíjením osobnosti člověka a jeho sociální adaptací zabývala celá řada ženských osobností 19. a 20. století, jak je zmiňuje Klimentová - jsou to:¹⁹ Richmondová, Hollisová, Perlmanová, Hamiltonová či Krakešová. Pomoc se týkala širších

¹³ Srov.: HENNIG, G. PELZ, G. *Transakční analýza, terapie a poradenství*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008, s. 17.

¹⁴ Srov.: SATIROVÁ, V. *Kniha o rodině*. 2. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 127.

¹⁵ Srov.: SCHLIPPE, A.; SCHWEITZER, J. *Systemická terapie a poradenství*. 5.vyd. Brno: Cesta, 1998, s. 130 - 138.

¹⁶ Srov.: GJURIČOVÁ, Š.; KUBIČKA, J. *Rodinná terapie*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2003, s.20.

¹⁷ Srov.: BOWEN, M. *Psychoterapie – minulost, současnost a budoucnost*. In ZEIG, R. K. *Umění psychoterapie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005, s. 96.

¹⁸ Srov.: SÝKOROVÁ, D. *Sociologie rodiny ve studijních programech andragogiky*. In ŠIMEK, D. *Kurikulum andragogiky*. Olomouc: VUP, 2003, s. 191 - 197.

¹⁹ Srov.: KLIMENTOVÁ, E. *Sociální práce I*. Olomouc: UPOL, 2002, s. 61 - 72.

sociálních vrstev, ne jen znevýhodněných, či popř. jinak marginalizovaných klientů.

Poradenství a práce s rodinou dnes patří k nezbytným metodám řešení jejich obtíží, zejména manželských (párových) a rodinných problémů. Zdroj pro poradenskou činnost se nachází v identifikování problémů pramenících z permanentní změny a potřeby se jim přizpůsobit, ať už jde o kulturní změny, anebo o vývojové změny členů rodiny a s nimi související sociální, psychologické či biologické tlaky na změnu.²⁰ Změna je v každém systému nevyhnutelná, všudypřítomná, ačkoli se jí rodinné (živé) systémy brání,²¹ a probíhá neustále.²² V pozitivním slova smyslu jde o stabilitu, v negativním o rigiditu. Půjdeme-li spolu s Gjuríčovou a Kubičkem ještě dále, míříme tzv. k transformaci 2. řádu.²³ Změna jako taková je pak předmětem rodinné terapie a poradenství, podle Minuchina je dokonce v jejím zájmu.²⁴ Nutno podotknout, že ale nejde o vnější změny, ale o vnitřní změny, jež musí vycházet z nás samotných a být o nás. Platí zde totiž zlaté pravidlo, že „Druhé nezměníme, jen sami sebe.“ V opačném případě připadá v úvahu metafora: „*Když nevíš, kam pluješ, není ti žádný vítr dobrý.*“²⁵

Shrnuto, cílem poradenství a terapie je léčení v nejširším smyslu – člověk se přitom může oprostit od symptomů nebo se otevře k hledání smyslu života.²⁶ Cílem poradenství jako takového je tedy dosažení změny a cílem změny je nové (žádoucí) jednání, chování či prožívání v sociální struktuře. Vztažmo k tématu práce jde o změnu dysfunkčních vlastností systému na eufunkční. Cíle klientů by přitom měly být vnitřní, realistické, dosažitelné, týkající se klienta,²⁷ malé a konkrétní.²⁸

1.1 Významové roviny poradenství

Tato práce nepopisuje „čistou systemiku“, protože ani praktická práce poradce s klientem nemusí vycházet jen ze systemických přístupů, i když tyto jsou pro ně zásadní. Poradce tak při své práci využívá i jiné zdroje, prvky jiných přístupů - pracuje eklekticky. Eklektické poradenství se obvykle chápe jako kombinace metod

²⁰ Srov.: GJURIČOVÁ, Š. KUBIČKA, J. *Rodinná terapie*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2003, s. 99.

²¹ Srov.: HARTL, P. Poradenství. In MATOUŠEK O. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, s. 189.

²² Srov.: SATIROVÁ, V. *Model růstu*. Brno: CESTA, 2005, s. 15.

²³ Srov.: GJURIČOVÁ, Š.; KUBIČKA, J. *Rodinná terapie*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2003, s. 27 - 28.

²⁴ Srov.: MINUCHIN, S. *Mnoho mých hlasů*. In ZEIG, R. K. *Umění psychoterapie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005, s. 62.

²⁵ Srov.: PARMA, P. *Umění koučovat*. 1. vyd. Praha: Alfa Publishing, 2006, s. 34.

²⁶ Srov.: HENNIG, G.; PELZ, G. *Transakční analýza, terapie a poradenství*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008, s. 17.

²⁷ Srov.: DRYDEN, W. *Poradenství*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 63.

²⁸ Srov.: ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 2. vyd. Praha: SLON, 2005, s. 81.

bez ohledu na jejich teoretické východisko, podle toho, jak se to prakticky orientovanému poradci zdá nejvhodnější. Neboli jak zdůrazňuje Yalom citovaný Kratochvílem, jedná se o přebírání účinných směrů a škol, s důrazem na systemickou interakci zde a nyní.²⁹

Již z úvodu první kapitoly je zřejmé, že se pod pojmem poradenství skrývá řada významů. Navíc pro účely této práce je zcela nelze směřovat a je potřebné vymezit poradenství z vícero úhlů pohledu, s cílem ve vyústění v preferovaný směr pomáhajícího poradenství, který je dnes typický pro přístupy v rodinném poradenství.

Mezi formy poradenské pomoci Novosad zahrnuje jednak vedení či informování (guidance), dále poradenství zaměřené na problém a pomoc s jeho řešením (counselling) a do třetice jde o konzultační činnost.³⁰ Obsah poradenství v *užším slova smyslu* adekvátně shrnuje Gallessichová³¹: „*Poradenské služby (counselling) jsou nepostradatelné k přežití v moderní společnosti. Socializují své členy, integrují je do sociální struktury a chrání jejich zdraví a spokojenost.*“

Z toho, jak poradenství autorka zhuštěně ohraničuje, vyvstává otázka: *Co je příčinou toho, že dospělý člověk nebo rodina (stále častěji) vstupuje do poradenství?* K řešení se pokusím čtenáře přivést prostřednictvím úvah o genezi rodiny jako takové a v tomto místě pomyslně čtenáře odvedu od textu položením další otázky: *Čím se zásadně liší současná epocha a život dnešní rodiny od života generací před více jak staletími, tedy od rodiny tradiční?*

Odpověď lze nalézt například v Durkheimově stručném vymezení tradiční rodiny, které uvádí Možný. Pro *rodinu tradiční* jako pro nejstarší společenskou instituci, kterou popisuje Durkheim, bylo typické hierarchické postavení jejích členů a rolí. Jednalo se o rodinu vícegenerační. Tradiční rodina nebyla primárně vytvářena na základě svobodného rozhodnutí. V zájmu celé rodiny a její stability byl determinován způsob jejího rodinného soužití. Tyto základní aspekty a vztahy zaručovaly tradiční rodině vysokou stabilitu.³²

Jinak řečeno, oproti postindustriální epoše v rámci tradičních vazeb panovaly jasné a předvídatelné vzorce chování vyplývající z předem stanovených rolí. Rozvolněním rolí typických pro dnešní společnost dochází, dle mého názoru, k tříštění pravidel, která po staletí poskytovala zázemí a řád členům tradiční rodiny.

²⁹ Srov: KRATOCHVÍL, S. *Základy psychoterapie*. 4. vyd. Praha: Portál, 2002, s. 109, 254.

³⁰ Srov.: NOVOSAD, L. *Základy speciálního poradenství*. 2. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 62.

³¹ GALLESSICH, J. *The Profession and practise of consultation*. 1.vyd. Jossey-Bass Inc.Publishers 350 Sansome Street, San Francisco, California 94104, 1982, s. 8.

³² Srov.: MOŽNÝ, I. *Sociologie rodiny*. 2. vyd. Praha: SLON, 2008, s. 34 - 35.

Za jednu z příčin rodinné proměny jsou považovány změny postindustriální společnosti – větší mobilita, urbanizace, fragmentace a diverzita moderního rodinného života.³³ Kde tedy hledat pomoc? Jako nejbližší (a v minulosti konvenční a v podstatě kromě kněze a Bible i jedinou) se nabízí pomoc a rady blízkého okolí – širší rodiny a přátel. Neboli jak zmiňuje Keller, v životě typickém pro tradiční rodinu panoval komunitní život a nebylo třeba chodit pro rady někam jinam.³⁴ Je to však dostačující? Někdy ano, mnohdy nikoli. Pak je zde institucionalizovaná pomoc. Koščo jako pohnutky k vyhledávání poradců uvádí změnu životního stylu, ztrátu pozice rodiny, kulturně společenské změny nebo vliv veřejného mínění a ekonomický vývoj. Nový nástroj k jejich řešení pak spatřuje v *poradenství*.³⁵

Vyznat se v labyrintu života, který současná realita přináší, je pro mnohé jedince mnohdy neřešitelný úkol. A tak po vyčerpání tzv. laické pomoci v rodině, u přátel, kolegů apod., člověk nakonec obrací svoji pozornost na profesionální pomoc poradce.

Lze rozlišovat čtyři základní způsoby pomáhání:³⁶

- *vzdělávání,*
- *poradenství,*
- *doprovázení*
- *a překonávání.*

Neboli podle Bartoňkové lze formy poradenství jako institucionalizovanou formu pomoci chápat jako:

- *metodu vzdělávání a výchovy,*
- *metodu redukce emočního napětí,*
- *techniku pomoci člověku při řešení problémů*
- *a při hledání nových přiměřenějších forem života.*³⁷

Rozšířit stručné autorčino vymezení podob poradenství pak mohou o členění služeb podle Matouška, který poradenství třídí jako činnost, profesi, instituce či vědu

³³ Srov.: JONES, E. *Terapie rodinných systémů*. 1. vyd. Hradec Králové: Konfrontace, 1996, s. 192.

³⁴ Srov.: KELLER, J. *Nejistota a důvěra*. 1. vyd. Praha: SLON, 2009, s. 67; Tradiční komunita Keller definuje jako územně ohraničenou, jednoznačně vymežitelnou sociální jednotku, jejíž členové jsou schopni uspokojovat všechny své potřeby pouze z vlastních komunitních zdrojů, a jsou tedy jen minimálně závislí na vněkomunitním prostředí. V podobných útvarech se realizovalo snad více než 90% lidských dějin.

³⁵ Srov.: KOŠČO, J. *Poradenská psychologie*. 1. vyd. Bratislava: SPN, 1987, s. 9 - 10.

³⁶ Srov.: PARMA, P. *Umění koučovat*. 1. vyd. Praha: Alfa Publishing, 2006, s. 58 -59.

³⁷ Srov.: BARTOŇKOVÁ H. *Foucaultovo andragogické kyvadlo*. 1. vyd. FF UK Praha: 2004, s. 97-98.

a teorii, jak autora cituje Schneiderová.³⁸

Pro poradenství v jeho jakékoliv podobě či formě, které jsem výše zmínila, je typické vytvoření pracovního vztahu. Gallessichová, podobně jako Gabura s Pružinskou, charakterizuje poradenství, v nejobecnějším významu slova, jako *vztah* (mezi poradcem a klientem), který vznikl na základě požadavku klienta o vyřešení problému a který vyvstal z jeho aktuální situace. Může se přitom jednat o rozličné problémy a otázky z širokého spektra problémových oblastí lidské činnosti.³⁹

Poradenství je založené na vztahu pomoci, přičemž nejdůležitější jsou zde potřeby klienta.⁴⁰ Jak zmiňují autoři, rozeznáváme vztah pracovní, přenosový (a protipřenosový) a reálný.⁴¹ Vztah poradce a klienta Dryden označuje jako pracovní alianci mezi poradcem a klientem.⁴² Vytvořit smysluplný vztah je dle Mackewnové dovednost.⁴³ Poradce se dle Gabury přitom snaží podpořit růst, rozvoj, zralost a lepší uplatnění klienta ve světě i v jeho vlastním životě.⁴⁴

Široké poradenské činnosti mohou být poskytovány jak laicky, tak profesionálně. Nebo-li s ohledem na zdroj autority Gabura s Pružinskou rozeznávají:⁴⁵

- *tzv. laické poradenství* (Novák laické poradenství nazývá též „kuchyňské“)⁴⁶
- *a odborné poradenství*: odborné poradenství dělí na poradenství v oblasti práce, sociálních věcí a rodiny. K tomu existuje pedagogicko – psychologické poradenství v oblasti školství, dále poradenství ve zdravotnictví a konečně jde i o jiné druhy poradenství, poskytované nestátními institucemi (oblast charity, laické poradenství pro děti a mládež či svépomocné poradenství a nadační projekty).

Odlisný úhel pohledu profesionálnímu poradenství jako institucionální formě pomoci klientovi přikládá Kliment, který jej člení na:⁴⁷

³⁸ Srov.: SCHNEIDEROVÁ, A. *Základy poradenství*. 1. vyd. Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, 2005, s. 6 - 10.

³⁹ Srov.: GALLESSICH, J. *The Profession and practise of consultation*. 1. vyd. Jossey-Bass Inc. Publishers 350 Sansome Street, San Francisco, California 94104, 1982, s. 7.

⁴⁰ Srov.: GABURA, J.; PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: SLON, 1995, s. 119.

⁴¹ Srov.: BAŠTECKÁ, B.; GOLDMANN, P. *Základy klinické psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001, s. 189.

⁴² Srov.: DRYDEN, W. *Poradenství*. Praha: Portál, 2008, s. 12.

⁴³ Srov.: MACKEWN, J. *Gestalt psychoterapie*. Portál, 2004, s. 16.

⁴⁴ Srov.: GABURA, J.; PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: SLON, 1995, s. 13.

⁴⁵ Srov.: GABURA, J.; PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: SLON, 1995, s. 27.

⁴⁶ Srov.: NOVÁK, T. *Manželské poradenství*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006, s. 41.

⁴⁷ KLIMENT, P. Poradenský proces jako součást formálního curricula studijního oboru andragogika. In ŠIMEK, D. *Kurikulum andragogiky*. Olomouc: VUP, 2003, s. 239.

Jiné poradenství není předmětem této práce; pro vysvětlenou zde jde o pomoc při řešení instrumentálních úkolů, které zasahují jedince jen sekundárně, a to s pomocí právníka, finančního poradce aj.

- „pomáhající“ řešící narušenou psychickou, tělesnou a sociální integritu
- a na od Gabury s Pružinskou jinak pojímané „jiné“ poradenství.

Právě dvě posledně zmíněná dělení poradenství považuji pro svoji práci za zásadní a budu z nich v této práci vycházet. Pomáhají mi jednak odlišit laickou pomoc (rodin, přátel aj.), kterou se v této práci primárně nezabývám a přesto ji považuji pro jedince (rodinu) za důležitou, jako prvotní pomoc před vyhledáním institucionalizované pomoci.

Klimentovo dělení poradenství jde pak hlouběji a pomáhá mi specifikovat, že se jedná o *institucionalizovanou pomoc dospělému jedinci a jeho rodině*, kteří prožívají psychické a sociálně složité období, pro které nemají k dispozici adekvátní vzorce a způsoby řešení.

Řadu předchozích charakteristik, které postupně vyúsťují a napomáhají v definování předmětu diplomové práce, tedy poradenství dysfunkční rodině, shrnu Drapelovým vymezením, že poradenství rodině lze chápat jako prevenci či nápravný proces:⁴⁸ Korektivní funkcí poradenského procesu autor rozumí možnost prohloubit sebezpoznání; poskytnout jedinci informace, aby se mohl sám rozhodnout v nějaké závažné situaci (např. při volbě povolání); získat náhled na svůj problém a odhalit jeho příčiny (např. sociálního rázu); s „dopomocí“ poradce jej překonat a vyřešit; osvojit si kompetenci řešit budoucí problémy a v neposlední řadě zlepšit vztah k sobě i k druhým. Kromě řešení již existujících problémů se poradenství, ve shodě s Drapelou a dalšími, rovněž zabývá růstem osobnosti klienta, toto potvrzuje i Wiegiersmu, kterého cituje Koščo;⁴⁹ naplňuje tak profylaktickou funkci, což osobně považuji za významnou úlohu.

Právě o popis a charakteristiku poradenství ve smyslu jednotlivých bodů Drapelova vymezení mi v této práci jde. Hledám formy, metody a techniky *pomáhajícího poradenství*, které napomohou poradci zplnomocnit jedince a jeho rodinu k řešení problémů vzniklých z jejich psychického nebo sociálního narušení, je-li to z objektivní situace a limitů práce poradce, popřípadě instituce, kterou zastupuje, možné.

1.1.1 Pomoc vs. kontrola

S významovými rovinami v poradenství úzce souvisí užití různého stupně direktivity v rámci poradenského procesu. Pomáhání předpokládá hledání pomoci, zatímco druhý pól coby vnucená či vykonávaná „pomoc“ představuje péči, kontrolu,

⁴⁸ Srov.: DRAPELA, V. J. *Přehled teorií osobnosti*. 5. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 162.

⁴⁹ Srov.: KOŠČO, J. *Poradenská psychológia*. 1. vyd. Bratislava: SPN, 1987, s. 34.

rozhodování, až zmocňování se.⁵⁰ V tomto bodě už ale nejde o pomáhání. Stejně tak je třeba brát v úvahu i to, že poradce uplatňuje více či méně direktivity podle psychologických směrů a příslušných škol, ze kterých jeho práce s klientem vychází.⁵¹ Je tedy podstatné umět rozlišit užití pomáhání a péče, čemuž se profesionální poradce učí jednak výcvikem, jednak sebereflexí. To vše v duchu Reicha, jak zmiňuje slova autora Kopřiva: „*Pomoz všem tak daleko, jak chtějí jít, a o kousek dál.*“⁵²

Obecnou zkušenost s nadměrnou kontrolou ze strany rodičů a později učitelů jsme většina z nás dobře poznali již jako děti. V dnešní době problém kontroly přetrvává ve vztazích nadřízenosti a podřízenosti v zaměstnání (jde o úřední subordinaci aj.). Objevuje se nakonec i v rámci tématu této práce a týká se vztahové dimenze dominance - submise, tj. ve vztazích mezi rodinnými členy - partnery či manžely, otcem a dítětem aj.⁵³ Kopřiva upozorňuje na nejvýraznější distance převažující dnes ve zdravotnictví mezi lékaři a sestrami.⁵⁴

Ne každý klient vstupuje do poradenského procesu dobrovolně, z vlastní vůle. Někdy přichází nuceně, z důvodu nějakého selhání. Zde se nejedná o pomoc, ale o *kontrolu*; v tomto spojení, ve shodě s Parmou, bych u používání termínu kontrola upřednostnila anglický překlad slova ve smyslu ovládnání, vedení, řízení. Opakem stavu mít někoho pod kontrolou je poskytovat druhému pomoc, poradit mu či podpořit jej - jedná se zde o *pomoc*.⁵⁵ Úlehlá označuje pomoc za formu spolupráce, na základě klientova přání a poradcovy nabídky (pomoc vs. kontrola); týká se terapie, poradenství, vzdělávání či provázení.⁵⁶

Výstižněji vyjadřuje pojem pomoc Ludewig, a to jako „pozvání ke spolupráci.“⁵⁷ Parma jde dále, když péči považuje za „nejtvrdší“ způsob kontroly.⁵⁸

Vztahem pomoci versus kontroly se Ludewig zabývá obšírně a hovoří o práci s klientem *autonomním* (a to v případě tzv. subjekt - subjektového vztahu mezi klientem a poradcem⁵⁹). Opakem je pak klient *heteronomní*, který je považován za jedince tzv. nedokonalého a potřebného cizí pomoci. Nutno dodat, že rozlišování

⁵⁰ Srov.: LUDEWIG, K. *Systemická terapie*. 1. vyd. Praha: PALLATA, 1994, s. 82.

⁵¹ Roli hraje též situace, v níž se klient nachází - kontrolovat lze totiž i dobrovolného klienta, např. klienta v traumatické krizi. Počáteční forma vykonávané „pomoci“ se ovšem časem záhy mění na pomoc ve smyslu pomáhání. VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002, s. 38.

⁵² KOPŘIVA K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 47.

⁵³ Srov.: SATIROVÁ, V. *Model růstu*. Brno: CESTA, 2005, s. 15.

⁵⁴ Srov.: KOPŘIVA K., *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 18.

⁵⁵ Srov.: PARMA, P. *Umění koučovat*. 1. vyd. Praha: Alfa Publishing, 2006, s. 37.

⁵⁶ Srov.: ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 2. vyd. Praha: SLON, 2005, s. 32 - 33.

⁵⁷ Srov.: LUDEWIG, K. *Systemická terapie*. 1. vyd. Praha: PALLATA, 1994, s. 89.

⁵⁸ Srov.: PARMA, P. *Umění koučovat*. 1. vyd. Praha: Alfa Publishing, 2006, s. 47.

⁵⁹ Komunikační paradigma, srov.: BARTONKOVÁ, H.; ŠIMEK, D. *Andragogika*. 1. vyd. Olomouc: VUP, 2002, s. 10 - 12.

různé direktivity při práci s klientem již akcentovali antičtí myslitelé (Platón, Aristoteles, Hippokrates).⁶⁰ Termíny *pomoc* a *kontrola* zde zmiňují proto, že se jedná o důležité nástroje systemického poradce.⁶¹

V rámci andragogické intervence (pomáhajícího poradenství), o které je především tato práce, by měl být pro svoji efektivitu co nejvíce používán subjekt – subjektový vztah, tedy vztah pomoci. Jinak řečeno, v optimální poloze by měl být poradce klientovi partnerem. Jak však v textu dále zmiňuji, při práci s dysfunkční rodinou je dosažení takového vztahu často nereálné, což vyplývá jak z postavení klienta, který není často s to definovat svoji zakázku. Navíc nerovný vztah vyvěrá z pozice poradce jako experta na hledání řešení problému. V *pomáhajícím poradenství* je *pomoc* chápána úžeji než je tomu v běžném významu slova. Úlehla nazývá pomocí v tomto slova smyslu formu interakce s minimálním akcentem na direktivitu na straně poradce.⁶²

Podle mého názoru poněkud složitě lze hledat hranici, kdy poradce ještě pomáhá a kdy je již direktivní a klienta kontroluje. Více jasno by snad do této polemiky mohl vnést Kopřiva, který rozlišuje následující formy intervence užívané v rámci poradenství pohybující se na kontinuu od kontroly k pomoci. Autor k tomu uvádí čtyři typy intervence:⁶³

- direktivní **instrukci** ve formě příkazů či zákazů,
- méně direktivní **komentář** s vlastním stanoviskem poradce,
- pouhé **kladení otázek**
- a **rezonanci** čili zrcadlení (naslouchání; terapie zaměřená na klienta Rogerse).

Nakolik tedy poradce pomáhá, nebo kontroluje by pak mohlo být zřejmější ze způsobu, jakým je poradenská intervence vedena. Proměnnými v poradenském vztahu, které určují míru direktivity, potom budou klient (klient dobrovolný vs. nedobrovolný - a to odeslaný k poradci například z nařízení soudu, anebo agresivní, pasivní klient, aj.) a jeho osobnost, problém a jeho vážnost, osobnost poradce a instituce, kterou zastupuje. Z daného může být zřejmé, že v poradenství dysfunkční rodině se mohou občas objevit v rámci jedné problematiky oba typy pomáhání, tj. od kontroly lze v procesu pomáhání časem přejít k pomoci.

⁶⁰ Srov.: LUDEWIG, K. *Systemická terapie*. 1. vyd. Praha: PALLATA, 1994, s. 20 - 23.

⁶¹ Srov.: PARMA, P. *Umění koučovat*. 1. vyd. Praha: Alfa Publishing, 2006, s. 37.

⁶² Srov.: ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 2. vyd. Praha: SLON, 2005, s. 11 - 14.

⁶³ Srov.: KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 49 - 50.

1.2 Poradenský proces

Poradenský proces se podobá geometrickým tvarům, tak jak své modely připodobňují někteří jejich autoři. Někdy se jedná o kruh (cyklus), jindy o stupně (stádia čili schodky vedoucí do vyššího patra) či úsečku od bodu A do bodu B. Přesto tento proces či procedura mají společné body, současně se i něčím liší, a přitom jsou každý jistý originál.

Poradenství, jak ho v diplomové práci pojmám, je ve své podstatě systematický postup, který umožňuje najít a vysvětlit optimální postupy k dosažení duševní pohody. Nyní se tedy budu zabývat poradenským procesem, jeho vnitřní dynamikou, jež se sestává z několika na sebe navazujících kroků.⁶⁴

Vycházím-li z Bordinova principu, který chápe poradenství jako úmluvu mezi poradcem a klientem a kde má každý vymezenou svoji práci,⁶⁵ jak uvádí Dryden, vyplývá pak z toho i role poradce, a to:⁶⁶ (1) být klientovi prospěšný, (2) klienta přijímat a respektovat, (3) naslouchat klientovi a rozumět jeho psychické bolesti, (4) výborně komunikovat, (5) absolvovat výcvik a (6) podstoupit individuální terapii či pracovat na osobnostním vývoji. Poradce v průběhu procesu funguje jako manažer – řídí jej, organizuje, plánuje, navrhuje, informuje, podněcuje, motivuje, ukončuje. Ovšem většinu z toho činí ve spolupráci či po domluvě s klientem.⁶⁷ Aby byla práce „dobrá“, základem všeho je navázání vztahu, což se děje na samotném začátku. Navázání vztahu tvoří podstatu každého přístupu. Současně jsou to i samotná intervence a ukončení práce.⁶⁸

Pro účely poradenství dysfunkční rodině upřednostňuji poradenský proces jako kontinuum o následujících krocích. Jde o fáze klasického poradenství na bázi postmoderního přístupu, které se ovšem nemusí krýt se systémovým pojetím, které je více symetrické a antiexpertní:

- *Úvodní fáze – navázání vztahu* - během které dochází nejen ke vzájemnému poznání, vybudování důvěry (mezi poradcem a klientem), jde i o čas, který poradce věnuje zjištění nezbytných informací o klientovi, orientaci v jeho potížích týkajících se současnosti, ale i minulosti, interakcím v rodině a s okolním prostředím, tak aby mohl naplánovat další průběh činnosti směřující k zakázce a cíli poradenství či

⁶⁴ Srov.: DRAPELA, V. J. *Přehled teorií osobnosti*. 5. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 162.

⁶⁵ Srov.: DRYDEN, W. *Poradenství*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 12.

⁶⁶ Srov.: DRYDEN, W. *Poradenství*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 8.

⁶⁷ Ve své práci mnohdy vycházím z vlastních zkušeností jako poradce sociálního a krizového poradenství.

⁶⁸ Srov.: HARTL, P. *Poradenství*. In MATOUŠEK O. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, s. 89.

strukturu procesu (sděluje cíle, limity, čas pro jednotlivé fáze i celý proces).⁶⁹

Klient by v této fázi procesu měl být seznámen, s tím co může od poradce očekávat, jaké má možnosti, co se mu nabízí, se zřetelem na směr, který daný poradce zastává.

Různí autoři v rámci poradenství používají pro úvodní práci s klientem nestejná označení jakožto: interview (Sullivan, Gabura a Pružinská)⁷⁰, počáteční fáze (Egan a Heitman, které cituje Dryden)⁷¹, příprava (Úlehla),⁷² navázání vztahu (Drapela a McMahon uvedený podle Hartla),⁷³ zapojení (Dryden)⁷⁴, vyšetření či zahájení aj. Ludewig hovoří o vztahu poradce a klienta jako o společném improvizování sólistů, s důrazem na kooperaci a dialog.⁷⁵

- *Dojednání zakázky.* Po zjištění cílů (přání, potřeb; poradce je klientovi mnohdy pomáhá formulovat) následuje dojednání zakázky, nebo-li je definován společný cíle spolupráce, tedy to, na čem se bude pracovat. I pro tuto, podle mého názoru zásadní fázi poradenského procesu, se objevují různá pojmenování: poradenský kontrakt (Gabura a Pružinská),⁷⁶ dojednávání (Úlehla),⁷⁷ zakázka (Parma)⁷⁸ či jen jednoduše střední fáze nebo dohoda. Některé modely poradenského procesu zůstávají ještě chvíli (a to i v další etapě) u sběru dat či diagnózy. Příkladem je Drapela, jenž druhou fázi označuje jako diagnostické stádium a zdůrazňuje zde aktivní roli klienta (pacienta), s přihlédnutím k jeho jedinečnosti.⁷⁹
- *Diagnostická fáze.* Tato etapa poradenského procesu (která u humanistů a systemiků chybí) se vyznačuje především sběrem relevantních dat o klientovi a jeho rodině, které jsou pro poradenskou práci nezbytná.

⁶⁹ Srov.: KOŠČO, J. *Poradenská psychologie*. 1. vyd. Bratislava: SPN, 1987, s. 81.

⁷⁰ Srov.: SULLIVAN, H. S. *Poradenské interview*. 1. vyd. Praha: TRITON, 2006, s. 28. a Srov.: GABURA, J.; PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: SLON, 1995, s. 61.

⁷¹ Srov.: DRYDEN, W. *Poradenství*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 92.

⁷² Srov.: ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 2. vyd. Praha: SLON, 2005, s. 61.

⁷³ Srov.: DRAPELA, V. J. *Přehled teorií osobnosti*. 5. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 166 a Srov.: HARTL, P. *Poradenství*. In MATOUŠEK O. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, s. 88.

⁷⁴ Srov.: DRYDEN, W. *Poradenství*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 92.

⁷⁵ Srov.: LUDEWIG, K. *Systemická terapie*. 1. vyd. Praha: PALLATA. 1994, s. 82.

⁷⁶ Srov.: GABURA, J. PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: SLON, 1995, s. 62.

⁷⁷ Srov.: ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 2. vyd. Praha: SLON, 2005, s. 61.

⁷⁸ Srov.: PARMA, P. *Umění koučovat*. 1. vyd. Praha: Alfa Publishing, 2006, s. 56.

⁷⁹ Srov.: DRAPELA, V. J. *Přehled teorií osobnosti*. 5. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 167.

Termín diagnostická fáze přejal z medicíny pro označení třetího stupně ve svém modelu McMahon, kterého interpretuje Hartl.⁸⁰

- *Pracovní fáze.* Vyznačuje se vlastní poradenskou činností, ve které se rozkrývá klientův problém, hledají se způsoby řešení klientových nesnází vesměs souvisejících s problémy jeho rodiny. Rovněž tato etapa se u řady autorů prolíná s fází předchozí a podle mého názoru nelze položit jak mezi těmito fázemi procesu, tak prakticky mezi ostatními fázemi ostrou hranici. V praxi to znamená, že je-li dojednána zakázka, tj. cíl práce, následuje stadium řešení problému čili vlastní intervence, s přihlédnutím ke zdrojům a schopnostem klienta.⁸¹

Jak bylo výše zmíněno, v poradenském procesu jsou fáze základní, tudíž shodné, poté se liší, tj. je jich třeba více či méně. Část klientů ovšem poradenství opouští, a to v různých fázích, z různých důvodů.

- *Ukončení.* Další společný bod a důležitou součástí představuje proces ukončení. Společně s Hartlem považují tuto část poradenství za rozhodující.⁸² Po skončení by se klient měl stát sám sobě poradcem. Jak z názvu tohoto stadia vyplývá, dochází či je žádoucí, aby došlo k formálnímu ukončení, odpoutání klienta od poradce. Klient při tom „dostává něco na cestu“, resp. měl by si z poradenství cosi odnést. Může to být nová hodnota, uznání (kompliment, oceňující konotace) ze strany poradce za svou angažovanost, nebo to může být přerámování (reframing) – čili nový pohled na význam události,⁸³ něco pozitivního a konstruktivního ze zpětného shrnutí, čeho dosáhl.⁸⁴ Ukončení procesu klientovi občas přivodí úzkost, pocit snížení sebedůvěry ze změn, které přejal a uvedl spolu s poradcem v život. Poradce by měl proto dopředu věnovat úsilí pomoci klientovi, aby adekvátně zpracoval pocity ohledně ukončení. Přestože klient odchází, poradce je obvykle nějakým způsobem i poté k dispozici, po předchozím ujednání.⁸⁵

⁸⁰ Srov.: MATOUŠEK O. *Metody a řízení sociální práce*. Cit. dle HARTL, P. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, s. 89.

⁸¹ Srov.: PARMA, P. *Umění koučovat*. 1. vyd. Praha: Alfa Publishing, 2006, s. 54 - 57.

⁸² Srov.: HARTL, P. *Poradenství*. In MATOUŠEK O. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, s. 91.

⁸³ Srov.: SCHLIPPE, A.; SCHWEITZER, J. *Systemická terapie a poradenství*. 5. vyd. Brno: Cesta, 1998, s. 130 - 131.

⁸⁴ Srov.: SULLIVAN, H. S. *Poradenské interview*. 1. vyd. Praha: TRITON, 2006, s. 229.

⁸⁵ Srov.: DRYDEN, W. *Poradenství*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 107.

1.3 Teoretická východiska (zdroje) poradenství

Poradenské přístupy k dospělému jedinci, potažmo k dysfunkční rodině, nepovažují za jednotlivý systém pomoci. Jedná se o formu andragogické interakce, na jejíž podobě se podílí řada zdrojů. Jedná se především o psychologické zdroje, které determinují podobu vztahu poradce a dospělého klienta a směr, jakým se bude ubírat. Jak během posledních desetiletí docházelo ke změnám a k aplikaci nových poznatků psychologie do práce psychiatrů, psychologů a psychoterapeutů, tak se tyto zdroje projikovaly také do činnosti poradců.

Poradenství využívá především poznatky ze sociální psychologie (komunikace), klinické psychologie, zvláště psychopatologie, a vývojové psychologie. Poradce současně pracuje s poznatky z filozofie, zejména etiky, kulturní antropologie a sociologie. Poradenství integruje teoretické poznatky mnoha vědních disciplín zabývajících se studiem člověka a na jejich podkladě vytváří vlastní koncepce.⁸⁶

Psychické potíže dříve léčili především lékaři, psychiatři, psychologové, a přitom nešlo o duševně nemocné. Kompetence současného poradce ovšem zvyšuje dobré psychologické vzdělání. Bez znalostí teorií osobnosti, struktury dynamiky lidského chování, chování a motivace jedince se úspěšný andragogický poradce neobejde. V uvedeném se shodují kupříkladu Koščo, Drapela a další.⁸⁷ Psychologie je i z tohoto důvodů předmětem studia v oborech zabývajících se poradenstvím pomáhajících profesí.

Je tedy zřejmé, že většina poradenských teorií vychází z psychoterapeutických směrů v jejich historickém kontextu. Postupně se zrodil specifický přístup pro jedince, kteří se ocitli ve složité životní situaci. S ohledem na to, jak se v poradenství profilovaly jednotlivé psychologické školy, měnil se také akcent na direktivitu poradce vůči klientovi a jeho rodině.

Pro účely této práce uvedu základní přístupy, tak jak se o nich zmiňují někteří autoři. Nezpochybnitelným zdrojem pro psychoterapii a zároveň i pomáhající poradenství, které v práci popisují, je psychodynamický směr. Pojetí vycházející z psychoanalýzy lze pokládat za více individualistické a deterministické než již zmíněné teorie systémů (patří sem Freudova psychoanalýza a Adlerova individuální psychologie).⁸⁸

Důležitými pro poradenství jsou expertní, asymetrické a na diagnóze a přecvičování založené kognitivně - behaviorální přístupy (Berneova transakční

⁸⁶ Srov.: NOVOSAD, L. *Základy speciálního poradenství*. 2. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 61.

⁸⁷ Srov.: DRAPELA, V. J. *Přehled teorií osobnosti*. 5. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 169.

⁸⁸ Srov.: FALICOV, C. J. *Family transition*. II. series. New York: The Guilford press, 1988, s. 33.

analýza; Glasserova terapie realitou, Kognitivní terapie od Becka nebo Ellisova Racionálně emotivní terapie).⁸⁹

Humanistické a existenciální směry, kterými se expertní povaha poradenství snižuje a jež jsou vazebně symetrické (přístup zaměřený na osobu - Rogersovo Na klienta zaměřené poradenství a Franklova logoterapie), zastávají při práci poradce bezpochyby významné místo. Jejich východiskem je vědomé prožívání člověka, ke kterému andragog přistupuje jako k celku a zároveň respektuje jeho individualitu a autonomii.⁹⁰

V současnosti nabyly na významu systémově terapeutické modely akcentované poradci a terapeuty v rodinné terapii a poradenství posledních desetiletí.⁹¹ Vrcholí v nich symetrie jako subjekt - subjektový přístup ke klientovi jako partnerovi.

Na počátku Rodinné terapie stály dva poradenské směry - strukturální rodinná terapie Minuchina a strategická rodinná terapie, k níž lze zařadit jména jako Watzlawik, Haley (Strategická rodinná terapie), Ericson, Satirová (Zážitková terapie⁹²), Whitaker ad.⁹³ Podle Schlippeho a Schweitzera další prameny rodinné terapie vycházejí z Kybernetiky 2. řádu, již představují Systemicko-konstruktivistická terapie Boscola a Stierlina, dále Narativní přístupy v zastoupení de Shazera a jeho Terapie orientované na řešení a Whiteho Terapie jako rekonstrukce a další.⁹⁴ Posledně jmenovaný proud (systémově - terapeutických modelů) se dostává do popředí zájmu od 50. - 60. let, více však od 70. - 80. let.⁹⁵ Nutno dodat, že někteří poradci nezastávají v praxi pouze jednu poradenskou školu, ale běžně využívají prvky a strategie vícero škol zároveň, tj. zastávají eklektický přístup.⁹⁶

Ranné koncepty německé rodinné terapie měly svou oporu ve Freudově psychoanalýze, jiné tamní modely následovaly humanistickou psychologii, v podání už zmíněné Satirové.⁹⁷ Její zážitková terapie je koncept překračující jednu generaci. Zařadila bych sem rovněž mezi odbornou veřejností stále trochu rozporuplný přístup Hellingera, který podle nejnovějších zjištění pracuje s rodinnými systémy v délce

⁸⁹ Srov.: BECK, A., T. *Kognitivní terapie a emoční poruchy*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005, s. 16 - 22 a

Srov.: FALICOV, C. J. *Family transition*. II. series. New York: The Guilford press, 1988, s. 33.

⁹⁰ Srov.: YALOM, D. I. *Existenciální psychoterapie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 447 - 450.

⁹¹ Srov.: FALICOV, C. J. *Family transition*. II. series. New York: The Guilford press, 1988, s. 33.

⁹² Jedná se o koncept rodinné terapie

⁹³ Srov.: JONES, E. *Terapie rodinných systémů*. 1. vyd. Hradec Králové: Konfrontace, 1996, s. 16.

⁹⁴ Srov.: SCHLIPPE, A.; SCHWEITZER, J. *Systemická terapie a poradenství*. 5. vyd. Brno: Cesta. 1998, s. 20.

⁹⁵ Srov.: JONES, E. *Terapie rodinných systémů*. 1. vyd. Hradec Králové: Konfrontace, 1996, s. 9.

⁹⁶ Srov.: DRAPELA, V. J. *Přehled teorií osobnosti*. 5. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 166.

⁹⁷ Srov.: SCHLIPPE, A.; SCHWEITZER, J. *Systemická terapie a poradenství*. 5. vyd. Brno: Cesta, 1998, s. 19.

neuvěřitelného počtu pěti až sedmi generací.⁹⁸ Z tuzemských zdrojů zde patří především koncepci Ostrova rodiny Riegera a Vyhnáلكové⁹⁹.

V této diplomové práci akcentuji především přístupy vycházející ze systemické terapie a užití metody a techniky práce rodinné terapie. Současné rodinné poradenství je systemicky orientováno a tato orientace umožňuje nahlížet na poradenství též z andragogických pozic.¹⁰⁰ Otevřela se tak cesta i jiným specializacím, zástupcům nepsychologické profese, tedy andragogům – poradcům.

Sumarizovat pak práci s dysfunkční rodinou mohou hlavními zdroji, tak jak je uvádí Parma. Jsou to: „*konstruktivismus, komunikační teorie, kybernetika 2. řádu a teorie autopoietických systémů, teorie chaosu, synergetika, teorie dynamických systémů, metodologie „měkkých“ systémů, teorie sociálních systémů a obecná systémová teorie.*“¹⁰¹

Společný základ pro rodinnou terapii utvořil fakt, že rodinné interakce významně ovlivňují jednotlivce a vyřešeny mohou být za přispění celé rodiny.¹⁰²

1.3.1 Mýty o poradenství

Mýty nejrůznějšího významu provází člověka neohroženě od dětství, leckdy po celý život. Najdeme je i v poradenství. Jako takové komplikují jak práci poradce, tak proces změny u klienta, resp. náhledu a přijetí přeměny či růstu. Také v naší společnosti bývají laickou veřejností často zaužívaná rčení typu, že dospělý člověk je soběstačný a schopný si v každé situaci poradit sám. Podobně to platí i o rodině.

V průběhu socializace se tak vytváří množství nejrůznějších filtrů, přes které jedinec naslouchá sám sobě i druhým a vnímá svět kolem sebe. Jsou to právě osobní, rodinné, sociologické a kulturní filtry, které se podílejí na nejrůznějších formách zaujatosti při naslouchání druhým a vytváření si obrazu o jednotlivých objektech vnějšího světa, a to aniž by si toho byl jedinec vědom. Čím silnější jsou tyto filtry, tím větší je pravděpodobnost předpojatosti. Předsudky, ať již vědomé nebo neuvědomované nazývá Matoušek nefunkčními filtry. Týkají se pohlaví, rasy, národnosti, sociálního statusu, náboženského přesvědčení, politických preferencí,

⁹⁸ osobní konzultace s PhDr. Ludmilou Mrkvicovou, ze dne 30.9.2009.

⁹⁹ Srov.: RIEGER, Z.; VYHNÁLKOVÁ, H. *Ostrov rodiny*. 2. vyd. Hradec Králové: Konfrontace, 2001, s. 16.

¹⁰⁰ V ideálním případě, podobně jako v andragogice, lze přijmout komunikativní schéma subjekt – prostředek – subjekt. Srov.: Srov.: BARTOŇKOVÁ, H.; ŠIMEK, D. *Andragogika*. 1. vyd. Olomouc: VUP, 2002, s. 33.

¹⁰¹ PARMA, P. *Umění koučovat*. 1. vyd. Praha: Alfa Publishing, 2006, s. 140.

¹⁰² Srov.: JONES, E. *Terapie rodinných systémů*. 1. vyd. Hradec Králové: Konfrontace, 1996, s. 16.

životního stylu, pomáhajících profesí, zejména pak psychoterapie či psychiatrie, pomáhající poradenství z toho nevyjímaje.¹⁰³

Poradce se při své práci rovněž setkává s představami mnohých klientů o poradenském procesu. Uvedené postoje zakořeněné v kultuře mají šanci na odstranění, a to otevřeností ke změně a dobrou prací klienta na sobě s pomocí poradce.

Tyto souvislosti dobře vystihuje Sullivan, který hovoří o kulturních hendikepech a udává následující výčet:¹⁰⁴

- *Nepotřebovat pomoc (hledat a očekávat pomoc je ostuda)* – Jak je všeobecně známo, lidé se od malička učí, že by si měli umět pomoci sami a hlavně v situacích, kdy by potřebovali pomoc postavenou na psychoterapeutických základech.
- *Znát sami sebe (svou povahu, odlišit dobré a zlé)* – Tento předsudek je velmi rozšířen. Je zakořeněno předsvědčení, že přece člověk by měl znát především sám sebe nejlépe, svoji povahu; jen jedinec sám přece ví, co je pro něho dobré a co špatné. A tak by neměl mít problémy kdykoliv rozlišit, co má činit. Jistěže máme v rámci socializace naučení strategie pro běžné, každodenní situace, s kterými se setkáváme. Většina jedinců má též osvědčeny copingové strategie pro případ krizových situací. Lidské bytí se však stává natolik rozmanité, že poradenství by se mělo stát běžnou součástí podpůrných institucí u každého jedince.
- *Mít zdravý rozum (či aspoň intuici)* – Předsudek postavený na užití tzv. "logiky". Pokud nelze problém řešit logicky, přichází na řadu „dobrá intuice“ a „správně vrozené instinkty“. Tak zdůvodňují zbytečnost pomáhajících profesí zastánci tohoto mýtu při volbě tzv. "vždy správného způsobu chování a přemýšlení".
- *Stydět se za svou minulost a chyby či smůlu* – Každý jedinec by se měl umět povznést nad své minulé omyly a chyby a překonat je. A pokud to nelze, je vhodné „prázdnými slovy“ své nedostatky zastínit.
- *Být nezávislý (omluvou je prý jen nemoc)* – Tento poslední mýtus jakoby zastřešoval a legitimizoval proč je zbytečné se obracet na pomáhající pracovníky. Nezávislý člověk nepotřebuje, aby mu někdo druhý říkal, co má dělat a jak má žít. A je zřejmé, že právě v dnešní výkonové společnosti má takový názor navrch. Chodit si pro rady je podle zastánců postmodernismu

¹⁰³ MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 1.vyd. Praha: Portál, 2003, s. 101.

¹⁰⁴ Srov.: SULLIVAN, H. S. *Psychiatrické interview*. 1. vyd. Praha: Triton, 2006, s. 61.

pro současného člověka pod úroveň. Jak ale víme, nakonec rozvoj pomáhajících institucí je toho důkazem, návštěva poraden, psychologických a psychoterapeutických ordinací může být součástí psychohygieny dnešní doby.

Po předchozím vyjmenování, co poradenství je a z jakých částí se sestává, a uvedení rozličných mýtů, snad jako radu pro začínající poradce nabízím ještě Drapelův názor na to, co poradenství není:¹⁰⁵

- není totožné s psychiatrií;
- nejde o udílení rad či manipulace s myšlením klienta;
- nejedná se o jednostrannou intervenci (z důvodu možné pasivity jedince).

Podobně smýšlí Dryden, když vyjmenovává, že poradenství není přátelení se; léčba jako u lékaře; kurz ani výuka či vedení klienta atd.¹⁰⁶

Ke shrnutí poradenského procesu, o kterém v diplomové práci pojednávám, je nezbytné vymezit, že činnost v *profesionálním pomáhajícím poradenství* dysfunkční rodině poskytují odborníci z vícero profesí - ve své práci je nazývám andragogy, sociální pracovníky, terapeuty, profesionály či pomáhajícími pracovníky. Na druhé straně stojí uživatel, klient, pomoc hledající, partner.

¹⁰⁵ Srov.: DRAPELA, V. J. *Přehled teorií osobnosti*. 5. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 162.

¹⁰⁶ Srov.: DRYDEN, W. *Poradenství*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 23-24.

2. RODINA – KONCEPT DYSFUNKČNÍ RODINY

Pro adekvátní služby poradce – andragoga považuji za nezbytné seznámení se s teorií rodiny, historickým diskurzem rodiny a současnými aktuálními problémy, které soudobou rodinu a její funkce postihují.

V této kapitole se zabývám především dělením rodin podle počtů členů a funkcí, naplňováním, respektive příčinami nenaplňování funkcí rodiny. Zajímám se, proč se chování rodin mnohdy navzájem liší. Ze současných zdrojů, které jsou k dispozici, kladu důraz na dědičné předávání vzorců chování z generace na generaci, vliv raného dětství na rozvoj jedince a především akcentuji historický vývoj rodiny od rodiny tradiční k modelům současné rodiny, včetně nesezdaných partnerství.

Ačkoliv nelze jednoznačně tvrdit, že poradenské služby vyhledávají pouze jedinci s vážnými sociálními nebo psychologickými problémy, nabízí se, v souladu se Sobotkovou, tvrzení, že poradenský proces je určen jedincům a rodinám, ve kterých nejsou dlouhodobě naplňovány jedna či více jejich funkcí.¹⁰⁷ Navíc, jak dále autorka zmiňuje, složky rodinného systému a jejich vztahy nejsou rigidní a neměnné, ale cirkulární, tj. vzájemně a recipročně se ovlivňující. Velmi podstatnou charakteristikou rodinných systémů je míra jejich otevřenosti, popřípadě uzavřenosti.¹⁰⁸

Po definování poradenského procesu, kterým jsem se zabývala v předešlé kapitole, je pro verifikaci hypotézy, že v rámci poradenství jde o jednu z forem pomoci rodině, vhodné zodpovědět tyto otázky:

Co je to rodina?

Jaké funkce plní?

Podle jakých kritérií lze vymezit dysfunkční rodinu?

2.1 Vymezení rodiny

Rodinu je možno vnímat z odlišných úhlů pohledu a její jednotné definice by vzhledem k různosti zdrojů pravděpodobně nebylo možno dosáhnout. V nejobecnějším pojetí lze za rodinu považovat svazek, jehož základní funkcí je v rámci svých možností a hranic naplňovat potřeby svých členů.

Úkolem rodiny je poskytovat prostředí, kde jsou naplňovány potřeby všech jejích jednotlivých členů, aby mohli vyrůstat jako jedinečná osobnost. Janosiková zmiňuje Friedmana, který tuto funkci pojmenoval zprostředkování - mediaci. Posláním této úlohy je být prostředníkem mezi individuálními a kolektivními potřebami jejích členů.

¹⁰⁷ Srov.: SOBOTKOVÁ, I. *Psychologie rodiny*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001, s. 15.

¹⁰⁸ Srov.: SOBOTKOVÁ, I. *Psychologie rodiny*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001, s. 23.

Disproporce mezi rodinnými potřebami a rodinnými zdroji ohrožují funkčnost skupiny.¹⁰⁹

S použitím Kramerovy definice rodiny, jak ji uvádí Sobotková, mohu rodinu definovat takto:¹¹⁰

„Rodina je skupina lidí se společnou historií, současnou realitou a budoucím očekáváním vzájemně propojených transakčních vztahů. Členové jsou často (ale ne nutně) vázaní hereditou, legálními manželskými svazky, adopcí nebo společným uspořádáním života v určitém úseku jejich životní cesty. Kdykoliv mezi blízkými lidmi existují intenzivní a kontinuální psychologické a emociální vazby, může být užíván pojem rodina, když jde např. o nesezdaný pár, o náhradní rodinu atd.“

Nebo-li podle Colorosové je rodina (zde myslím funkční rodinu) především malá skupina lidí svázaných dohromady věrností, péčí, spoluprací, tradicemi, zvyky, jazykem, jejíž hranice¹¹¹ jsou rozlišitelné a zároveň pevné i flexibilní. Rodina je tedy jak mikrosystémem, v němž jednotliví členové ovlivňují sebe navzájem i systém jako celek, ale také makrosystémem, jako část větší komunity, která zpětně působí na rodinu i na její jednotlivé členy.¹¹²

2.1.1 Rodinné modely

Existuje množství modelů rodiny od nejrůznějších autorů. Liší se kupříkladu dle počtu členů a jejich postavení v rodině jako sociální skupině. Na počátku stojí obvykle párový vztah muže a ženy. Tradiční patriarchální typ dnes povětšinu nahradila manželská rodina. Industrializovaná společnost a tržní hospodářství přinesly rodině novou tvář, kdy manželství ve společnostech pozdní moderny bylo kupříkladu transformováno na smluvní vztah - smlouva platí na dobu neurčitou a je ji možno jednostranně vypovědět.¹¹³ Měnící se funkce rodiny adekvátně reprezentuje následující Murdockovo dělení rodiny uvedené v Matouškově monografii:¹¹⁴

- *nukleární rodiny* (rodiče a jejich děti);
- a *polygamní rodiny* (jeden z rodičů měl společenskou uznávanou vazbu s jiným partnerem – příklad muž měl funkci otce v několika nukleárních rodinách) – jde o dvougenerační rodiny, vznikají rozšířením původní

¹⁰⁹ Srov.: JANOSIK, E. H. *Crisis Counseling*. London: Jones a Bartlett Publishers International, 1994, s. 240 - 241.

¹¹⁰ SOBOTKOVÁ, I. *Psychologie rodiny*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001, s. 22 .

¹¹¹ Problematice hranic mezi subsystémy rodiny se zabývám v subkapitole 2.1.2.

¹¹² Srov.: COLOROSOVÁ, B. *Krizové situace v rodině*. 1. vyd. Praha: Ikar, 2008, s. 148.

¹¹³ Srov.: MOŽNÝ, I. *Sociologie rodiny*. 2. vyd. Praha: SLON, 2008, s. 34 - 35.

¹¹⁴ Srov.: MATOUŠEK, O. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. 3. vyd. Praha: Slon, 2003, s. 10.

nukleární rodiny o rodinu syna či dcery v další generaci;

- *rozšířené rodiny.*

Každou rodinu lze považovat za svébytný originál, který se v mnoha aspektech odlišuje od rodin ostatních a jako s takovým je třeba v poradenství pracovat. Pro vysvětlení, proč tomu tak je, se dá jít opět k vícero autorům. Především je nepochybné, že jednotliví členové rodiny přinášejí jako vklad do rodiny modely, které se v ní dědí z generace na generaci. Pochopit chování rodiny a jejich kauzálních vztahů lze například z Sheldrakeovy *Teorie formativní kauzality* založené na výzkumu energetických polí, kterou zde, jak ji uvedl Bradshaw, vybírám. Prostřednictvím tohoto principu autor popisuje genezi nových vzorců chování v rodině. Rodinné vzorce vznikají prostřednictvím jejich spojení s konstituovanými novými energetickými poli. Takto formované chování pak může vykazovat jak adaptivní, tak maladaptivní způsoby vedoucí až k destrukci. Shrnuto, pokud každé nově naučené chování v rodině dosáhne určité intenzity, je předáváno všem potomkům rodiny. Následující generace pak bude takové chování znát, aniž by procházela procesem učení, kterým prošla generace předchozí.¹¹⁵

Manželé přebírají následně z původních rodin model rozdělení autority, ale i míru otevřenosti, styl komunikace a způsob rozdělování financí.¹¹⁶

Podobně jako Sheldrake se vlivem generačně opakovaných vzorců a modelů z primární rodiny zabývají Sobotková a Kratochvíl.¹¹⁷ Upozorňují však na vliv mnoha dalších faktorů v rodině, kterými jsou prenatální vývoj dítěte, ranné dětství, dospívání, pohlaví, věk, pořadí narození a další strukturální charakteristiky rodiny.¹¹⁸

Očekávání a přísliby přinášené do manželství jsou jak vědomé, tak neuvědomělé, jak jsem už zmínila. Stejně tak neuvědomělá bývá snaha opakovat model své vlastní primární (orientační) rodiny. Tyto se mohou lišit, nebo shodovat. Pohled autorů se zde různí, kdy jedni se opírají o rodičovský model, druzí o sourozenecký.¹¹⁹

Důležitost postavení partnerů ve své původní rodině dokládá rodičovský model Budyho, který uvádí Kratochvíl a v němž se jedinec učí manželské roli na základě identifikace s rodičem stejného pohlaví a dle komplementární role druhého pohlaví. Jelikož jde o naprogramovaný systém, člověk se zároveň nevyhne chybným volbám

¹¹⁵ Srov.: BRADSHAW, J. *Rodinná tajemství: Cesta k přijetí a znovunalezení sebe sama*. Praha: Pragma, 1995, s. 108 - 109.

¹¹⁶ Srov.: KRATOCHVÍL, S. *Manželská terapie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000, s. 19.

¹¹⁷ Srov.: KRATOCHVÍL, S. *Manželská terapie*. 1. vyd. Praha: Avicenum, 1985, s. 15.

¹¹⁸ Srov.: SOBOTKOVÁ, I. *Psychologie rodiny*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001, s. 38.

¹¹⁹ Srov.: MATOUŠEK, O. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. 3. vyd. Praha: Slon, 2003, s. 63.

a potíží jako jeho rodič.¹²⁰

Sourozenecký model známý jako *duplikační teorém* Tomana obsahuje podle Kratochvíla přenos vztahů mezi sourozenci do vztahu k manželskému partnerovi, tj. čím více se u obou zúčastněných blíží vztah k dřívějším vztahům v primární rodině, tím je úspěšnější a trvalejší; spokojenost v manželství bude v té pozici, jakou měli ve své primární rodině ve vztahu k sourozencům (jedinec tak v manželství opakuje svůj vztah k sourozencům). Sourozenecké role manželů mohou být komplementární (každý z manželů je v pozici, jakou měl vůči sourozenci opačného pohlaví; role se doplňují), částečně komplementární (jeden nebo oba partneři měli několik typů vztahů k sourozencům, z nichž minimálně jeden byl totožný s aspoň jedním ze vztahů druhého partnera), nekomplementární vztah (rozpor se týká pořadí, pohlaví nebo obojího). Jedináčci představují speciální problém (v partnerovi budou hledat otce nebo matku).¹²¹

Na interakce mezi manžely či partnery může mít vliv kromě postavení jednotlivých členů a modelů původní rodiny i kombinace typů osobnosti. Jak uvádí Kratochvíl Sagera, mohou být pro vztah problémové až destruktivní:¹²²

- Partner orientovaný na rovnoprávnost (očekává stejná práva a stejné povinnosti);
- Romantický partner (čeká duševní porozumění);
- Rodičovský partner (rád pečuje jako rodič o dítě);
- Dětský partner (chová se dětským způsobem – spontánně, bezmocně, bezradně);
- Racionální partner (chrání se před emocemi, racionálně);
- Kamarádský partner (chová se jen jako kamarád);
- Nezávislý partner (vyžaduje distanci a respekt).

V dalších klasifikacích, které rovněž s použitím zdrojů od Kratochvíla použijí, Mittelman, Martin, Gehrková a Moxom vycházejí z klinické praxe a objevují profily chování jako Muž, který hledá v ženě matku; Manželství s oboustrannou závislostí, Paranoidní manželství či Žena toužící po lásce a chladný manžel.¹²³

Velký význam v uznání manželství a rodiny znamenalo období poloviny minulého století, kdy po druhé světové válce nastal sňatkový boom a slavný „baby boom“, jež byl dílem mladých rodičů žijících zcela odlišným způsobem než jejich rodiče, i když v novém, nepředvídatelném světě, v mnohdy špatných finančních

¹²⁰ Srov.: KRATOCHVÍL, S. *Manželská terapie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000, s. 16.

¹²¹ Srov.: KRATOCHVÍL, S. *Manželská terapie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000, s. 18.

¹²² Srov.: KRATOCHVÍL, S. *Manželská terapie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000, s. 19.

¹²³ Srov.: KRATOCHVÍL, S. *Manželská terapie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000, s. 19 - 21.

i bytových podmínkách. Od 60. let byla patrná i hluboká změna hodnot a společenské morálky. Plaňava, Sullerotová a další autoři hovoří o rozvolnění či přímo ztrátě hodnot, či orientaci k hodnotám, nebo o absenci morálky. Nastal individualismus, rovnoprávnost a autonomie žen aj. Základní jednotkou společnosti tak už není rodina, ale jednotlivec, který se stává „právním subjektem“. Je to důsledek industrializace, urbanizace, spotřeby a masové kultury. Úpadek autority rodičů (rodiče neznají svou roli) vidí Sullerotová s využitím myšlenek od Campaniniho v postavení dítěte na úrovni dospělého, jako důsledek „demokratizace“ uvnitř rodiny.¹²⁴

Mitscherlich, jak dále autorka uvádí, zdůrazňuje přetěžování matek, vymizení otce jako autority a jeho oddělení od rodiny, v mobilitě nukleárních rodin a jejich izolaci od širší rodiny.¹²⁵ Freud, jak z jeho pamětí zmiňuje Sullerotová, řekl jedné matce, která chtěla být dobrou matkou: „*At' uděláte cokoli, všechno bude špatně!*“¹²⁶

Rozšířením volných soužití se nesnížila míra rozvodovosti, snížila se naopak odolnost manželství; u volného soužití je vysledována větší míra rozchodů než u sezdaných.¹²⁷

Sullerotová hovoří o již předeslané nové stupnici hodnot ve 20. století takto:¹²⁸

- dvojice má přednost před rodinou a sexuální pouto před poutem rodové posloupnosti (odloučený biologický rodič už „není“ členem rodiny). Do role otce pak vstupuje partnerčin milenec, náhradní otec, který přišel do rodiny po rozvodu.
- Za rodinu je považována skupina žijících společně kolem jednoho nebo více dětí, bez ohledu na to, s kým jsou příbuzné. Dvojice si nezvolily volné soužití kvůli tomu, že by nechtěly děti. Zřejmě určitý vliv na takovém rozhodnutí mohly mít rozličné přídavky, výhody a úlevy přiznávané svobodným matkám v některých zemích, včetně České republiky. Otcům mnohdy zůstalo jediné: platit a minimálně vidět své děti, pokud je matka vůbec přiznala nebo přiměla odsouhlasit na matrice otcovství.

Názorem od Plaňavy bych mohla zdůraznit význam osobního uspokojení, osobních zájmů jedince současnosti a poukázat na fakt, že mladí spolu žijí a berou se na základě citové náklonnosti. Odpadne-li spokojenost a pocit štěstí, pár to řeší odchodem a rozchodem.¹²⁹

¹²⁴ Srov.: SULLEROTOVÁ, E. *Krize rodiny*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1998, s. 29.

¹²⁵ Srov.: SULLEROTOVÁ, E. *Krize rodiny*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1998, s. 29.

¹²⁶ Srov.: SULLEROTOVÁ, E. *Krize rodiny*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1998, s. 30.

¹²⁷ Srov.: SULLEROTOVÁ, E. *Krize rodiny*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1998, 30, s. 28 - 30, 50.

¹²⁸ Srov.: SULLEROTOVÁ, E. *Krize rodiny*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1998, s. 28 - 30, 54.

¹²⁹ Srov.: PLAŇAVA, I. *Manželství a rodiny*. 1. vyd. Brno: DOPLNĚK, 2000, s. 130 - 131.

2.1.2 Rodina jako systém a hranice mezi subsystemy rodiny

Model rodiny, který v diplomové práci studuji a preferuji, se liší úhlem pohledu na symptomy jedince, pracovní (terapeutické) postupy a na fungování a dysfunkce rodiny, než byly předtím používány. Jedná se o systémový přístup. Systémový přístup chápe rodinu jako systém¹³⁰ či specifický systém. Lze si jej představit jako strukturovaný celek složený z prvků (částí) ve vzájemné interakci (komunikaci). Platí zde princip celosti, kdy nejde o prostou sumaci jejích jednotlivých částí; rodinu vnímáme jako celek, s dynamikou procesů uvnitř systému, kde, jak už bylo řečeno, probíhají neustálé změny, na něž systém jako celek i jeho části reagují¹³¹.

Rodina tudíž obsahuje soustavu subsystemů (podle členů rodiny), které se vyznačují jednak hranicemi mezi sebou a rovněž hranicemi, které jej jasně oddělují od okolního světa. Členění rodiny na subsystemy vymezují jedince, stejně tak oddělují subsystemy, např. manželský od subsystemu dětí, mužských členů či ženských členů aj. Pro celou rodinu, její stabilitu je nejdůležitější rodičovský systém (manželská dyáda). Díky tomuto principu může poradce pracovat a rozumět jedinci, jak už bylo před chvílí zmíněno, v rámci jeho rodinných vztahů, včetně vazeb na širší společnost.

Pro vymezení hranic mezi rodinnými subsystemy použiji především koncept strukturálního pojetí rodiny od Minuchina. Autor k tomu uvádí, že hranice mohou být rigidní (příliš pevné, strnulé), jasné (a všemi akceptované), difúzní či slabé.¹³² Propustnost hranic mezi subsystemy v rodině a mezi rodinou a okolím se děje v závislosti na typu rodinného systému či vývojové fázi a situaci konkrétní rodiny.¹³³ Optimální je střední míra otevřenosti. Rodinnou dysfunkci charakterizuje extrémní otevřenost – jde potom o rodiny dezorganizované, rozpadlé, často s výskytem sociální patologie. Na opačném pólu kontinua je malá otevřenost až izolovanost rodiny, způsobená kupříkladu vyhraněnou osobností rodičů ve smyslu introverze, výskytem psychiatrických obtíží u rodičů, výchovným stylem rodičů, existencí postiženého člena aj.

Potřeba jasných a prostupných hranic učí děti vyjednávat a získávat zkušenosti.¹³⁴ Pokud jsou rodičovské či partnerské funkce přenášeny na děti a ty jsou nuceny činit

¹³⁰ Pojem „systém“ byl převzat z kybernetiky. Systémový přístup je způsob myšlení (systémové či síťové myšlení), řešení problému či způsob jednání. Aplikací tohoto přístupu je práce s rodinou – v centru pozornosti není jedinec, ale rodina jako jeho nedělitelná část; člověku (členu systému) lze pak porozumět v kontextu všech jeho vztahů – v rodině i s okolím.

¹³¹ Srov.: BOBEK, M; PENÍŠKA, P. *Práce s lidmi*. 1. vyd. Brno: NC Publishing, 2008, s. 76 - 77.

¹³² Srov.: SOBOTKOVÁ, I. *Psychologie rodiny*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001, s. 34.

¹³³ Srov.: PLAŇAVA, I. *Manželství a rodiny*. 1. vyd. Brno: DOPLNĚK, 2000, s. 47.

¹³⁴ Srov.: SCHLIPPE, A. von; SCHWEITZER, J. *Systemická terapie a poradenství*. 5. vyd. Brno: Cesta, 2006, s. 43.

rozhodnutí, jež jsou nad jejich síly nebo jim nepřísluší, jde o poruchu v komunikaci rodiny. Stierlin, jak uvádějí von Schlippe a Schweitzer, v tomto případě hovoří o *parentalizaci*,¹³⁵ popřípadě podle těchto autorů Haley (strategická koncepce) o „*perverzních trojúhelnících*“ či *rigidních triádách*, kde jeden z rodičů utváří nepřiměřené spojenectví s dítětem, často opačného pohlaví, a toto považuje za hlavní známku dysfunkčních rodinných struktur.¹³⁶ Můžeme se s nimi často setkat v rámci předrozvodového období či po rozvodu rodičů. Porušení generačních hranic je pak symptomem vážných rodinných dysfunkcí.¹³⁷ Podle Plaňavy jsou hranice v dysfunkčních rodinách nejasné až chaotické nebo se prolínají.¹³⁸ Hranice jsou proměnlivé v závislosti na typu rodinného systému nebo vývojové fázi a situaci konkrétní rodiny. K charakteristikám zdravé rodiny patří flexibilita v rozdělení rolí, moci a pravidel¹³⁹ a pocity členů rodiny sami k sobě.¹⁴⁰

S odkazem na Colorosovou lze doplnit a shrnout uvedené myšlenky tvrzením, že když se rodinné hranice stanou tak nejasné a volné, že skoro přestanou existovat, a lidé - členové rodiny, přicházejí a odcházejí takovou rychlostí, že ani nemohou zachovat tzv. „pořádnou rodinu“, všichni členové rodiny trpí nedostatkem vědomí své vlastní identity. Čili pokud se zamyslíme hlouběji nad touto myšlenkou spojenou s pocity ztrát a nejasnými hranicemi v systému, mohu, v souladu s Colorosovou, subtéma rodinných hranic uzavřít s tím, že nezáleží na rodinném uspořádání, ale na vyspělosti členů rodiny, jejich vyrovnanosti a schopnostech fungovat optimálně v každé rodině. Fungující rodiny se nevyznačují tím, jak se lze někdy laicky domnívat, jak co dělají a nedělají, ale tím, že za každých okolností udržují v rovnováze individualitu a samostatnost svých členů a jejich sounáležitost s celkem.¹⁴¹

2.1.2.1 Systémový přístup a systemický přístup

Systémová rodinná terapie a poradenství vychází z kybernetiky a poskytuje nám odpověď, co vlastně tvoří rodinný systém, tj. že má hranice, pravidla, subsystemy, koalice.

Systémově terapeutické směry práce s klienty využívají poznatků *klasických*

¹³⁵ Srov.: SCHLIPPE, A. von; SCHWEITZER, J. *Systemická terapie a poradenství*. 5. vyd. Brno: Cesta, 2006, s. 43.

¹³⁶ Srov.: SCHLIPPE, A. von; SCHWEITZER, J. *Systemická terapie a poradenství*. 5. vyd. Brno: Cesta, 2006, s. 43.

¹³⁷ Srov.: SOBOTKOVÁ, I. *Psychologie rodiny*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001, s. 34 - 35.

¹³⁸ Srov.: PLAŇAVA, I. *Manželství a rodiny*. 1. vyd. Brno: DOPLNĚK, 2000, s. 79.

¹³⁹ Srov.: PLAŇAVA, I. *Manželství a rodiny*. 1. vyd. Brno: DOPLNĚK, 2000, s. 41.

¹⁴⁰ Srov.: SATIROVÁ, V. *Kniha o rodině*. 2. vyd. Praha: Práh, 2006, s. 344.

¹⁴¹ Srov.: COLOROSOVÁ, B. *Krizové situace v rodině*. 1. vyd. Praha: Ikar, 2008, s. 174, 195.

strukturálních modelů rodinné terapie (Satirová, Minuchin, Whitaker, Haley, Palazzoli a další), *kybernetiky druhého řádu* (Boscolo, Stierlin) a *narativních přístupů* (de Shazer, White, Anderson).¹⁴² Představují, jak vypadá patologická rodina a taky jak lze jednotlivé typy systémů ovlivňovat a řídit.

Rodiny jako sociální systémy jsou podle systémového přístupu považovány za systémy schopné udržovat samy svou vnitřní homeostázu čili rovnovážný vztah, systémy otevřené změně a interakcím.¹⁴³ Aby rodina (systém) udržela rovnovážný stav (rovnováhu přitom zajišťuje neustálá vnitřní proměna systému), nebo aby bránila vývoji (vývojovým změnám), utváří problém.¹⁴⁴ Patologické systémy se proti rovnováze brání pomocí symptomů. Terapeut se pak snaží o dosažení změny (tedy změnit dysfunkční systém na funkční), která umožní rodině opustit symptom, nepoužívat ho, adekvátně vyřešit zdroj problémů pomocí intervence do systému, tedy novým řešením obtíží (cestou jsou nové významy, kontexty, redefinování problémů, přenálepkování symptomů).

Systémový přístup doznal vývoje, když zhruba po třiceti letech jeho existence, po roce 1980 přichází již zmíněný nový pojem kybernetika 2. řádu neboli „kybernetika kybernetiky“ a směřuje k tzv. systemickému přístupu.¹⁴⁵ V této rovině je třeba vnímat jevy jako nelineárně provázané; již nás nezajímá jejich příčina a následek, ale to, co způsobuje utrpení. Problém generuje systém čili problém utváří systém (systém vzniká až s problémem). Problém je pak chápán jako něco, co je řešitelné a odstranitelné či změnitelné.¹⁴⁶ Rodinný (živý) systém je přitom popisován jako uzavřený (nelze jej zvnějšku řídit a ovlivňovat) a terapeut svou přítomností systému napomáhá při hledání nových možností řešit (předefinovat) problémy. Poradce je nově součástí systému, je v roli kooperujícího partnera¹⁴⁷ a jeho pozorování jsou důležitá. Avšak on zde není expertem, ale zasahuje (intervenuje do systému) nedirektivně v rámci komunikace systému a napomáhá mu tak k tzv. změně 2. řádu, s důrazem na cirkulární kauzalitu.¹⁴⁸

K hlavním představitelům systemického pojetí patří Milánská škola, v USA de Shazer, v Německu Ludewig a v Anglii Jonesová. Pro krizovou intervenci

¹⁴² Srov.: SCHLIPPE, A.von; SCHWEITZER, J. *Systemická terapie a poradenství*. 5. vyd. Brno: Cesta, 1998, s. 18 - 21.

¹⁴³ Srov.: BOBEK, M; PENIŠKA, P. *Práce s lidmi*. 1. vyd. Brno: NC Publishing, 2008, s. 76.

¹⁴⁴ Srov.: LUDEWIG, K. *Systemická terapie*. 1.vyd. Praha: PALLATA, 1994, s. 73 - 74.

¹⁴⁵ Srov.: SCHLIPPE, A. von; SCHWEITZER, J. *Systemická terapie a poradenství*. 5. vyd. Brno: Cesta, 2006. s. 39.

¹⁴⁶ Srov.: LUDEWIG, K. *Systemická terapie*. 1.vyd. Praha: PALLATA, 1994, s. 78 -79.

¹⁴⁷ Srov.: LUDEWIG, K. *Systemická terapie*. 1.vyd. Praha: PALLATA, 1994, s. 82.

¹⁴⁸ Srov.: BOBEK, M; PENIŠKA, P. *Práce s lidmi*. 1. vyd. Brno: NC Publishing, 2008, s. 76 - 80.

a pro práci s rodinou je zajímavá Batesonova premisa považující rodinu za uzavřený autonomní systém schopný samoregulace.¹⁴⁹

Teorie systémů tak vysvětluje lidské chování jako přizpůsobování potřeb jedince požadavkům okolí. Uvedené pojetí vychází z rozlišení funkčního a dysfunkčního chování jedinců ve skupině, v rodině. V systémové terapii rozumí poradce rodině jako otevřenému systému, do něhož je možné vnášet informace formou intervencí na principu vstup – výstup; poradce je expertem na komunikaci, který dokáže vzorce chování diagnostikovat a měnit. V systemické terapii je rodina vnímána jako systém uzavřený, do něhož není možné vnášet žádné informace; nikdy dopředu totiž nelze předpokládat, jak systém intervenci zpracuje a jak na ni zareaguje. Je možné pouze redefinovat problémy, „přenálepkovat“ symptomy, objevovat nové významy a kontexty.¹⁵⁰

2.2 Znamky současné české rodiny

Vymezení konceptu rodiny pro účel této práce by nebylo pravděpodobně úplné, pokud bych se na tomto místě nezmínila o proměně české společnosti a rodiny v posledních desetiletích. Činím tak především v souvislosti s předmětem mé diplomové práce, kterým je poradenství rodině, tedy současné a dysfunkční rodině. Tento vývoj je typický kupř. změnou v rozdělení rodinných rolí. Dříve bylo velmi jasné a striktní vymezení rolí muže a ženy, rozdělení úloh otce a matky; jedná se o tzv. *klasický typ* rodiny, se kterým se však setkáváme i dnes. Základní úlohou matky je zde pečovat o dítě (děti), chránit je, vychovávat, vytvořit domov a vést domácnost. Muž má vydělávat peníze, chránit matku a dítě (děti), reprezentovat rodinu navenek.¹⁵¹

Jasně vytyčené mantinely klasické rodiny se však v současné rodině stále více uvolňují. V důsledku demografických změn a s vyšší vzdělaností žen se rozpadá tradiční patriarchální model rodiny.¹⁵² Dochází ke sblížování a prolínání mužské a ženské role, vznikají *společné role*, tzv. *univerzální* a vzájemně zastupitelné či vzájemně se doplňující, *komplementární*. I když se stále automaticky předpokládá, že domácí práce a péče o děti jsou doménou ženy, více či méně se do spravování domácnosti zapojují i muži, kteří tak pomáhají svým zaměstnaným manželkám. Péče a výchova dětí není tedy jen záležitostí matek a otcové se také podílejí na výchově,

¹⁴⁹ Srov.: GJURIČOVÁ, Š.; KUBIČKA, J. *Rodinná terapie. Systemické a narativní přístupy*. 1. vyd. Praha: Grada, 2003, s. 77 - 82.

¹⁵⁰ Srov.: GJURIČOVÁ, Š.; KUBIČKA, J. *Rodinná terapie. Systemické a narativní přístupy*. 1. vyd. Praha: Grada, 2003, s. 88 - 100.

¹⁵¹ Srov.: MAŘÍKOVÁ, H. *Proměny současné české rodiny*. 1. vyd. Praha: SLON, 2000, s. 144.

¹⁵² Srov.: MACH, J. ŠMOLKA, P. *Když vás trápí někdo blízký*. 1. vyd. Praha: Portál, 1999, s. 11.

často již od útlého věku svých dětí. Tady je podle mého názoru, v souladu s Matouškem, patrné, že sblížování a prolínání rolí matky a otce má i svá pozitiva.¹⁵³

Od dřívějšího pohledu se liší i současné pojetí rodiny. Rodiny západního typu, podobně jako současná česká rodina, mají některé společné charakteristiky, které zřejmě vysvětlují nestabilitu rodiny v dnešní době. Rodiny už nejsou vždy tolik postaveny na manželství, klesá sňatečnost a rozvodovost, jedinci volí pohodlný život svobodného muže či ženy bez rizika manželství a rodičovství. Nestabilita přináší řadu problémů a mimo jiné se odráží v porozvodovém uspořádání v péči o děti. Specifikem Česka je vysoká intenzita rozvodovosti v porovnání s okolním světem.¹⁵⁴

Podle Výrosta mohu na tomto místě uvést některé charakteristické znaky současné české rodiny vztahmo k rozvodovosti:¹⁵⁵

- Zaměřenost na zájem jednotlivce.
- Absence očekávání trvalosti vztahu, jednotlivci se nechce obětovat v zájmu rodiny a nechává si prostor pro změnu.
- Zralost partnerů při první intimní zkušenosti je často pouze biologická, ne psychologická.
- Omezování vzájemných kontaktů mezi partnery a dětmi v důsledku celkového životního stylu.
- Vysoká tolerance společnosti vůči rozvodům, která posiluje představy, že rozvod je vhodným řešením momentální nespokojenosti v manželství.
- Absence protirozvodových bariér.

2.3 Funkce rodiny a její dělení z hlediska jejich naplňování – dysfunkční rodina

Pro potvrzení výroků a pro stanovení, kdy rodina neplní své funkce částečně, nebo vůbec, je nutné určit, kdy a které funkce dnešní rodina a její členové plní. Akcentuji zde pojem *dnešní rodiny*, jak ji známe z našeho sociokulturního prostředí, a to proto, jak jsem se zmínila v minulé subkapitole, že existuje zcela zřejmý vývoj rodiny jako instituce, který se váže rovněž na normy té které společnosti a kultury a epochy.

¹⁵³ Srov.: MATOUŠEK, O. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. 3. vyd. Praha: Slon, 2003, s. 41.

¹⁵⁴ Srov.: BAKALÁŘ, E. *Průvodce rozvodem*. 1. vyd. Praha: NLN, 1996, s. 36 -37, 47.

¹⁵⁵ Srov.: VÝROST, J. *Aplikovaná sociální psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 1998, s. 305.

Dnešní rodinu mohu, opět s pomocí Výrosta, charakterizovat čtyřmi základními funkcemi:¹⁵⁶

- biologickou (reprodukční), která představuje především reprodukci lidského rodu, ale také i sexuální uspokojování partnerů;
- emocionální, zajišťující členům rodiny pocit jistoty a bezpečí, stabilitu, sounáležitost a podporu;
- ekonomickou (materiální, zabezpečovací), která uspokojuje materiální potřeby členů rodiny, hmotně je zabezpečuje, vytváří životní úroveň rodiny;
- výchovnou (socializační) představující nejdůležitější funkci rodiny, a to výchovu dětí (nové generace). Kvalita a kvantita rodinné péče je rozhodujícím činitelem pro utváření osobnosti dítěte a v jeho vývoji. Jde o dvoustranný proces, kdy dítě již není pasivním příjemcem, ale aktivně se podílí na utváření své osobnosti, kdy přejímá normy a vzorce chování, učí se tak, co je správné a co špatné, co je vhodné a co ne.

Z uvedeného výčtu funkcí rodiny (jako jednoho z mnoha dělení rodinných funkcí dostupných v literatuře) je zřejmé, co lze od fungující rodiny očekávat a jaké funkce by měla optimální rodina naplňovat. Neplní-li rodina jako systém své funkce dostatečně nebo vůbec, lze ji přiřadit podle stupně funkčnosti do jedné z následujících kategorií:¹⁵⁷

- *problémová* - pro takovou rodinu je typické, že sice obsahuje poruchu v některé ze svých funkcí, tyto však nemají podstatný vliv na funkčnost systému či jeho jednotlivých členů. Obvykle je rodina schopna vlastními silami či s pomocí se s problémem zakrátko vyrovnat;
- *dysfunkční* - jeden či více členů produkuje maladaptivní nezdravé chování. Pro dysfunkční rodinu je charakteristické, že popírá nebo neřeší problémy; chybí jí intimita a panuje v ní nejasná komunikace; má nezřetelná pravidla a kompetence. Osobní identita je potlačována na úkor rodinné identity, stejně tak individuální potřeby členů. Nejsou stanoveny jasné hranice mezi členy. Jde o rodiny dezorganizované, rozpadlé, často se tu vyskytuje sociální patologie, včetně násilí;
- *afunkční* - rodina přestává plnit své základní úkoly; závažným způsobem škodí především rozvoji dětí, které takto přímo ohrožuje a může dokonce na nich zanechat dlouhodobé či trvalé následky.

¹⁵⁶ Srov.: VÝROST, J. *Aplikovaná sociální psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 1998, s. 326.

¹⁵⁷ Srov.: DUNOVSKÝ, J. *Rodina a její poruchy ve vztahu k dítěti*. Praha: MPSV, 1986, s. 38.

2.3.1 Vymezení dysfunkční rodiny

Vyvstává zásadní otázka *pro stanovení objektu* této práce: „*Kdy je rodina dysfunkční?*“ Jinak řečeno, je to pouze tehdy, když nejsou naplňovány výše uvedené funkce?

Odpověď by zřejmě mohla znít: Pro odlišení funkční rodiny od nefunkční nelze udělat pouhý sumář *plní vs. neplní* funkce a matematickým součtem dojít k závěru. Funkčnost rodiny je podle mého názoru vhodné posuzovat s ohledem na více kritérií a vnímat rodinu jako celek se všemi prvky a vztahy mezi sebou a též k sociálnímu prostředí.¹⁵⁸

Na vznik dysfunkcí v rodině může mít vliv řada faktorů, z nichž bych především zmínila vliv přenosu neuspokojených potřeb z dětství, přenos neadaptivních vzorců chování a tradičních genderových vzorců, netolerance mezi členy rodiny, individualismus pramenící především ze změny rolí související se zaměstnáním a kariérou žen a další.

Caplan se k tomu vyjadřuje jednoznačně: „*Rodina jako skupina tvoří vzájemně závislý systém. Co se dotýká jednoho jejího člena, dotýká se všech ostatních.*“

Složky rodinného systému a jejich vztahy tedy nejsou rigidní a neměnné, ale cirkulární, tj. vzájemně a recipročně se ovlivňující. Velmi podstatnou charakteristikou rodinných systémů je míra jejich otevřenosti, popřípadě uzavřenosti. A jak jsem již v textu dříve uvedla, zásadní roli zde hrají hranice mezi subsystemy.¹⁵⁹

Pro nalezení odpovědi na otázku, proč nejsou funkce rodiny v některé z jejích částí nebo jako celek naplňovány dostatečně nebo vůbec a proč dochází k dysfunkcím, se nyní zaměřím na rovinu rodinných interakcí.

Jak uvádí Sobotková, interakce v rodině, vyvěrající z rodinných nebo naučených vzorců chování, lze považovat za podstatu fungování rodinného systému. Nezáleží tedy na množství a závažnosti problémů, které rodina musí řešit, ale více na jejich reakcích a rozsahu, v jakém jsou problémy řešeny.¹⁶⁰ Tvrzení Sobotkové lze doplnit o Caplanovu tezi, který považuje kvalitu meziosobních a citových vztahů v rodině za zásadní předpoklad prevence stresových situací a vzniku maladaptivního chování v rodině.¹⁶¹

¹⁵⁸ Srov.: SMUTKOVÁ, L. *Sociální práce s rodinou*. 1. vyd. Hr. Králové: Gaudeamus, 2007, s. 22 - 23.

¹⁵⁹ Srov.: SOBOTKOVÁ, I. *Psychologie rodiny*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001, s. 23.

¹⁶⁰ Srov.: SOBOTKOVÁ, I. *Psychologie rodiny*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001, s. 24 - 25.

¹⁶¹ Srov.: CAPLAN, G. *Duševné zdravie v rodine a spoločnosti*. Bratislava: Vydavateľstvo SAV, 1970, s. 11, 19.

Shrnutí předpokladů pro vznik dysfunkční rodiny mohou demonstrovat s odkazem na Friedmanna, jehož některé obranné mechanismy uvádí Janosiková, tak jak si je členové takové rodiny přednostně osvojují: ¹⁶²

- popření problému a jeho významu pro rodinu,
- zneužívání určitého člena rodiny,
- někteří ze členů rodiny jsou vystavení autoritativnímu chování vs. ostatní členové upadají do submisivního postavení,
- ustavení aliancí a koalicí mezi členy rodiny,
- obviňování některého ze členů rodiny,
- emoční oddělení a lhostejnost k některému ze členů rodiny,
- psychická izolace od nepřítomného člena rodiny.

A právě tyto Friedmanovy postuláty typické pro dysfunkční rodinu mi poslouží k legitimizování náplně pomáhajícího poradenství u dysfunkční rodiny. Přesněji tyto tvoří obsahy, se kterými poradce jako pomáhající pracovník pracuje především a představují *osu problémů*, s nimiž se poradce v rámci pomáhající instituce setkává.

2.3.2 Vymezení normy

Není sporu o tom, že jedna strana mince je definování funkcí a dysfunkcí rodiny, ovšem tato mince má také druhou stranu, za kterou považují ozřejmit, nebo spíš označit (což je někdy umění) co je a co není normální čili je či není v normě.

Pro práci poradce je nezbytné, aby byl schopen vymezit normu, tj. označit nějaký projev za normální, popř. nežádoucí. Hranice mezi normou a abnormalitou je plynulá, reprezentuje kontinuum. Určit hranici normality je obtížné a je možno přitom aplikovat řadu různých kritérií: Vágnerová zmiňuje kritérium dle četnosti nebo intenzity výskytu projevů v daném společenství – jedná se zde o statistické pojetí normy. Další hodnocení normality se odvíjí od očekávání dané společnosti a představuje hodnoty a normy střední a vyšší sociální vrstvy. Sociokulturní norma se může v průběhu času změnit a vyjadřuje stereotypy k odlišným lidem, kteří se chovají nepřijatelně a abnormálně. Své vlastní normy i pojetí abnormality si utváří i různé sociální skupiny, hovoříme o skupinové, dílčí normě, jež platí pro určitou subskupinu a liší se generačně, profesně, eticky, náboženskou příslušností či zdravotním postižením aj. ¹⁶³

Vlivným měřítkem normality jsou také média. Jak známo, média mají značný vliv

¹⁶² JANOSIK, E. H. *Crisis Counseling*. London: Jones a Bartlett Publishers International, 1994, s. 242.

¹⁶³ Srov.: VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 4. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 21.

na veřejné mínění a často idealizují realitu, předkládají, co je žádoucí nebo standardní, nebo naopak negativně ovlivňují chování a jednání, zejména u dětí a mládeže, kupř. jejich postoj k násilí.

Normu lze v neposlední řadě chápat i funkčně. Toto pojetí klade důraz na plnění požadavků a očekávání, ovšem bez respektování jedince a jeho osobnosti. Do hodnocení druhého se však dostává i subjektivní, čili individuální hodnocení. Na uvažování hodnotitele působí jeho osobnost, osobní zkušenosti, situace i aktuální vlivy. Nakonec způsob hodnocení normality není neměnný, ale podléhá času, společnosti, názorům a kritériím hodnocení posuzujícího. Současná společnost je dnes k mnohému tolerantnější, a tak se mění přístup k posuzování různých projevů závislých na úrovni jejího poznání. Naši pozornost, ve shodě s Vágnerovou, potom přitahují jevy, jimž příliš nerozumíme a nechápeme jejich podstatu a příčiny.¹⁶⁴

2.4. Životní cykly rodiny

Rodina je charakteristická nejen svojí strukturou v daném období, ale jak bych chtěla zdůraznit, svojí genezí a změnami, které vývoj rodin s sebou přináší a které mohou způsobovat v rodině vážné problémy. Pro charakteristiky rodin v rámci vývoje lze čerpat z monografií vícero autorů. Pro svoji práci jsem zvolila následující.

Už od starověku se západní kultura snaží dělit život člověka na doby a období. Chronologický věk jako všeobecné kritérium pro stanovení rolí a úkolů slouží od 18. století. Hranice tělesné a psychosociální zdatnosti se za posledních sto let posunula minimálně o pět let,¹⁶⁵ Steinberg hovoří až o deseti letech.¹⁶⁶

Život rodiny má svůj vývoj, odehrávají se v něm určité procesy, které se zčásti dějí nezávisle na naší vůli a vědomí a pro jednotlivé členy rodiny přinášejí úkoly ke splnění, změny, potřebu se s nimi vyrovnat.

Jako jedna z prvních, jak uvádí Plaňava, popsala životní cyklus rodiny Duvallová. Rozdělila jej do osmi fází: manželství bez dětí, rodina s malými dětmi, rodina s dětmi školního věku, s dětmi dospívajícími, s odcházejícími dětmi, prarodičovská rodina a manželství „na odpočinku“.¹⁶⁷

¹⁶⁴ Srov.: VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 4. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 24.

¹⁶⁵ SMEJKAL, V. *Psychologie osobnosti*. [online], poslední aktualizace 28.9.2008, Dostupné z WWW: <http://unifor.upol.cz/web/foxisapi.dll/filozoficka.logon>

¹⁶⁶ Srov.: STEINBERG D. In SHEEHY, D. *Průvodce dospělostí*. [online], poslední aktualizace 28.9.2008, Dostupné z WWW: <http://unifor.upol.cz/web/foxisapi.dll/filozoficka.logon>

¹⁶⁷ Srov.: PLAŇAVA, I. *Manželství a rodiny*. 1. vyd. Brno: DOPLNĚK, 2000, s. 138 - 139.

Epstein, kterého Plaňava rovněž zmiňuje, úkoly rodiny člení na základní (jako obstarání výživy či útočiště), vývojové úkoly a hazardní úkoly (vyrovnat se se zátěžovými situacemi jako nemoc, finanční ztráta, smrt aj.).¹⁶⁸ Nebo Plzák se v tomto textu rovněž zabývá manželským soužitím, a to z hlediska vývojových krizí. Dle něj po počáteční adaptaci přichází objektivní rozpory a v čase pět až sedm let od počátku manželství se objevuje první manželská krize. Druhé krizové období obvykle nastává kolem 17. - 25. roku trvání manželství a vrcholí kolem 21. – 22. roku.¹⁶⁹

Systémový přístup, se kterým je poradenství, které zde popisují, spjato, člení životní cyklus rodiny na pět etap (od svatby po narození dítěte přes rodinu s malými dětmi, rodinu se školáky po čas, kdy děti vylétají z hnízda a končí etapou zvanou „Znovu sami dva“.¹⁷⁰

Každá z uvedených typologií akcentuje sice jiné prvky vývoje rodiny, společné všem ale jsou změny, ke kterým dochází, a především pak různá míra adaptability členů rodiny na tyto změny. V rodině, jejíž členové nezvládají částečně nebo úplně přizpůsobení se změnám, může docházet ke krizím.

Ačkoliv tyto tzv. *vývojové krize* jsou nedílnou součástí lidského života, týkají se všech jedinců bez výjimky. Lze je předvídat a předpokládat; přinášejí s sebou nové role, životní úkoly a jsou doprovázeny jistým, individuálně různě velkým emočním nábojem. Vývojové krize nezačínají náhle, jsou důsledkem několikadenního až týdenního rozvoje. U většiny jedinců je naplnění vývojových úkolů podmíněno úrovní vyrovnávacích strategií, motivace jedince a jeho životní zkušenosti. Vývojové krize se tedy týkají životní dráhy každého jedince od narození, pokračují obdobím novorozence, batolete, přes období prvního vzdoru, do předškolního a školního věku. Pokračují bouřlivým věkem prepuberty, puberty adolescence přes věk dospělosti jedince po zralý věk a stáří.¹⁷¹

Mezi precipitory¹⁷² rodinných krizí řadí Sullerotová jak události očekávané, tak neočekávané nebo nárazové, které mohou postihnout celý rodinný systém (mj. strukturu rodiny, jednotlivé role jejích členů, hranice mezi nimi, vzájemný způsob komunikace i vztahy s okolím a další oblasti). Dysfunkční rodinný systém může produkovat individuální psychopatologické jevy v podobě závislosti na různých návykových látkách, asociálního chování nebo neurotických obsesí. Zpětnovazebně pak mají tyto jevy vliv na fungování (v tomto smyslu spíš

¹⁶⁸ Srov.: PLAŇAVA, I. *Manželství a rodiny*. 1. vyd. Brno: DOPLNĚK, 2000, s. 139.

¹⁶⁹ Srov.: PLAŇAVA, I. *Manželství a rodiny*. 1. vyd. Brno: DOPLNĚK, 2000, s. 141.

¹⁷⁰ Srov.: PLAŇAVA, I. *Manželství a rodiny*. 1. vyd. Brno: DOPLNĚK, 2000, s. 140.

¹⁷¹ Srov.: PLAŇAVA, I. *Manželství a rodiny*. 1. vyd. Brno: DOPLNĚK, 2000, s. 65 - 66.

¹⁷² „precipitor“ jako spouštěč krize

nefungování) rodiny a na násilné trestné činy vůči jednomu nebo více členům rodiny.¹⁷³

Definováním současné rodiny přes vymezení funkcí a dysfunkcí rodiny po rodinné krize, tak jak jsem všechny tyto fenomény rozsáhle v této kapitole rozebrala, se dostávám k jádru diplomové práce. Po obecném popisu předmětu práce, tedy pomáhajícího poradenství, je z druhé kapitoly zřejmé, ke komu je poradenství směřováno. Jedná se o rodiny, které, ať již z různých důvodů, neplní soustavně jednu či více z rodinných funkcí, nesyťí potřeby rodinných členů – mají přísná rodinná pravidla, malou nebo žádnou komunikaci, vysokou úroveň napětí. To vše pak může vést k alkoholismu a závislostem, nedostatku emocionální podpory či fyzickému zanedbávání, perfekcionismu, sexuálnímu zneužívání, vážné nemoci, špatné komunikaci, konfliktům, krizi či rozvodu. Změna je pak něco, čemu většina lidí odolává nebo má velké potíže „s tím něco udělat“, přestože změna je všudypřítomná. Zde je třeba, s odkazem na předchozí text, si uvědomit, že změna závisí na jednotlivci a že znovuoobnovení rovnováhy jeho systému je možné pomocí neexpertního přístupu, čili narušením rovnováhy systému. Obecně pak naučit se nastavit hranice, co je kdo ochoten či neochoten udělat nebo tolerovat ve vztazích.

¹⁷³ Srov.: SULLEROTOVÁ, E. *Krize rodiny*. 1.vyd. Praha: Karolinum, 1998, s. 41.

3. KOMUNIKACE V PORADENSTVÍ A V RODINĚ

*„Protože jsem nenaslouchal člověku, s nímž jsem hovořil,
nic jsem se nedozvěděl, nenavázal jsem s ním kontakt
a nemohl jsem mu pomoci.“
MICHEL QUOIST*

Za komunikaci lze považovat v nejobecnějším slova smyslu vše, co se děje mezi lidmi. Pro systémové přístupy jsou komunikační procesy základním kamenem. Jak uvádí Plaňava, komunikace je procesem ústředním a všeutvářejícím. Realita se tak stává „realitou“ v závorce, tedy argumentem v konverzaci. Sociální systém je považován za produkt komunikace. Z toho pak plyne, že komunikační procesy, tedy výměna sdělení a jejich významů mezilidské vztahy jak odráží, tak současně spoluvytváří. Nebo-li komunikace ve všech svých rovinách (verbální, neverbální a paralingvistické) je výrazem toho, co a jak se děje mezi lidmi. Komunikace zde zastává pozici aktivního činitele.¹⁷⁴

Základní axiomy o komunikaci dle systémových a systemických přístupů shrnuje Satirová, podle které:¹⁷⁵ *„Komunikaci můžeme definovat jako způsob, jakým lidé předávají informace, vytvářejí si významy o ostatních a vnitřně i navenek odpovídají.“*

Teorie komunikace se začala rozvíjet ve druhé polovině minulého století. Reagovala tak na všeobecně známé principy, že když dva říkají totéž, nemusí to být totéž. Nebo-li přesněji podle Parmy:¹⁷⁶ *„Neposlouchejte moc co vám lidé říkají, přemýšlejte, co vám chtějí říci.“*

Tento Parmův výrok považuji za základ či motto poradenské práce. Poradce by si měl uvědomit, že jedna věc je to, co bylo vysloveno, a druhá, jak bylo vyslovené komunikantem přijato a jak tomu rozumí. Nebo-li jak shrnuje Epiktéta v principech své Racionálně emoční terapie Ellis,¹⁷⁷ reagujeme a rozrušují nás především významy, které přijatým informacím přikládáme sami.

Komunikace, v řeči kybernetiky zkoumající systémy a jejich uspořádání, se děje v našich myslích. Ve shodě s tím mohu zdůraznit: „Zaměřte se nejen na pozorovatele, ale především na pozorovaného, tedy na příjemce.“ Z těchto výroků vycházejí základní teze kybernetiky druhého řádu, na kterých jsou založeny

¹⁷⁴ Srov.: PLAŇAVA, I. *Manželství a rodiny*. 1. vyd. Brno: DOPLNĚK, 2000, s. 198 - 199.

¹⁷⁵ SATIROVÁ, V. *Kniha o rodině*. 2. vyd. Praha: Práh, 2006, s. 35.

¹⁷⁶ PARMA, P. *Umění koučovat*. 1. vyd. Praha: Alfa Publishing, 2006, s. 144.

¹⁷⁷ Srov.: ELLIS, A. Kognitivní /behaviorální přístupy. In ZEIG, R. K. *Umění psychoterapie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005, s. 204 - 205.

systemické přístupy používané v rodinné terapii a poradenství:¹⁷⁸

- Pozorovatel je součástí pozorovaného – V okamžiku, kdy náš systém vstoupí s jakýmkoliv jiným systémem do interakce, vytváříme vyšší systém; vysvětleno pro potřeby poradenství, že pokud pozorujeme druhého, výsledky pozorování zahrnují vše, co do toho nového systému patří, tedy i nás jako poradce.
- Přemýšlení o přemýšlení je součástí přemýšlení – Touto tezí je podle Parmy řečeno, že v okamžiku, kdy se rozhodneme pozorovat své vlastní přemýšlení, se od něj odpojíme, zkonstruujeme si v sobě pozorovatele a máme v hlavě dva systémy – toho, kdo přemýšlí, a toho tzv. nového, kdo přemýšlí o tom, kdo přemýšlí.
- Pozorovatel a pozorované jsou ve vzájemné interakci. Teze by snad nepotřebovala bližšího vysvětlení.

Komunikace v poradenském procesu s rodinou si klade za cíl objasnit charakteristické vzorce způsobu života rodiny a jejích členů. Sullivan považuje přinejmenším za užitečné, aby poradce věnoval hodně pozornosti intonaci, tempu řeči, resp. potížím s artikulací. Jak dále uvádí, nelze plošně stanovit pro všechny případy vyskytující se v poradenství ideální postupy, jak s kým pracovat. Spíš se v rámci komunikace jedná o umné použití technik rozhovoru, jež jsou známy ve svých hrubých obrysech.¹⁷⁹

Poněšický v této souvislosti cituje Freuda:¹⁸⁰ „*Při práci založené na psychotherapeutických základech se pokuste zapomenout na vše nastudované a plně se soustředte na klienta, resp. oscilujte mezi vcítěním se do něj, do jeho vztahového protějšku a poté do vlastních úvah o tom všem.*“ Navíc klient přichází do poradny s určitou představou, kterou často neumí v novém prostředí vyjádřit, bývá naplněn různými emocemi od úzkosti, zda bude jeho problém vyřešen, po exprese zlosti ad. Lze tedy předpokládat, že klient prostě nebude vůči poradci otevřený a poradce tak musí počítat s jeho odporem.¹⁸¹

Komunikace hraje zásadní roli jak v rodině, tak v poradenství. V rodině ovlivňuje vztahový rámec, v němž se jedinec pohybuje, a ovlivňuje tak nejen jeho zdraví, ale i zdraví celého systému. *Pomáhající poradenství* je pak účinnou kotvou, která by měla zachytit potřebné jedince a rodiny, kde nejsou naplňovány potřeby

¹⁷⁸ Srov: PARMA, P. *Umění koučovat*. 1. vyd. Praha: Alfa Publishing, 2006, s. 145 - 149.

¹⁷⁹ Srov.: SULLIVAN, H. S. *Psychiatrické interview*. 1. vyd. Praha: Triton, 2006, s. 28 - 29.

¹⁸⁰ Srov.: PONĚŠICKÝ, J. *Neurózy, psychosomatická onemocnění psychoterapie*. 1. vyd. Praha: Triton, 2004, 21 - 22.

¹⁸¹ Srov.: SULLIVAN, H. S. *Psychiatrické interview*. 1. vyd. Praha: Triton, 2006, s. 28 - 29, 148.

jejich členů a nejsou uskutečňovány některé z jejich funkcí. V souladu s cílem práce se proto v následujících subkapitolách zaměřím na dvě roviny komunikace - komunikaci v poradenském procesu ve všech jeho rovinách (verbální, neverbální a paralingvistické) a na komunikaci v rodině s důrazem na problémové rodiny.

3.1 Komunikace vystavěná na vztahu mezi poradcem klientem

Patrně nebude sporu nad tvrzením, že plnohodnotná a srozumitelná komunikace v rámci poradenství by měla vycházet z navázání pracovního vztahu mezi poradcem a klientem. Opravdový vztah mezi poradcem a klientem, s terapeutickým účinkem, je pak v rámci rozhovoru vystavěn na akceptaci klienta. Čím více empatie a akceptace vlastní osoby klient cítí, tím pevnější vztah se vytváří. V souladu s Rogersovým přístupem zaměřeným na klienta¹⁸² je pracovní vztah nehodnotící. Hodnota klienta je uznávána bez ohledu na jeho aktuální chování či vyjadřované pocity, které mohou vycházet ze situace v jeho rodině. Akceptací klienta dosahuje poradce u klienta pocitu bezpečí, jako důležitého předpokladu pro rozkrývání jeho problému.

Pokud to situace dovoluje, může poradce postupovat jednoduše a jasně, aby klient mohl sledovat směr jeho myšlenek. Při navázání pracovního vztahu se oplatí mluvit přímo a jasně. Poradenský vztah coby interpersonální situace je udržován pohromadě a jeho průběh je určován něčím, co se týká dvou jedinců. Je tedy reciproční a jeho hybnou silou je motivace obou stran. Ze strany klienta jde o vyřešení jeho problému, se kterým kontaktoval poradce. Poradce je vázán svým posláním v naplnění klientovy zakázky, se kterou přišel. Čili obě strany se cítí být oprávněny mít z probíhající komunikace užitek.¹⁸³

Podle mého názoru pouze takovým způsobem lze vytvořit empatické spojení, upřímnost ve vztahu a svobodné vzájemné reagování na sebe. Osobně vidím efektivní vytvoření vztahu, který umožňuje pracovat s problémem, jako udržení rovnováhy, vzájemnou participaci a odlišení toho, co bych učinila já jako člověk, od toho, co mám dělat jako profesionál - poradce. Prostřednictvím vztahu je poradci umožněno vstoupit do vzájemné plnohodnotné komunikace s klientem, pohybovat se v něm a po ukončení poradenského procesu naplněním cílů vztah ukončit.

S ohledem na druh zakázky komunikace poradce variuje střídavě v různých andragogických pozicích, a to diagnostika, experta, poradce, psychoterapeuta, facilitátora, vyjednávače a zastávce. Vztah je budován především na zakázce

¹⁸² Srov.: ROGERS, C. R. *Ako byť sám sebou*. 1.vyd. Bratislava: IRIS, 1995, s. 38.

¹⁸³ Srov.: SULLIVAN, H. S. *Psychiatrické interview*. 1. vyd. Praha: Triton, 2006, s.77, 238 - 241.

klienta. Vztahové prvky, které slouží k přijetí a podpoře jedince, alespoň zčásti vyrovnávají nerovnost ve vztahu, jež je dána z principu a pojetí poradenství.

Yalom nebo Baštecká s Goldmanem upozorňují, že je to klient, který se obrací s žádostí o pomoc, nikoliv naopak. Klient má sníženou schopnost prožívat druhého člověka a navíc má zcela jiný motiv k setkání, kterým může být až úleva od utrpení.¹⁸⁴

V těchto souvislostech je důležité zdůraznit, že také při komunikaci v rámci pomáhajícího vztahu, tak jako ve vztazích mezi jedinci obecně, je nutno dbát na dodržení potřeby *limitu*. Naplněním této potřeby nejen chráníme svoji osobnost coby poradce, ale limity určují hranici, za kterou v rámci kompetencí nelze ze strany pracovníka a pomáhající organizace jít. Toto mé tvrzení upřesním slovy Kopřivy zabývajícího se zevrubně lidským vztahem mezi poradcem a klientem, který uvádí: „*Hranicí ve vztahu mezi dvěma lidmi zde míníme dělítko, které určuje, co je záležitostí mou a co je záležitostí druhého.*“¹⁸⁵

Vymezením hranic ve vztahu poradce - klient jsou jasně odděleny hranice pracovníka od hranic klienta. Platí, že pokud komunikace neodráží dostatečný ohled k hranicím, dochází k průnikům do času druhého a do jeho území. Nebezpečnými jsou jak hranice příliš silné, tak hranice příliš slabé. Každý dospělý člověk má zodpovědnost za obranu vlastních hranic, klienta z toho nevyjímá. Ačkoliv si poradce v rozhovoru udržuje stálou vzdálenost vůči klientovi, je také jeho úkolem v rámci komunikace klienta ubezpečovat, že je tady kvůli němu a že se může v tomto virtuálním prostoru cítit bezpečný.¹⁸⁶

Do vztahu s klientem se promítají také neverbální informace o druhé osobě, sestávající se z několika rovin, především kultury, odkud pocházíme, rodinných a osobních zvyklostí, temperamentu, a hlavně z toho, co se aktuálně odehrává. Poradce by neměl zapomínat, že neverbální signály jsou navzájem velmi dobře čteny a také že vnímání signálů klienta je zkresleno řadou chyb - naučených vyrovnávacích strategií a obranných mechanismů.¹⁸⁷

V poradenském procesu se vytváří systém, ve kterém se vzájemně ovlivňují poradce a klient. Nakolik určitým způsobem poradce reaguje na klienta, tak reaguje klient na poradce. Každý z obou aktérů interakčního systému má v danou chvíli vliv

¹⁸⁴ Srov.: BAŠTECKÁ, B.; GOLDMAN, P. *Základy klinické psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001, s. 198 – 200 a Srov.: YALOM, D. I. *Existenciální psychoterapie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 14 - 18, 414 - 420.

¹⁸⁵ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 2.vyd. Praha: Portál, 1997, s. 25.

¹⁸⁶ Srov.: VYMĚTAL, J. a kol. *Obecná psychoterapie*. 2.vyd. Praha: Grada, 2004, s. 100 - 103.

¹⁸⁷ Srov.: BAŠTECKÁ, B.; GOLDMAN, P. *Základy klinické psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001, s. 198 - 208.

na probíhající vzorce vztahu a v danou chvíli je závislý, aby systém vůbec fungoval.¹⁸⁸

Jak říká Matoušek, je pravděpodobně nemožné naslouchat druhým lidem naprosto nezaujatě. Také v rámci komunikace v poradenství je vzájemné porozumění významům mezi poradcem a klientem ovlivněno filtrovaným nasloucháním. Nebo-li slovy Sullivana, při komunikaci s klientem se terapeut může setkat s obtížemi, které pramení z nedostatku informací od klienta a ze zakořeněných mýtů,¹⁸⁹ o kterých jsem v tomto textu zmiňovala v subkapitole 1.3.1.

3.2. Roviny komunikace v poradenství a poruchy v komunikaci

Sumarizací výše uvedeného lze komunikaci v poradenství chápat jako sdělování určitých významů a informací v procesu přímého nebo nepřímého sociálního kontaktu. Z předchozího je tedy zřejmé, že poradenství je založeno na komunikaci, jejíž kvalita ovlivní naplnění zakázky klienta.

Z různých dělení modalit komunikace použiji Novosadovo rozlišení na:¹⁹⁰

- *komunikaci přímou*, která se uskutečňuje v přímém interpersonálním kontaktu, tzv. face to face;
- *komunikaci nepřímou*, jež ke sdělování využívá určitý symbolický systém, probíhá tedy na základě symbolického sociálního kontaktu nebo je zprostředkována třetí osobou;
- *komunikaci verbální* zprostředkovanou slovy v rámci určitého dorozumivacího jazyka;
- *komunikaci neverbální*, která je realizována prostřednictvím pohybů těla, gesty, mimikou, pohyby očí, intonací a kadencí hlasu, čichovými vjemy, prostorovou distancí, popřípadě použitými artefakty;
- *komunikaci fixovanou*, která umožňuje přenos a uchování sdělení, informací v prostoru a čase;
- *komunikaci nefixovanou*, jež je typická bezprostředním nepřenositelným sdělováním v časoprostoru (např. osobní či telefonický rozhovor).

Na celou komunikaci pohlížíme jako na proces složený z prvků nezbytných pro komunikaci. Elementy komunikačního řetězce jsou pak zdroj – *komunikátor*, v případě poradenství je to klient, a *komunikant* čili příjemce - poradce. Sdělení v rámci komunikace (předmět poradenství – sociální problém) se nazývá *komuniké*.

¹⁸⁸ Srov.: PARMA, P. *Umění koučovat*. 1. vyd. Praha: Alfa Publishing, 2006, s. 140 - 146.

¹⁸⁹ Srov.: MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, s. 101 a Srov.: SULLIVAN, H. S. *Psychiatrické interview*. 1. vyd. Praha: Triton, 2006, s. 60 - 62.

¹⁹⁰ Srov.: NOVOSAD, L. *Základy speciálního poradenství*. 2. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 73 - 75.

Předpokladem pro funkční komunikaci je, že komunikace probíhá „na stejné vlnové délce“. Nezbytnými prvky komunikace jsou dále *realizační okolnosti*, které v případě pomáhajícího poradenství modifikují poradenský proces. Všechny deformity a poruchy, k nimž v průběhu pomáhající interakce dochází, lze shrnout pod *komunikační šumy*.¹⁹¹

Nositelem komunikace v poradenství je *rozhovor*, jehož prostřednictvím se lze dorozumívat s klientem a sdělovat si informace, sdílet pocity. Rozhovor vytváří most, po kterém se leckdy spojují dva rozdílné světy klienta a poradce. Principem rozhovoru je, aby komunikující strany jedna druhou pochopily, přijaly a podepřely, v neposlední řadě si poskytovaly zpětnou vazbu nebo inspiraci.¹⁹²

Interview jako synonymum, které pro rozhovor používá Sullivan, má dle autora své zákonitosti a posloupnosti. Podobně jako poradenský proces coby sled jednotlivých sezení popsán v první kapitole, rozhovor se sestává z několika stádií. Mezi tato stadia patří *formální zahájení*, *rekognoskace*, *podrobné dotazování* a *ukončení*. Jedná se o kontinuum, na jehož začátku dochází k přivítání klienta poradcem a zjišťování, jaký problém a jaké okolnosti ho k poradci přivádí.¹⁹³

- Při *zahájení* (jedná-li se o první sezení) je prostor poradce, aby klientovi krátce poskytl všechny informace, které jsou pro něj nezbytné. Může se jednat o seznámení s kompetencemi instituce, kterou poradce zastupuje, a s limity, za kterých budou jejich setkání probíhat. Tyto otevřené informace mohou u klienta podpořit důvěru v poradce a pocit, že před ním nic neskrývá. To považuje Sullivan pro odbourání počáteční klientovy úzkosti a nejistoty z očekávání, co se bude v rámci rozhovoru vlastně odehrávat, za podstatné.
- Při *rekognoskaci* získává poradce základní hrubé informace o klientovi, jeho rodině, sociální situaci a osobní minulosti jeho a ostatních členů rodiny. Jedná se o stadium rozhovoru, v kterém je možno získat poznatky o identitě klienta a příčinách, které mohly vést k problémům a dysfunkcím v rodině.
- *Podrobné dotazování* je do značné míry, avšak ne výlučně, závislé na účelu klientovy návštěvy a variuje v podrobnostech, které by do větší hloubky objasnily kontext vzniku problému klienta. V tomto stadiu by se poradce neměl ubírat jiným směrem, než sledovat pravý účel klientovy návštěvy.

¹⁹¹ Srov.: NOVOSAD, L. *Základy speciálního poradenství*. 2. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 74.

¹⁹² HARTL, P. Poradenství. In MATOUŠEK O. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, s. 75.

¹⁹³ Srov.: SULLIVAN, H. S. *Psychiatrické interview*. 1. vyd. Praha: Triton, 2006, s. 63 - 65.

- *Ukončení*, platí v případě poradenského procesu sestávajícího se z více sezení, dle Sullivana je to v podstatě neformální *přerušeni*, které fakticky ukončí komunikaci mezi klientem a poradcem. Mělo by však obsahovat hmatatelný výsledek poradenské interakce. Shrnuto, ať odchází klient s pocitem splněné zakázky nebo s úkolem do příštího sezení s poradcem, neměl by tzv. odcházet s prázdnou a s pocitem promrhaného času. Čas, který poradce vymezil na začátku rozhovoru společné práci, by měl být v optimálním případě využit užitečně, věcně a cíleně na problém.

Ne vždy je však možné Sullivanovy předpoklady a požadavky na užitečně strávený čas kontaktu s klientem naplnit. Na vině mohou být především výše uvedené *poruchy v komunikaci*. Tyto poruchy mohou mít kvantitativní nebo kvalitativní charakter a je nutné mít na mysli, že jejich prostřednictvím dochází jak k úbytku, tak ke zkreslení informace. A jelikož v duchu systemického uvažování jsou sdělení přijímána a dekodována poradcem jako subjektivní pochopení vysílaného, nemusí se vždy shodovat to, co vysílá klient, s tím, jak informaci pochopil poradce.

Novosad rozděluje poruchy v komunikaci na čtyři následující skupiny:¹⁹⁴

- *Poruchy v komunikačním kanále* vznikající například v hlučném či podnětově předimenzovaném prostředí nebo způsobené smyslovým či mentálním postižením klienta. Je zjevné, že také nesoustředěnost, únava, jak klienta tak poradce, mohou zapříčinit poruchy v příjmu informací;
- *Poruchy plynoucí z nejasnosti smyslu slov*, kterými mohou být významová dvojznačnost až víceznačnost slov nebo nekompatibilita užívaného jazyka vůči klientovi (slangové výrazy, odborné pojmy, u kterých není zřejmé, zda jim klient porozumí, nebo nářečí);
- *Poruchy v metakomunikaci* jako souhrn neverbálních projevů provázejí vlastní poradenský rozhovor. Dochází v nich ke zdůraznění popření, snížení, posunutí významů či jiné deformaci obsahu verbálního sdělení. Za základní rizikové faktory metakomunikace lze považovat výraz tváře, situační kontext, emotivní akcentance, potažmo sociální role a status. Za nejčastější poruchy na bázi metakomunikace, které se v pomáhajícím poradenství vyskytují, lze považovat nesoulad mezi obsahem sdělení a jeho mimoslovním doprovodem, jednání s klientem ve dvou rovinách, tj. dvojí vazbu, přecenění

¹⁹⁴ Srov.: NOVOSAD, L. *Základy speciálního poradenství*. 2. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 74 - 75.

extrasenzorické komunikace v podobě mimosmyslovní komunikace, jako „vnitřní“ sdělování představ a pocitů (např. tušení a telepatie);

- *Poruchy vyvolané konfliktní situací* mohou být typické pro například manipulativní až agresivní chování jedné ze stran komunikace. Vyznačují se *destruktivní* komunikací s cílem podlomit postoje, ponížit či urazit jednu ze stran interakce. Pro *disjunktivní komunikaci*, jako další z plejády těchto poruch, je příznačné, že jedinec sice registruje zprávy a podněty, avšak není jimi ovlivněn nebo je zpracovává irelevantně. Jako typické bych toto chování zmínila u tzv. nedobrovolných klientů, kteří byli k poradci vysláni z rozhodnutí soudu nebo správního orgánu. Občasným jevem v rámci poradenského rozhovoru může být *pseudokomunikace* jako bezobsažná formální komunikace (fráze a zdvořilostní otázky apod.). Mlčení či tzv. *nonkomunikaci* mohu považovat, v souladu s Novosadem, za krajní formu komunikace, kdy dochází k jejímu faktickému přerušení, ačkoliv strany či činitelé komunikace jsou přítomní.

3.3 Komunikace v dysfunkční rodině, její vznik a geneze

Vyvstává otázka, co lze rozumět pojmem komunikace v rodině a jakou roli komunikace v rodině plní?

Jak lze dohledat v pramenech rodinné terapie a poradenství, vznik systémově – interakčního paradigmatu byl přímo inspirován studiem *komunikačních procesů* v rodině. Již Watzlawick v druhé polovině dvacátého století vymezil pět základních pravidel funkční komunikace. Z jejich citace, jak je uvádí Plaňava, bych pro stanovení rodinných interakcí a dysfunkcí v tomto textu vyšla.¹⁹⁵

1. V mezilidském kontextu nelze nekomunikovat. Každé chování je určitým sdělením (poselstvím), a tudíž i osoba, která nechce nic říkat, už svým mlčením sděluje, že právě nechce nic sdělovat.
2. Každá komunikace má obsahový a vztahový aspekt. Vztahový aspekt určuje obsahový a představuje tím formu metakomunikace.
3. Povaha vztahu mezi komunikujícími partnery se určuje způsobem, jakým provádějí interpunkci, tj. jak rozčleňují komunikační proces, který mezi nimi probíhá.
4. Lidská komunikace užívá digitální a analogové modality. Digitální komunikace má komplexní a mnohostrannou syntax, avšak v oblasti vztahů nedostatečnou sémantiku. Analogická vlastní sémantický potenciál, chybí jí

¹⁹⁵ PLAŇAVA, I. *Manželství a rodiny*. 1. vyd. Brno: DOPLNĚK, 2000, s. 198 - 199.

logická syntax nutná pro jednoznačnost komunikace.

5. Mezilidské komunikační procesy jsou buď symetrické, nebo komplementární, podle toho, zda je vztah mezi komunikujícími založený na stejnosti nebo různosti.

Převědno do stručné definice, za použití vymezení Sobotkové bych mohla rodinné interakce považovat za:¹⁹⁶ „*systemově založené, dynamické způsoby komunikace členů rodiny a to, jak se k sobě navzájem členové rodiny vztahují.*“

Jestliže jsem ve druhé kapitole zdůraznila tvrzení autorky, že interakce v rodině vyvěrají z rodinných nebo naučených vzorců chování, v uvedených pěti Watzlawickových axiómech se mi nabízí vhodný nástroj na legitimizaci zmíněné úvahy Sobotkové ze druhé kapitoly. Nebo-li podle tvrzení Colorosové, proto abychom mohli „skupinu“ označovat za rodinu včetně jejích jednotlivých členů, potřebujeme v rámci interakcí určit vhodné výrazy a dostupné, upřímné a otevřené způsoby komunikace. Prostřednictvím slov definujeme postavení jednotlivých členů v rodině a také rodinné vztahy. Ptáme-li se pak, kdy je rodina problémová, Colorosová odpovídá a vymezuje tyto problémové oblasti: pocit ztráty, nejasné hranice rodinných vztahů, oddanost a disciplínu a v neposlední řadě *komunikaci*.¹⁹⁷

Z uvedeného mohu předpokládat, že v optimálních, funkčních rodinách je každému zřejmé, kdo ke komu mluví, komu je sdělení adresováno, v jakém vzájemném vztahu jsou jednotliví činitelé, tedy členové rodiny, kdo z nich je adresát a kdo sdělovatel. V těchto rodinách převládá vřelost, empatie, zájem jednoho o druhého. Členové rodiny komunikaci vyhledávají a mají ze vzájemných interakcí potěšení.

Naopak v dysfunkčních rodinách tyto aspekty chybí,¹⁹⁸ problém je vyjadřován nejasně a nesrozumitelně, kontext a komunikace je nepřímá a nejasná. Pro komunikaci jsou typická *nekongruentní (inkongruentní) sdělení*, tedy taková, kde jsou složky komunikace v nesouladu.¹⁹⁹ Nedostatečné dovednosti či negativní komunikační návyky jako nadměrný kriticismus, podvojně sdělování, rozporné zpětné vazby minimalizují schopnost sdělovat si v rámci rodiny pocity a přání. Tím snižují soudržnost a adaptibilitu rodiny.²⁰⁰

S inkongruentními sděleními a komunikací v dysfunkční rodině, s vazbou na mezigenerační přenos chování, které jsem již zmínila v kapitole 2.1.1

¹⁹⁶ SOBOTKOVÁ, I. *Psychologie rodiny*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001, s. 44.

¹⁹⁷ Srov.: COLOROSOVÁ, B. *Krizové situace v rodině*. 1. vyd. Praha: Ikar, 2008, s. 152 - 156.

¹⁹⁸ Viz. též kapitola 2.3.1. – obranné mechanismy u dysfunkční rodiny

¹⁹⁹ Srov.: GJURIČOVÁ, Š.; KUBIČKA, J. *Rodinná terapie. Systemické a narativní přístupy*. 1. vyd. Praha: Grada, 2003, s. 65.

²⁰⁰ Srov.: PLAŇAVA, I. *Manželství a rodiny*. 1. vyd. Brno: DOPLNĚK, 2000, s. 200 - 201.

v souvislosti s Sheldrakeovou *Teorií formativní kauzality*, lze najít paralelu a navázat na terapeutická přesvědčení Satirové v rámci její *primární triády*.²⁰¹ Podle ní minulá zkušenost poznamenává současnost a projikuje se ve způsobech, jakými členové rodiny spolu komunikují a přežívají ve svých rodinách. Právě efektivní poradenská práce vyvěrající z psychoterapeutických základů zahrnuje zkoumání mnogeneračních dysfunkčních poznatků a vzorců, které se odrážejí v komunikaci, a v rámci procesu změny směřuje k obnovení sebeúcty jedince. Každý, kdo komunikuje, vyjadřuje zároveň svůj vnitřní stav gestikulací, změnou odstínu barvy kůže, tónem hlasu a dechem.²⁰²

Satirová je navíc názoru, že v dysfunkčních rodinách je zřejmý odlišný pohled jejich členů na okolní svět. Je odrazem pozice toho kterého člena rodiny a promítá se do všech rovin komunikace. V komunikaci se tak projevuje nejen ranná zkušenost, ale také současný „svět rodiny“. Takový model je možno přirovnat k hierarchickému modelu rodiny, kde se ve všech dimenzích komunikace (od verbální přes paralingvistickou po neverbální) odráží dominantně - submisivní vztah a kde převládají různé formy nadřazenosti. Pocity, které z takového prostředí vyrůstají, jsou bezmoc, prázdnota, vztek a strach. Pokud, v souladu se Satirovou, přistoupím na předpoklad, že hodnotu Já jedince určuje něco vnějšího, pak interakce submisivního člena v dysfunkční rodině ovlivňuje snaha se také ve vší komunikaci snažit přizpůsobit a víra, že díky poslušnosti jej ostatní členové rodiny přijmou. Z toho vyplývá další úkol pro poradce - docílit u klienta pocitu nalezení sebe sama bez ohledu na očekávání ostatních. Avšak aby společnou prací poradce u klienta dosáhl tak zásadního a žádoucího obratu, musí u něho nejprve vyvolat uvědomění maladaptivních zaběhnutých vzorců, které jeho postavení vyvolávají.²⁰³

Souhrnem toho, co bylo řečeno, může být následující Plaňavova tabulka, která uvádí rozdíly v komunikaci funkčních a dysfunkčních partnerů.²⁰⁴

²⁰¹ Primární triáda je základní konstrukt typický pro Model růstu Satirové a je tvořený *otcem, matkou a self (dítětem)*

²⁰² Srov.: SATIROVÁ, V. *Kniha o rodině*. 2. vyd. Praha: Práh, 2006, s. 29 - 37.

²⁰³ Srov.: SATIROVÁ, V. *Kniha o rodině*. 2. vyd. Praha: Práh, 2006, s. 11- 16, 32 .

²⁰⁴ PLAŇAVA, I. *Manželství a rodiny*. 1. vyd. Brno: DOPLNĚK, 2000, s. 222 - 224.

UKAZATEL KOMUNIKACE	FUNKČNÍ SOUŽITÍ	DYSFUNKČNÍ SOUŽITÍ
VERBÁLNÍ KOMUNIKACE		
Potřeba komunikace	adekvátně saturována	nespokojenost s časem věnovaným komunikaci
Komunikace o osobních tématech	častá; sdílení starostí časté žádosti o radu a o pomoc	ojedinělá, popřípadě chybí
Otevřená komunikace pocitů	častá a oběma vítaná	ojedinělá nebo jen sdělování negativních pocitů
Generalizující výroky	ojedinělý výskyt	velmi časté
Pozitivní posilování	časté pochvaly a vzájemná oceňování	ojedinělý výskyt, případně absence
Humor, převažující emocionální ladění	častý výskyt, převažující pozitivní emocionální ladění komunikace	ojedinělý výskyt humoru nebo jeho absence, převažuje negativní ladění
Intruze	absence nebo jen ojedinělý výskyt	partneři si často skáčou do řeči
Výroky snižující hodnotu partnera	absence nebo ojedinělý výskyt	časté osočování a obviňování partnera, připisování negativních úmyslů, připomínání povinností
Kontextová jasnost sdělení	jasný a srozumitelný kontext jednotlivých sdělení	zamížená, nejasná či méně čitelná komunikace, partneři přesně nevědí o čem mluví
Skryté programy	absence skrytých programů	časté a výrazné skryté programy
Charakter rozhovoru	vyváženost komunikačních vstupů, schopnost setrvat u jednoho tématu, reciprocita rolí poslouchající - mluvící	jeden výrazně dominuje a zahlcuje komunikaci, časté střídání témat, tzv. výslechový dialog
Přístupy k odlišnému názoru, akceptace témat	akceptace odlišných názorů, jakož i témat, která navrhl partner	neochota akceptovat odlišný názor i téma navržené partnerem
Množství konfliktů	partneři soudí, že mají méně konfliktů než jiní anebo „jako všude“	partneři se domnívají, že mají více konfliktů než jiní
Trvání rozlad	několik minut	až několik dnů
Role „usmiřovatele“	variuje mezi mužem i ženou	pouze jeden stejný partner

UKAZATEL KOMUNIKACE	FUNKČNÍ SOUŽITÍ	DYSFUNKČNÍ SOUŽITÍ
NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE		
Prostorová distance	partneři často blízko sebe (cca 40 cm)	preferující větší distance 70cm a více
Neverbální zpětné vazby	aktivní a časté přitakávání hlavou	nedostatek, popř. málo čitelné a matoucí
Oční kontakty	tvoří 65 – 90 % z celkového počtu rozhovoru	minimální až nulové, strnulý pohled
Tón hlasu	klidný a vyrovnaný	neúčastněný, popř.podrážděný
„Práce“ s tělem	tendence naklánět se k partnerovi	odvracet se
Držení těla	spíše vzpřímené a uvolněné	tělo spíš strnulé, popřípadě svěšené
Výrazy obličeje	adekvátní obsahu sdělení	neadekvátní obsahu sdělení
Motorický neklid	absence	častý a výrazný
Projevy rukou	ruce uvolněné, přiměřená gestikulace	neklidné, mnutí rukou, poklepávání na stůl, hraní si s tužkou, apod.
Projevy nohou	spíše v klidu	výrazně neklidné, podupování
Vztahy mezi verbální a neverbální složkou	převažuje soulad	časté diskrepance mezi obsahem sdělení a doprovodnými neverbálními projevy
Tón hlasu	klidný a vyrovnaný	neúčastněný, popř.podrážděný
„Práce“ s tělem	tendence naklánět se k partnerovi	odvracet se

Závěrem kapitoly lze dodat, že ať již pominu teoretické základy, proč k inkongruentní komunikaci v dysfunkční rodině dochází, je zřejmé, že pro jednotlivé verbální a neverbální aspekty komunikace jsou jednotlivé exprese typické a snadno čitelné. Nezbytné teoretické znalosti je třeba proměnit v praxi - pro poradce jde o zásadní dovednost používání metod a technik. Budu se jim proto věnovat v následující části mé diplomové práce.

4. PORADENSTVÍ V PRAXI – METODY A TECHNIKY POMÁHAJÍCÍHO PORADENSTVÍ

Kapitola si klade za cíl doplnit obsah předešlých kapitol a je praktickým vyústěním práce. Kapitola je pokračováním a rozšířením vymezení pomáhajícího poradenství z kapitoly první s navázáním na předchozí kapitolu o komunikaci. Budu se v ní zabývat rozborem metod a technik poradenského procesu vystavěného na systemických přístupech se zřetelem k rodinné terapii. Feyerabend citovaný Kapplem za metodu považuje: „určitou činnost založenou na pevných, neměnných a absolutně závazných principech, na určitých všeobecně uznávaných teoretických východiscích.“²⁰⁵

Existuje vícero možných metod, které poradci umožňují „čist“ příběh klientovy rodiny, účelně jednat, dojít ke stanovenému cíli. Klienta pak podporují v účinnějším myšlení a zvětšují mu tím vlastní obzor a záběr. Především jej zplnomocňují jako aktivního činitele, aby se podílel na řešení dysfunkcí v jeho životě a vlastní rodině.

4.1. Principy práce v pomáhajícím poradenství - volba metody

Užitými metodami se poradce zaměřuje na pozměnění rovnováhy a vztahů v systému, aby změny u „identifikovaných klientů“ měly trvalý charakter.

Systemický přístup, tak jak ho v tomto textu prezentuji, vychází z předpokladu, že rodina a klient ví (nej)více a že (nej)lépe chápe sebe sama než poradce.²⁰⁶ Expertem na popis problému, tj. jeho obsah, je klient, expertem na jeho řešení poradce.²⁰⁷

V rámci zvolené systemické metody lze použít obecně platné zásady (přesvědčení), které pro práci s rodinou vymezila Satirová ve svém Modelu růstu a z nichž jako důležité akcentují tyto.²⁰⁸

- změna je vždy možná;
- rodiče dělají věci tak, jak nejlépe v danou chvíli dovedou;
- všichni máme své vnitřní zdroje potřebné k úspěšnému „zacházení se sebou“ a k růstu;
- máme možnost volby;

²⁰⁵ Srov.: KAPPL, M. *Metody sociální práce s jednotlivcem*. 1. vyd. Hradec Králové: GAUDEAMUS Univerzita Hradec Králové, 2004, s. 44.

²⁰⁶ Srov.: JONES, E. *Terapie rodinných systémů*. 1. vyd. Hradec Králové: Konfrontace, 1996, s. 84 - 85.

²⁰⁷ Srov.: ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 2.vyd. Praha: SLON, 2005, s. 87.

²⁰⁸ Srov.: SATIROVÁ, V. *Kniha o rodině*. 2. vyd. Praha: Práh, 2006, s. 23 – 24.

- poradenství, potažmo terapie se má zaměřit na zdraví a možnosti, ne na patologii;
- naděje je zjevnou a nedílnou součástí procesu změny;
- hlavním cílem poradenství a terapie je stát se tím, kdo za sebe rozhoduje;
- většina lidí volí to co zná, namísto pohodlí, zvláště ve stresových situacích;
- všechny naše pocity patří nám;
- lidé jsou od podstaty dobří, a aby se spojili a ocenili svou vlastní hodnotu, musí nalézt svůj vnitřní poklad;
- nemůžeme změnit minulost, můžeme však změnit její dopad na nás;
- přijetí a ocenění našich minulých krůčků kupředu zvyšuje naši schopnost zvládat přítomnost;
- vnitřní lidské procesy jsou univerzální, i když se odehrávají v různých situacích, kulturách a za různých okolností;
- proces je cesta a možnost změny;
- hlavním cílem práce založené na Modelu růstu je kongruence a vysoká sebeúcta;
- zdravý lidský vztah stojí na rovnocennosti.

Uvedené axiomy Satirové tvoří podle mého názoru zásady, které by měl poradce napříč jakoukoliv metodou respektovat. V práci jsem se již opřela o myšlenky Sullivana, který hovoří o eklektičnosti a především o jedinečnosti práce s každým jedním klientem – rodinou. Předpokladem pro úspěšné naplnění zakázky klienta je překonání mýtů a leckdy pasivity klienta. Úspěšné zvládnutí dílčích problémů klienta posiluje, a tak lze podpořit další účinné postupy, které jsou klientovi a jeho rodině v jejich situaci dostupné. To nejtěžší, co musí poradce jako profesionál na rozdíl od laické pomoci leckdy zvládnout, je pocit vlastní bezmoci klienta, ve snaze způsobit změnu v jeho životě a přáních a v životě jeho rodiny. Motivace ke změně je v silách každého klienta, každé sociální skupiny, rodinu z toho nevyjímaje.

Pro *metody pomáhajícího poradenství* je společné, že klientovi pomáhají probrat a vyjasnit zkreslené informace a jeho stav. Podílí se tedy na odstraňování nepřiměřeného náhledu na vlastní chování a chování druhých a na redukci vnitřních stereotypů, které jsou toho příčinou. Klientovi je tak umožněno rozpoznat přesné příčiny problému a přehodnotit nerealistický odhad toho, co se v jeho rodině událo, a odhalit (odhadnout do budoucna) rizika, která mohou nastat. Klient by měl

být v neposlední řadě od poradce vybaven schopnostmi lépe a rychleji se při řešení problémů rozhodovat a též s adekvátní sebekontrolou svého chování a počinání.²⁰⁹

Úkolem poradce je vyvarovat se zejména v počátečních fázích poradenského procesu předčasným a neadekvátním rozhodnutím. V poradenství dysfunkční rodině to platí dvojnásob. Úlehla v tomto smyslu hovoří o pasti tendence rozumět všemu příliš rychle, čemuž lze zabránit vlastní otevřeností. Pokud poradce nabízí klientovi řešení sám, zatarasí mu cesty k hledání vlastního řešení; klient je zde expertem na vlastní řešení. Slovy Úlehly nejvíce pomáhá nepomáhání jako cesta pomoci, která posiluje odpovědnost a plnou moc klienta hledat své vlastní řešení.²¹⁰

Podmínky nezbytné pro dosažení pokroku při jakékoliv metodě postavené na psychoterapeutických základech shrnul Patterson. Jsou jimi:²¹¹

- *Empatické porozumění a porozumění klientovi zevnitř jeho vztahového rámce a komunikace tohoto porozumění.*
- *Respekt, bezpodmínečný pozitivní vztah, projevení hlubokého zájmu, péče, soucítění, dokonce soucit s obětí.*
- *Terapeutická upřímnost, kongruentnost terapeuta, autentičnost, transparentnost a čestnost.*

4.1.1 Dělení metod pomáhajícího poradenství

V rámci etap poradenského procesu mohou být použity několikerozličné metody práce s klientem. V pomáhajícím poradenství neexistuje ostrá hranice mezi užitými metodami. Například vede-li poradce s klientem systemický rozhovor sloužící k rozkrytí jeho problému a potvrzení svých hypotéz, nevylučuje se, že tento rozhovor slouží současně jako intervenční nástroj poradce.

4.1.1.1 Diagnostické metody

Pokud by byl poradenský proces pojímán napříč psychologickými a psychoterapeutickými směry, zahrnoval by rovněž diagnostické metody. Jak jsem již uvedla v kapitole 1.2, humanisté, resp. systemici, se těmito metodami vážně nezabývají. Přesto v tomto místě na chvíli a dost výrazně opustím půdu systemiky a stručně se zmíním o metodách aplikovaných při diagnostice klientova problému. Činím tak s vědomím, že jak bylo už opakovaně uvedeno, poradce pracující

²⁰⁹ Srov.: HARTL, P. Poradenství. In MATOUŠEK O. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, s. 90 – 91.

²¹⁰ Srov.: ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 2. vyd. Praha: SLON, 2005, s. 46 - 47.

²¹¹ PATTERSON, C. H. *Univerzální systém psychoterapie*, The person-centered journal, časopis pro poradenství a psychoterapii zaměřenou na člověka, číslo 2-1996, 1996, s. 11.

eklekticky využívá i jiné metody. Tudíž pro jeho práci může být důležitá a užitečná jako pomocný prostředek diagnostická metoda.

V rámci *rozhovoru* pak mohou být upřesněna některá anamnestická data a jsou zjišťována základní fakta o klientovi. V přímém kontaktu pak jsou objasňovány a vysvětlovány některé informace, jež nebylo možno zjistit a vysvětlit jinými metodami.²¹²

Diagnostické metody v pomáhajícím poradenství, jak z jejich názvů vyplývá, slouží ke stanovení výchozího stavu a poznání klienta a jeho rodiny. Umožňují poradci orientaci v problému a nastavení účinného postupu práce s klientem.²¹³

Vedle zmíněného diagnostického *rozhovoru*, nabízím další diagnostické metody:²¹⁴

- *Anamnézu* sloužící ke zjištění dat o vývoji a současném stavu klienta a jeho rodiny.²¹⁵ Tato data jsou obvykle získávána před samotným kontaktem poradce s klientem, popřípadě na začátku práce s klientem. Pro vytváření anamnézy, jak je zřejmé, mohou být použity také další diagnostické metody jako dotazník, pozorování nebo jsou data získávána z přiloženého životopisu. Novosad rozlišuje mezi:²¹⁶
 - *osobní anamnézou*, jež zkoumá klienta od narození do současnosti,
 - *rodinnou anamnézou*, které může sloužit jako podklad pro zkoumání dysfunkcí v rodině,
 - *sociální anamnézou* zaměřující se na vztahovou stránku v dysfunkční rodině. Zde se posuzuje celková atmosféra v rodině s jejich anomáliemi.
- *pozorování* slouží poradci ke sledování projevů klienta (rovněž rodina jako klient), jejich individuálních zvláštností a sociálních dovedností včetně aktuálního psychického stavu. Ačkoliv mohu s Nakonečným souhlasit, že se jedná o zásadní metodu sociální psychologie, je nutné si zde uvědomit, že pozorováním získává poradce pouze pohled na povrch chování rodiny, a její motivy mu mohou být skryty.²¹⁷
- *dotazník* jako jedna z forem dotazování je založena na odpovědích klienta na předem připravené otázky. Jeho užitím dochází sice k časovým úsporám,

²¹² Srov.: BOBEK, M; PENIŠKA, P. *Práce s lidmi*. 1. vyd. Brno: NC Publishing, 2008, s. 145.

²¹³ Srov.: KAPPL, M. *Metody sociální práce s jednotlivcem*. 1. vyd. Hradec Králové: GAUDEAMUS, Univerzita Hradec Králové, 2004, s. 50,

²¹⁴ Srov.: NOVÁK, T. *Manželské a rodinné poradenství*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006, s. 37.

²¹⁵ Původní Milánská skupina z Palo Alto považovala za životně důležité pochopit historii svých klientů – jejich prostředí a vlivy v čase. Kybernetický systémový pohled zdůraznil důležitost zde a nyní oproti historii.

²¹⁶ Srov.: NOVOSAD, L. *Základy speciálního poradenství*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000, s. 77 -78.

²¹⁷ Srov.: NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. 1. vyd. Praha: Academia, 1999, s. 35 - 36.

odpovědi klienta však mohou být absencí přímého kontaktu nepřesné, například z důvodu nepochopení otázek. Mějme proto stále na paměti, že mnohými klienty z řad dysfunkčních rodin mohou být jedinci na nízké sociokulturní úrovni.²¹⁸

- *analýzu dokumentů*, která spočívá v rozboru písemných dokladů o klientovi a jeho rodině, popřípadě jeho produktů. Analýza dokumentů se zaměřuje jak na obsahovou, tak formální stránku.
- *psychologické testy* jako standardizované metody slouží především k objektivnímu zjištění intelektových a výkonových předpokladů klienta. Třebaže je tato metoda především doménou psychologů, poradci poskytnuté výsledky testů pomáhají si upřesnit některé poznatky o rodině a klientovi.

4.1.1.2 Intervenční metody

Intervenční metody, nebo-li zásahové, tvoří osu pomáhajícího poradenství. Prolínají se celým poradenským procesem. Jedná se jak o metody v rámci individuálního kontaktu, tak ve skupině. V souladu s Hartlem nebo Novákem, popřípadě Novosadem,²¹⁹ se zaměřím především na podrobný popis stěžejní metody systemického poradenství, za kterou se považuje *systemický rozhovor*.²²⁰

Musím však zdůraznit, že dysfunkce rodiny a jejích členů mnohdy vycházejí z nedostatku jak osobních, tak interpersonálních dovedností. Poradenská činnost není, jak známo, totožná s terapeutickou pomocí. V těchto případech však mohou být využívány některé metody *nácviku a tréninku*. Těmito kognitivně-behaviorálními postupy založenými na učení a opakování si klient osvojuje správné způsoby chování, jednání, komunikace a řešení konfliktů. Koriguje tak stávající dovednosti popřípadě získává nové sociální dovednosti. Nácvikem si může klient osvojovat interakční mechanismy běžně uplatňované v jednání mezi členy rodiny a s ostatními lidmi. Z jejich škály mohu vyjmenovat především žádoucí chování nebo dovednosti, efektivně myslet a rozhodovat se, dovednost projevovat zájem o druhého, naslouchat, uznat vlastní chyby, vidět věci pozitivně. Dovednosti si upevňuje tréninkem.²²¹

²¹⁸ Srov.: NOVOSAD, L. *Základy teorie a metod sociální práce II*. Liberec: TU, Fakulta pedagogická, 2004, s. 43.

²¹⁹ Srov.: NOVOSAD, L. *Základy speciálního poradenství*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000, s. 69 - 73.

²²⁰ Srov.: NOVÁK, T. *Manželské a rodinné poradenství*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006, s. 37 - 38. a Srov.: HARTL, P. Poradenství. In MATOUŠEK O. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, s. 91.

²²¹ Srov.: SCHNEIDEROVÁ, A. *Základy poradenství*. 1. vyd. Ostravská univerzita v Ostravě – Filozofická fakulta, 2005, s. 70 -72.

Systemický rozhovor však zůstává základním intervenčním nástrojem systemického poradce. Nemohu s tímto názorem mnoha autorů zabývajících se poradenstvím nesouhlasit. Avšak zároveň si neodpustím být rovněž za jedno s následující vsuvkou Baštecké:²²² „Ačkoliv lidský hlas odhaluje úmysly, zázemí a případně další zvláštnosti komunikujících a chytrí lháři se dokonce vyhýbají telefonu, ve své celistvosti však má rozhovor stejné účinky jako neverbální komunikace.“

Správně vedený rozhovor by měl působit plynulým a přirozeným dojmem. Klientovi by se mělo dostat více prostoru a poradce by neměl v žádném případě působit ani zvědavě, ani jako autorita znalá všechno, ačkoli toto klienti mnohdy očekávají a od interventa vyžadují. Takto vedený rozhovor umožní klientovi získat náhled na svou situaci, odreagovat napětí a aktivizovat své síly. Stále opakovaně připomínám uvedené zásady, že je to klient, kdo by měl být expertem na svůj problém. Samozřejmostí je, že veškerá sdělení klienta jsou důvěrná.²²³ Pro vedení rozhovoru se pak ze strany poradce předpokládá, že zvládá používané techniky systemického přístupu, v souladu mé vsuvky s odkazem na Bašteckou sleduje neverbální signály klienta a na základě zpětné vazby průběžně koriguje svoje chování.

Rozhovor, při kterém dochází k interakci mezi poradcem a klientem, lze rozložit do několika částí. Především se jedná o *zadání*, se kterým přichází klient a sám formuluje, co po něm požaduje okolí. Tzv. *podnětem* je myšleno cokoli, co chce klient sám změnit. *Žádostí* se nazývá ten z podnětů, na kterém se obě strany dohodnou, že se stane předmětem jejich aktuálního sezení. *Zakázka* čili termín který se opakovaně v tomto textu objevuje, formuluje profesionální popis cílů a výstupů, jejichž uskutečněním bude klient spokojený a bude je považovat za naplnění sezení s poradcem. Kontraktem je pak dohoda o metodách a postupech a měla by vést k vytýčenému cíli. Nakonec přichází na řadu samotná realizace, tedy praktické vykonání dohodnutých kroků mezi oběma stranami.²²⁴

4.2 Techniky pomáhajícího poradenství dysfunkční rodině – vymezení principů technik ze systemické perspektivy

V této práci nedávám přesný návod, jak s kterým klientem a rodinou pracovat. Řešení je neomezeně mnoho a žádné není jediné správné. Předpoklad, že určitý

²²² Srov.: BAŠTECKÁ, B.; GOLDMAN, P. *Základy klinické psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001, s. 208.

²²³ Srov.: JUŘÍČKOVÁ, V. *Poradenství*. 1. vyd. Opava: OPTYS, s. 59.

²²⁴ Srov.: BOBEK, M.; PENÍŠKA, P. *Práce s lidmi*. 1. vyd. Brno: NC Publishing, 2008, s. 154.

problém je důsledkem jediné příčiny, je použitelný na omezený počet situací.²²⁵ Stejně tak nelze označit některé techniky nebo otázky za dobré nebo špatné. Techniky mohou být vhodně nebo špatně zvoleny, tak jako otázky mohou být jen dobře a špatně položeny. Sled špatně položených otázek může v určité míře andragogovi zamezit v porozumění situaci a narušit vztah ke klientovi. Pokud má společná práce pokročit kupředu, je nutné se umět zeptat a také umět odpověď přijmout, i když nemusí být v souladu s hypotézou, kterou si chce poradce v rámci procesu potvrdit. Poradce by měl mít stále na mysli, že cílem poradenského procesu v systemické perspektivě není hledat příčiny a důsledky problému, ale nalézání spojitostí, které vedly k dysfunkci v rodině. Jejich rozbití či nahrazení může být způsobem řešení.²²⁶

Tvrdit, že právě technika práce užívaná tím kterým poradcem vychází ze systemických či systémových kořenů, si činí nárok mnozí rodinní poradci. Z praxe však vyplývá, že žádný přístup poradce není krystalicky čistě systemický. Systemické přístupy však přinesly do praxe řadu užitečných metod a technik, které jsou typické svým těžištěm práce ve vedení *systemického rozhovoru* a které uvádím v tomto textu.

S oporou v Jonesové lze zopakovat, co již v diplomové práci zaznělo, a to že termín systemický přístup se používá k označení práce založené na principech původního Milánského týmu soustředěného kolem Selvini – Palazzoliové a jejich spolupracovníků; čili klasický milánský přístup, na který později navázal Bowen, Satirová a jež se soustřeďoval kolem modelu strukturální rodinné terapie Minuchina (jeho zmiňuji v souvislosti se subsystémy rodiny v kapitole 2.1.2).²²⁷

4.2.1 Techniky pomáhajícího poradenství dysfunkční rodině

Předností při zpracování této subkapitoly pro mě byla přítomnost relativně širokého zázemí zdrojů vycházejících ze systemických kořenů, které v tomto textu využívám. Pro užití technik v poradenství s rodinou považuji za velmi důležité orientovat se ve způsobech na škále mezi *kontrolou a pomocí*, které jsem obsáhle rozvedla v první kapitole. Za dobré vodítko, ověřené mnou i prakticky, zde považuji si před vlastním rozhovorem s klientem nebo jeho s rodinou ujasnit, o jakého klienta se jedná, je-li to možné; např. zda klient přichází z vlastní iniciativy nebo jestli se

²²⁵ KAPPL, M. *Metody sociální práce s jednotlivcem*. 1. vyd. Hradec Králové: GAUDEAMUS Univerzita Hradec Králové, 2004, s. 45.

²²⁶ Srov.: BAŠTECKÁ, B.; GOLDMAN, P. *Základy klinické psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001, s. 215 - 218.

²²⁷ Srov.: JONES, E. *Terapie rodinných systémů*. 1. vyd. Hr. Králové: Konfrontace, 1996, s. 21 - 27.

nachází na druhém protipólu a jedná se tedy o klienta tzv. nedobrovolného, jenž navštěvuje poradce z rozhodnutí státního orgánu nebo soudu apod.

Aplikováním Batesonových myšlenek (např. koncepce symetrických a komplementárních vzorců interakce) mohou vymezit ústřední myšlenky a základní techniky, ze kterých systemická práce poradce s dysfunkční rodinou vychází. Předně se jedná o:²²⁸

- *definici vztahu*, tj. respektování zákonitostí o multigeneračním předávání interakčních vzorců v rodině;²²⁹
- dále o *tvoření hypotéz*,²³⁰ jimiž si poradce kreslí předpoklad rodinné situace;
- *cirkularitu*, akcentující vedení rozhovoru poradcem s důrazem na zpětnou vazbu od rodiny. Zde se odráží Batesonův výrok, že nemůžeme myslet v termínech o věcech, ale pouze o vztazích mezi věcmi.
- *neutralitu*, kterou je možno zjednodušeně vysvětlit jako postoj poradce ke klientovi z „metaroviny“ a jež neznamena chladný a nezúčastněný přístup ke klientovi. Je však, podle mého chápání, odrazem profesionální neutrality;
- *pozitivní konotaci* – zjednodušeně bych ji mohla popsat jako akcent poradce na pozitivní roli rodiny. Poradci umožní uchopit problém rodiny v daném okamžiku. Avšak, jak zdůrazňuje Jonesová, nejde jen o techniku, nýbrž o pochopení funkce událostí, které vyvolávají v rodině patologické chování a které nelze ze systému vylučovat. Podobně popisují techniku pozitivní konotace Schlippe a Schweitzer. Tito autoři však upozorňují na negativní tendenci poradců dělit rodinu na špatné a dobré členy, což spíše vede k linearitě a brání v pohledu na rodinu jako celek.²³¹ Navíc zde musím zmínit i to, že pozitivní konotaci nelze považovat za synonymum k *přerámování (reframing)*,²³² které je změnou konceptuálního nebo emočního nastavení u klienta, popř. jeho rodiny, a jeho nahrazením jiným rámcem odpovídajícím „skutečnosti“ stejně nebo ještě lépe
- a nakonec zmíním *rituály*, kterými lze v rodinném poradenství a terapii vyvolat v rodinách větší komplexní změny ve fungování rodin.

²²⁸ Srov.: JONES, E. *Terapie rodinných systémů*. 1. vyd. Hr. Králové: Konfrontace, 1996, s. 30 - 34.

²²⁹ Podobně s „milánskými“ zmiňují multigenerační přenos vzorců chování v podobě myšlenek Sheldrakea již v kapitole 2.1.1. Rodinné modely.

²³⁰ Boscolův a Cecchinův milánský tým dnes obvykle seskupuje hypotézy do tří skupin: hypotézy o koaliciích, hypotézy o rodinných premisách a mýtech a hypotézy týkající se komunikace v rodině.

²³¹ Srov.: SCHLIPPE, A.; SCHWEITZER, J. *Systemická terapie a poradenství*. 5. vyd. Brno: Cesta. 1998, s. 130 - 131.

²³² Reframing - technika velmi často používaná rodinnými poradci. Srov.: PARMA, P. *Umění koučovat*. 1. vyd. Praha: Alfa Publishing, 2006, s. 97 - 107.

Celým systemickým rozhovorem s klientem se jako zlatá niť prolínají techniky frekventované v rámci poradenského procesu s rodinou (avšak nutno dodat, že jsou dnes používané nejen v rodinném poradenství). Jedná se o *techniky aktivního naslouchání*, jimiž poradce navazuje vztah a udržuje kontakt s klientem. Těmito empatickými technikami dává poradce klientovi najevo, že mu naslouchá a že on je jím akceptován. Poradce takto zrcadlí pocity klienta a dává mu prostor pro jeho vlastní myšlenky a uvolnění se; bezvýhradně tak uznává klienta v jeho situaci, s vlastním životním příběhem. Během poradenského rozhovoru je vhodné *parafrázováním* určitou část rozhovoru zopakovat.²³³

Zásady aktivního naslouchání lze sumarizovat prostřednictvím Plamínka následovně:²³⁴

- *Je nutné opravdové soustředění na klienta, pozornost je zaměřena výhradně na něho.*
- *Nutná je ochota naslouchat a porozumět.*
- *Vhodné je přiměřené slovní povzbuzování.*
- *Vhodným je kladení doplňujících otázek.*
- *Vhodné je na závěr shrnout sdělení a ujistit se, že jsme správně rozuměli, tedy rekapitulovat klientovy myšlenky.*

Ke stěžejním systemickým technikám patří již uváděné *přerámování - reframing*. Ludewig je považuje za podstatné pro začátek práce s klientem, neboť poradce poukazuje na uvedené problémy jako změnitelné.²³⁵ A jak jsem už uvedla, nelze přerámování ztotožňovat s technikou pozitivní konotace. V případě přerámování se dá věci a události jiný rámeček tím, že se zasadí do jiného rámce, čili změny se význam události. Navíc, jak poukazoval Bateson, význam události je závislý na jiném kontextovém označení.²³⁶

Použitím další techniky - *kotvení*, lze klienta připoutat k jeho silným místům, aby jich dovedl zužitkovat v dalších řešeních problémů, které (by) vyvstaly v jeho rodině.²³⁷ Klienta lze oceňovat za všechno, co se mu doposud podařilo, a tím je mu vyjadřována úcta, podpora, obdiv. Ocenění nesmí vypadat jako podceňování či dokonce zlehčování jeho situace. Účel je splněn tehdy, když lze klientovi dát

²³³ Srov.: MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, s. 99.

²³⁴ PLAMÍNEK, J.: *Komunikace prezentace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 118 - 120.

²³⁵ Srov.: LUDEWIG, K. *Systemická terapie*. 1. vyd. Praha: PALLATA, 1994, s. 91.

²³⁶ Srov.: SCHLIPPE, A.; SCHWEITZER, J. *Systemická terapie a poradenství*. 5. vyd. Brno: Cesta.1998, s. 131 - 135.

²³⁷ Srov.: BAŠTECKÁ, B.; GOLDMAN, P. *Základy klinické psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001, s. 214.

najevo, že problému, který má jeho vlastní rodina, je rozuměno, že není přezírán, ale je brán vážně.²³⁸

Obecně platnou radou pro poradce (avšak podle mého mínění nejen pro ně) je: „*Ocenění není nikdy dost.*“ Klienta je vhodné, ba nutné chválit za každý úspěch. Ocenění za dosažení určitých cílů mu dává pocit, že možnost změn v jeho životě, v rámci rodiny, ze které pochází a již je spolutvůrcem, není jen záležitostí teorie. Podstatné pro klienta je, že i on je schopen dosahovat změn, což ho může motivovat k další práci nejen na sobě.²³⁹

Ke zvládnutí technik práce s klientem nepostačí pouhá znalost teorie. Jedná se o dobře zvládnutou práci s jazykem, tj. umění zvládnout rozhovor. Systemické poradenství je postaveno na profesionálně vedeném dialogu s klientem. V práci s dysfunkční rodinou jako klientem to platí dvojnásob. Těžiště práce je v rozhovoru, v reflektování klienta a v umění pokládat v pravou chvíli patřičné otázky. Některé otázky mohou sloužit jako prostředek k nacházení a konstruování nové, doposud nepojmenované skutečnosti. Základní typy a charakteristiky otázek, které rozlišují systemicky orientovaní autoři, shrnul Rieger a jejich přehled doplněný o ilustrační otázky uvádí Vodáčková takto:²⁴⁰

- *Lineární otázky* – Ačkoliv mohou lineární otázky, pokud jich bude použito ve sledu několik, působit na klienta jako forma výslechu, používá se jich poměrně často. Jejich výhoda v použití u klientů z dysfunkčních rodin je, že jsou poměrně jasné a srozumitelné a vedou především v orientování se v problému. Jejich záměrem je něco zjistit.

Kladením lineárních otázek se poradce orientuje v problému, pátrá po něm či zjišťuje dění:

Kdo je to?

Co dělá?

Kdy jak?

Co se stalo?

Jak se to stalo?

- *Strategické otázky* – Jejich význam je patrný z jejich názvu. Poradce je použije především tehdy, když cítí, že rozhovor uvízl na mrtvém bodě a potřebuje klienta tzv. popostrčit dopředu. Tímto způsobem omezí klientovi tzv. se točit v kruhu, přebírá iniciativu a otázkou mu nabízí částečně odpověď. Nelze vyloučit, že reakce na takové otázky budou agresivní, klient

²³⁸ Srov.: ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 2.vyd. Praha: SLON, 2005, s. 61.

²³⁹ KAPPL, M. *Metody sociální práce s jednotlivcem*. 1. vyd. Hradec Králové: GAUDEAMUS Univerzita Hradec Králové, 2004, s. 66.

²⁴⁰ Srov.: VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002, s. 104 - 108.

může být jimi přímo konfrontován s realitou, a především na klienta z dysfunkční rodiny mohou působit sugestivně:

A trápí vás to?

Co kdybyste jí zítra koupil květinu?

A co když je Váš muž nešťastný?

Následující dva typy otázek podle Riegrova dělení lze zařadit mezi skupinu konstruktivních otázek. Pomáhají klientovi konstruovat nový pohled na věc a aktivně hledat řešení. V systemické perspektivě mají podle Ludewiga ústřední význam. Vnášejí do dialogu prvek neočekávaného a podporují konstruování smyslu.²⁴¹ Princip konstruktivních otázek spočívá v převádění zodpovědnosti na klienta. Poradce se vhodně položenými otázkami zaměřuje na problém a jeho možná řešení, které vidí klient aktuálně jako proveditelné. Zbývá doplnit, že konstruktivní otázky považuje Baštecká za tzv. obnažující a varuje, podobě jako Parma,²⁴² před jejich častým používáním během rozhovoru. Doporučuje jejich užití maximálně jednou až dvakrát za hovor. Jsou jimi:²⁴³

- *Cirkulární otázky* – Jsou založené na zpětnovazebním a interakčním pojetí podstaty duševních dějů, čili vycházejí z principu, že vše souvisí se vším. Jejich prostřednictvím poradce sbírá informace a především zviditelňuje vztahové vzorce, které jsou především v dysfunkční rodině mnohdy nejasné. Každou takovou otázkou lze získat vnější pohled na systém rodiny.²⁴⁴ Smyslem tohoto typu otázek pro poradce je tedy zjistit projevy chování, rozdíly či souvislosti:

Kdo jiný si ještě dělá starosti?

Co dělají děti, když se hádáte?

Co myslíte, že váš muž považuje za důležité?

- *Reflexivní otázky* – Jejich obsahem bývají dotazy na budoucnost jako dotazy z pozic pozorovatele a jejich záměrem je klientovi usnadnit změnu:

Co byste dělala, kdyby vás syn nezlobil?

Jak by to změnilo vaše životy, kdyby manžel přestal pít?

²⁴¹ Srov.: LUDEWIG, K. *Systemická terapie*. 1. vyd. Praha: PALLATA, 1994, s. 93.

²⁴² Srov.: PARMA, P. *Umění koučovat*. 1. vyd. Praha: Alfa Publishing, 2006, s. 84 - 85. a Srov.: PLAMÍNEK, J. *Komunikace prezentace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 67 - 74.

²⁴³ Srov.: BAŠTECKÁ, B.; GOLDMAN, P. *Základy klinické psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001, s. 220.

²⁴⁴ Srov.: SCHLIPPE, A.; SCHWEITZER, J. *Systemická terapie a poradenství*. 5. vyd. Brno: Cesta. 1998, s. 100 - 101.

Vhodnou otázkou pro poradenství dysfunkčním rodinám, jejichž budoucnost je mnohdy nejasná, je tzv. „zázračná otázka“ jako jedna z forem reflexivních otázek. Zázračné otázce je autory přisuzován pozoruhodný přínos. Klientovi otevírá možnosti fantazií, které mu pomáhají hledat představu o budoucnosti a fungování vlastní rodiny. Právě nejasná budoucnost a její vize je častou obtíží u mnoha jedinců a rodin, nazvala bych to, že jsou tzv. v modu přežívání, živoření ze dne na den. Nedovedou popsat, jak by jejich svět a jejich život vypadal, pokud by vážné problémy pominuly.²⁴⁵ Položením zázračné otázky dává poradce klientovi najevo, že je zplnomocněn a kompetentní popsat a rekonstruovat „svůj svět“²⁴⁶:

Kdyby se něco ve vaší rodině změnilo k pozitivnímu, jak to bude vypadat?
Nebo zde použiji Kratochvílovu citaci de Shazera:²⁴⁷

„Představte si, že jedné noci nastal zázrak a problém, který vás přivedl do naší péče, je vyřešen. Zatímco spíte, nevíte, že zázrak nastal. Co myslíte, že pro vás to ráno bude znamením, že během noci došlo k zázraku?“

Vedle často používaných otázek existují i otázky, jejichž užívání by se měl poradce vyhnout, popřípadě je omezit na minimum. Za nevhodné otázky jsou považovány otázky *uzavřené*, tedy takové, které dávají možnost odpovědět jen slovy „ano“ či „ne“ nebo dávají na výběr ze dvou alternativ, jako jsou otázky typu „*bud’–nebo*“. Pomocí těchto otázek se poradce nedozví v relativně krátkém čase, který na spolupráci má, nic nového, na co by mohl konstruktivně navázat. Zavrhanou otázkou je „*proč?*“. Poradce by ji měl užívat velice opatrně, popřípadě se pokusit o přeformulování otázky. Otázka „*proč*“ totiž implikuje subjektivní vysvětlení klientova problému a k objektivním zjištěním se intervent touto otázkou nedopracuje. Podle Úlehly podobné otázky v sobě zahrnují prvky pochybnosti a také nechť vyjadřovat se k tomu, na co se intervent dotazuje.²⁴⁸

4.3 Krizová intervence jako metoda poradenství dysfunkční rodině

Rodina jako každý sociální systém je typická svým vývojem v čase, jak bylo zmíněno ve druhé kapitole diplomové práce. Rodina prochází rovněž různými stádii, ve kterých se nelze vyhnout *krizím*, a to krizím vyvolaným náhlou situací nebo tzv. krizím vývojovým. V dysfunkční rodině ke krizové situaci dochází, jestliže dosavadní upořádání, struktura rodiny, životní hodnotová orientace a styl života

²⁴⁵ Srov.: ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 2. vyd. Praha: SLON, 2005, s. 71 .

²⁴⁶ Srov.: BOBEK, M; PENÍŠKA, P. *Práce s lidmi*. 1. vyd. Brno: NC Publishing, 2008, s. 227.

²⁴⁷ Srov.: KRATOCHVÍL, S. *Základy psychoterapie*. 4.vyd. Praha: Portál, 2002, s. 268.

²⁴⁸ Srov.: ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 2. vyd. Praha: SLON, 2005, s. 69 - 70 a Srov.: PARMA, P. *Umění koučovat*. 1. vyd. Praha: Alfa Publishing, 2006, s. 170 - 171.

přestávají vyhovovat. Eskaluje potom individuální nespokojenost či strádání, byť ne u všech členů rodiny ve stejné míře. Lze se v tomto odkázat na Plaňavu, který považuje krizi v rodině za situaci, která je provázená extrémně negativními emocemi a především stavem, pro jejíž řešení členové rodiny nemají k dispozici vhodné vzorce řešení (copingové strategie).²⁴⁹

Jako jednu z metod pomáhajícího poradenství a práce s rodinou²⁵⁰ právě při řešení krizových situací lze považovat *krizovou intervenci* ve všech jejích formách. Odpověď na otázku, co je *krizová intervence*, může poskytnout například Lucká, která definuje krizovou intervenci: „*jako formální a specializovanou pomoc člověku v duševní krizi přicházející z vnějšku, v rámci uceleného přístupu přizpůsobeného zvláštnostem člověka ve stavu psychické krize.*“²⁵¹

Ze zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách vyplývá, že jednou z náplní sociální práce jako jedné z profilací andragogiky v olomouckém pojetí je také poskytování krizové intervence ve všech jejích formách.²⁵² Činnost andragoga zde spočívá v prvotním zásahu ve vztahových záležitostech. Napomáhá tak jednak nástroji instituce, kterou zastupuje, nebo nabízí navazující pomoc jiných institucí; je tedy v rámci *case managementu* zplnomocněn poskytnout krizovou intervenci a instrumentální pomoc.

Krizová intervence kromě prvků dynamické psychoterapie využívá prvky rodinné, resp. systemické psychoterapie. Zopakují, že jde především o zásady, které využívá systemické poradenství, a to principy cirkulární kauzality, konstruktivní dotazování, pozitivní konotaci, aktivní naslouchání, kotvení, vedení rozhovoru a provázení ad.²⁵³ Poradce patří do týmu, který pomáhá jedinci v krizi, pokud jde o vztahové záležitosti. Duševní poruchy jsou, jak už bylo řečeno, doménou psychologů a andragog zde pak působí jako case manager a deleguje pomoc hledajícího na příslušné profese. Krizová intervence má tedy své místo i v této diplomové práci.

Pro vymezení zásadního rozdílu při práci s klientem v akutní duševní krizi od klienta jako objektu této práce použijí slova Úlehly, který potvrzuje, že rozdíl mezi krizovou intervencí a poradenstvím spočívá především v náročnějším způsobu

²⁴⁹ Srov.: PLAŇAVA, I. *Manželství a rodiny*. 1. vyd. Brno: DOPLNĚK, 2000, s. 145 - 148.

²⁵⁰ Srov.: GABURA, J.; PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995, s. 20; §§ 35, 60, 106 Zákona č. 108/2006 Sb., O sociálních službách, v platném znění; zákon vyjmenovává mj. instituce poskytující krizovou intervenci a jejich kompetence.

²⁵¹ LUCKÁ, Y. *Krizová intervence*. In MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, s. 129.

²⁵² Srov.: Zákon č. 108/2006 Sb., O sociálních službách §§ 35, 60, 106 v platném znění.

²⁵³ Srov.: VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002, s. 62.

dopracování se objednávky a zakázky u klienta,²⁵⁴ což rovněž klade nároky na samotného poradce, zejména na jeho psychiku. Z uvedeného lze také vyvodit, že kontrola může být především v prvotních fázích krizové intervence s jedincem ve stavu krize nezbytnou a předchází vztahu pomoci. Současně je namístě předpokládat, že nabízená pomoc nemusí být klientem přijímána a klient nebude na definování problému a hledání možných cílů plně participovat.²⁵⁵ Tento fakt ovšem nemusí vylučovat krizovou intervenci jako předmět pomáhajícího poradenství, ba naopak. Důležitým znakem odlišujícím krizovou intervenci od poradenství v jeho ostatních formách je zaměření se na nejpodstatnější, časově omezený problém, se kterým klient kontaktuje poradce či přímo krizová centra nebo jiná pomáhající pracoviště. Krizová intervence si neklade za úkol vyřešení klientova problému, pouze vytváří most, pomocí kterého klient překlene krizové období svého života a dohledá vhodné způsoby řešení svých obtíží, což vyplývá také z definice krizové intervence. Jako forma podpory si klade za cíl pomoci klientovi s řešením nejožehavějšího problému a popřípadě jej nasměrovat na návaznou psychologickou nebo poradenskou pomoc.²⁵⁶

Podle druhu kontaktu mezi klientem a poradcem rozdělím krizovou intervenci do tří následujících skupin:

- Do první skupiny zařadím formu osobního kontaktu poradce s klientem, v rámci které Špatenková uvádí ambulantní formu, formu hospitalizace, formu terénní služby, již se rozumí výjezd ke klientovi, doprovod klienta či terénní služba při mimořádných událostech.²⁵⁷
- Druhou formou pomoci jedinci v krizi je pomoc založená na telefonickém kontaktu, což je forma telefonické krizové pomoci.²⁵⁸
- Poslední, třetí forma, ve které osobně spatřuji značný potenciál, je založena na nových elektronických médiích. Jedná se o krizovou intervenci prostřednictvím elektronického kontaktu (za kterou lze považovat e-linku důvěry, internet on-line a e-mailovou korespondenci).

S ohledem na důsledky mnohdy napjatých situací v rodině může jedinec potřebovat všechny uvedené typy pomoci. Ve většině těchto případů je pak potřebná jak psychologická, tak právní a sociální pomoc.²⁵⁹

²⁵⁴ Srov.: ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 2.vyd. Praha: SLON, 2005, s. 118.

²⁵⁵ Srov.: KLIMENT, P. Poradenský proces jako součást formálního curricula studijního oboru andragogika In ŠIMEK, D. *Kurikulum andragogiky*. Olomouc: VUP, 2003, s. 237 - 239.

²⁵⁶ Srov.: VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002, s. 60

²⁵⁷ Srov.: ŠPATENKOVÁ, N. *Krizová intervence pro praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2004, s. 23 - 25.

²⁵⁸ Přehled Linek důvěry obsahuje **Příloha č. 5**. Z kapacitních důvodů uvádím moravské linky,

²⁵⁹ Srov.: ŠPATENKOVÁ, N. *Krizová intervence pro praxi*. 1.vyd. Praha: Grada, 2004, s. 116.

Uvedené formy krizové intervence mají své výhody a nevýhody. Jednoznačnou předností pro poradce při prezenční formě intervence je skutečnost, že může pracovat s klientem v bezpečném zázemí pomáhající organizace a využívat především neverbálních signálů, které jedinec vysílá. Za nevýhodu považují skutečnost, že pokud se nejedná o nepřetržitou ambulantní krizovou pomoc, klient si s poradcem musí sjednat schůzku nebo čekat, že během pracovních dnů bude poradce přítomen.²⁶⁰

Možnost vyhledat pomoc nepřetržitě během 24 hodin patří u distanční pomoci v rámci telefonické krizové intervence k její hlavní přednosti. Prodlení s pomocí jedinci v krizi, vyvolanou vážnou situací v rodině, může zapříčinit její neaktuálnost, rezignaci klienta od pomoci nebo fixování jeho neefektivních obranných mechanismů (alkohol, drogy, suicidium, apod.).

Mezi nevýhody tzv. distančního poradenství patří jak absence vizuálního klíče a neverbálních charakteristik, tak časová tíseň v případě, kdy se poradci nepodaří během prvních minut rozhovoru navázat kontakt a vybudovat určitý stupeň důvěry ze strany klienta. Tehdy se může stát, že klient zavěsí.²⁶¹

Shrnutím obsahu čtvrté kapitoly byla čtenáři nabídnuta praktická ukázka, jak lze teorii systemického přístupu převádět do praktické práce s klientem. Jako zásadní metoda práce zde byl popsán systemický (poradenský) rozhovor, v němž se rozprostírá množství možných typů otázek v rámci užitých technik systemické práce. Je zřejmé, že z této perspektivy je popis řešení problému naprosto něco jiného, než popis problému samotného. Především otázkami může poradce klientovi otevírat další, novou dimenzi. Vyplývá z ní, že z jeho starého problémového systému nevede cesta tak, že postačí v jeho rodině pozměnit jen některé parametry problému a systém tak nechat nepozměněný. To je však bohužel iluzorní představa, které se objevuje u většiny klientů z dysfunkčních rodin. O to je pak práce poradce jako „pouhého“ podněcovatele klienta v hledání nových možností a popisů bezproblémové reality složitější. Jsou přitom kladeny nároky na osobnost poradce, jeho erudici, klíčové kompetence či dovednosti. Problematika poradce je pak obsahem následující kapitoly.

²⁶⁰ Srov.: VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002, s. 55 - 57.

²⁶¹ Srov.: ŠPATENKOVÁ, N. *Krizová intervence pro praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2004, s. 20 - 30.

5. OSOBNOST A ROLE PORADCE

Za důležité předpoklady poradenství považuji, mimo v textu už uvedeného navázání pracovního vztahu s klientem, popřípadě jeho rodinou, *osobnost poradce* jako souhrn jeho osobnostních, morálních a komunikativních předpokladů, vzdělání a kompetencí.²⁶² Tímto pomyslným posledním článkem bych završila obraz poradenství jako institucionalizované pomoci.

Kdo je vlastně poradce a jaké požadavky a kompetence a schopnosti musí naplňovat?

Odpověď lze slovy Caplana: klíčové schopnosti poradce jsou profesionální způsoby vyrovnávání se s předloženými problémy klienta včetně jeho rozličných reakcí na danou situaci, čili být tzv. *profesionální osobností*. Zásadní rozdíl mezi amatérem a odborníkem spočívá podle Caplana v udržování si odstupů a řešení klientových problémů spíše objektivně než subjektivně.²⁶³

Jak se však stát profesionální osobností v duchu Caplanova vymezení?

Sami známe situace, které se netýkají jen poradců, ale i jiných profesí, že si s sebou táhneme svoji vlastní zátěž, nevyřešené problémy z minulosti, aktuální rozlady, které nás sužují a od kterých se často nedokážeme oddělit. Cítíme, že to nejsme my, že nám něco chybí nebo naopak něco v našem nevědomí překáží. Dříve než se tedy poradce pustí do pomáhání klientů, kteří si o pomoc říkají, měl by si být jist, že mu samotnému bylo pomozeno a že je pokud možno zralou a vyváženou osobností. Pokud by došlo k situaci, kdy si poradce bude na klientovi léčit pocity méněcennosti, nejen že nebude moc k užítku, ale především je takové počínání neetické.

Současné systemicky orientované rodinné poradenství otevřelo andragogovi vstup do poradenství a umožnilo tak nahlížet na poradenství rovněž z andragogických pozic. V postupech a názorech v diplomové práci zmíněných systemických i nsystemických autorů je patrný různý podíl postmodernistických přístupů. Rodinné, systemické poradenství prošlo vývojem, přesto se lze v něm setkat s odlišnou důsledností při uplatnění systemiky, což je patrné kupříkladu u Satirové či Ludewiga. Též nejednoznačnost pozic vnáší do systemiky rezidua klasického (modernistického) pojetí rodinného poradenství, kde se operovalo s diagnózou.

²⁶² Srov.: DRAPELA, V. J. *Přehled teorií osobnosti*. 5. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 165.

²⁶³ Srov.: CAPLAN, G. *Duševné zdravie v rodine a spoločnosti*. Bratislava: Vydavateľstvo SAV, 1970, s. 27, 30.

Podle Bobka a Penišky se ukazuje, že se poradce potřebuje vyznačovat minimálně alespoň následujícími vlastnostmi:²⁶⁴

- Důvěra ve schopnosti a zdroje lidí;
- Bezpodmínečná akceptace a respekt ke klientovi, ať je jakýkoliv a mluví o čemkoliv;
- Neexpertnost, nedirektivnost a schopnost ponechat odpovědnost na klientovi;²⁶⁵
- Vědomí, že mé vnímání klienta i porozumění jemu, mě zcela jistě klamou, a proto na ně nemohu spoléhat, ani z nich ve svých intervencích nijak vycházet;
- Důvěra v sebe sama jako poradce i osobnost;
- Flexibilita ve změně svých vlastních postojů a úhlů pohledu;
- Ochota i schopnost být partnerem v klientově hře, nikoliv jej za každou cenu přimět, aby se mnou on hrál moji hru (s výjimkou případů výslovně vyžadovaného a vyjednaného vedení, kdy poradce plní zakázku společnosti nebo třetí strany).

A ještě bych autory doplnila o Úlehlovu myšlenku: „*Poradce pomáhá vést rozhovor s klientem od témat vnitřního života a minulosti prožívání k současnému a budoucímu chování. Splňuje-li poradce požadavky na klíčové kompetence a je-li sám sebou, tj. autentický a empatický, může zrcadlit drobné podněty a reagovat na ně.*“²⁶⁶

Nebo-li, jak zmiňuje Rogers, být s klientem znamená dočasně odložit vlastní názory a hodnoty a bez předsudků vstoupit do klientova světa.²⁶⁷ Řečeno jeho slovy, aktuální míru empatie lze posoudit tím, nakolik je klientovým sdělením rozuměno. V opravdové empatii není obsaženo hodnocení, na což reaguje klient pozitivně a snad překvapeně. Pokud není hodnocen, nemusí být tak špatný a abnormální, jak si původně myslel.²⁶⁸

Do práce s klientem se promítá poradcova odbornost a především cit pro skloubení různých forem práce a technik hovoru, ze kterých poradenství a komunikace v poradenském procesu vycházejí. Jedná se o „umění“ pracovat se slovem, tichem, pomlčkami a pauzami v hovoru, s intonací hovoru, které všechny jsou určujícími faktory a ovlivňují vzájemnou interakci mezi poradcem a klientem.²⁶⁹

²⁶⁴ Srov.: BOBEK, M; PENIŠKA, P. *Práce s lidmi*. 1. vyd. Brno: NC Publishing, 2008, s. 146.

²⁶⁵ O direktivitě vs. nedirektivitě a o profesionální dovednosti pojednávám v kapitole 1.1.1 pomoc vs. kontrola.

²⁶⁶ ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 2. vyd. Praha: SLON, 2005, s. 105.

²⁶⁷ Srov.: ROGERS, C. R. *Způsob bytia*. Modra: Inštitút rozvoja osobnosti, 1997, s. 105 - 120.

²⁶⁸ Srov.: ROGERS, C. R. *Způsob bytia*. Modra: Inštitút rozvoja osobnosti, 1997, s. 109 - 117.

²⁶⁹ Srov.: ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 2. vyd. Praha: SLON, 2005, s. 104.

Umění vést komunikaci vyváženě ve vztahové i věcné rovině. Aby klient poradci rozuměl, jeho sdělení by měla být harmonická bez komunikačních šumů; a měl by dokázat vnímat klientova sdělení jako celek, včetně pocitů a stavů klienta, který je pronáší, respektive vysílá. Toho docílí soustředěností a naladěním na klienta, uměním naslouchat.²⁷⁰

Umění empaticky klientům naslouchat či porozumět jim Dryden považuje pro všechny formy poradenství za klíčovou dovednost²⁷¹. Práce poradce vyžaduje i další dovednosti, ze kterých bych v souladu s Plamínkem vybrala následující. Jedná se o umění *respektovat* klienta jako komunikačního partnera, jeho pohledy na situaci, jeho právo na vlastní názory, myšlenky a pocity, se schopností uznat legitimitu případných odlišností. *Akceptace* klienta však v žádném případě neznamena souhlas s tím, co klient říká či dělá, avšak přijetí pomáhá poradci vidět nové horizonty, vidět situaci z úhlu, na který nemusí být zvyklý. V souladu s autorem považuji akceptaci klienta při snaze pomoci lidem za nezbytnou. V poradenství však mohou nastat chvíle, kdy respektovat klienta nepostačí nebo kde se komunikace zadrhla na mrtvém bodě. Důvod, proč si poradce s klientem nerozumí, může souviset s oběma stranami interakce a k posunu může posloužit přeladění z pozorování části celku na pozorování celku v daném kontextu, čili v získání *nadhledu*.²⁷²

Širokou škálu poradcových dovedností, schopností, tj. kompetencí lze ještě ztuhnut Matouškovými požadavky na tzv. „*klíčové kompetence*“ pro oblast poradenství. Kromě kvalifikačních předpokladů získaných výcvikem a vzděláním by měl poradce splňovat:²⁷³

- přiměřené intelektuální dispozice jako předpoklad pro řešení problémů (schopnost koncepčně kreativního myšlení a s tím související schopnost improvizace, samostatnost myšlení, rychlá orientace v problému, schopnost diferencovat a generalizovat);
- osobní vlastnosti (trpělivost, zásadovost, tolerantnost, pozitivní vztah k pomáhání, osobnostní zralost);
- komunikační předpoklady (schopnost efektivní komunikace s využitím principů aktivního naslouchání, schopnost navazovat pracovní vztah, přiměřená percepce lidí);

²⁷⁰ Srov.: PLAMÍNEK, J.: *Komunikace prezentace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 71.

²⁷¹ Srov.: DRYDEN, W. *Poradenství*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 9.

²⁷² Srov.: PLAMÍNEK, J. *Komunikace prezentace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 71 - 72.

²⁷³ Srov.: MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 1.vyd. Praha: Portál, 2003, s. 96.

- potřeba permanentního sebevzdělávání (vzhledem k aktuálnosti problémů klientů je nutné neustále sledovat změny v mnoha oblastech společenské praxe a je potřeba rozšiřovat si stále vlastní obzor v mnoha vědních oborech a oblastech.);
- personální a interpersonální dovednosti (schopnost stanovit si a realizovat přiměřené cíle, schopnost týmové práce a interdisciplinární kooperace);
- řídicí schopnosti (ve smyslu řízení poradenského procesu v nejširším slova smyslu);
- vysoké morální předpoklady (vědomí odpovědnosti za svou činnost, za zásahy do života člověka, etické chování včetně dodržování etiky profese).

Každý poradce by se měl řídit určitými etickými zásadami obsaženými v etických kodexech. Jejich obsahem jsou kroky k zabezpečení klienta, ochrany poradce a profesionálního statusu poradenství či konkrétního sdružení (asociace, společnosti, komory, svazu aj.).²⁷⁴

5.1 Syndrom vyhoření u poradce

Pomáhající poradenství jako každá práce založená na interakci s klientem patří k profesím, ve kterých bývají pomáhající pracovníci ohroženi tzv. syndromem vyhoření. Tento syndrom ohrožuje duševní zdraví poradce, může mít ale dopad i na kvalitu jeho práce, na samotný poradenský proces. Pro vymezení syndromu vyhoření použijí poznatky několika následujících autorů.

Špatenková používá při vymezení syndromu vyhoření definici psychologického slovníku Hartla a Hartlové:²⁷⁵ „*Termín vyhoření popisuje stav charakterizovaný ztrátou profesionálního zájmu nebo osobního zaujetí. Projevuje se zejména u pracovníků v pomáhajících profesích*“.

Termín se začal více používat ve Spojených státech na přelomu 70. a 80. let. Je často, avšak chybně zaměňován či spojován se stresem, což nejsou ve svém významu pojmy ekvivalentní a není mezi nimi přímá příčinná vazba. Eis považuje syndrom „*burn out*“ za důsledek specifických profesionálních rizik. Vyhaslost je projevem a výrazem spotřeby bio-psycho-sociálně energetických zásob člověka, která je předvěstí krizového stavu a počátkem ztráty duševní rovnováhy. Vyhořením rozumíme situaci, ve které se jedinec po určitém čase cítí deprimován a nadměrně unaven. Jeho práce, které dokázal dít mnohdy hodně ze sebe sama, ho pojednou

²⁷⁴ Etický kodex Asociace manželských a rodinných poradců ČR uveden v **Příloze č.1.**; zpracováno z materiálů Asociace manželských a rodinných poradců, dostupné z [www: <http://www.amrp.cz/dokumenty/eticky_kodex.htm>](http://www.amrp.cz/dokumenty/eticky_kodex.htm) [online], poslední aktualizace 16.2. 2010,

²⁷⁵ Srov.: ŠPATENKOVÁ, N. *Krizová intervence pro praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2004, s. 45

nemotivuje. Právě absenci motivace jako rozhodujícího faktoru považujeme za počátek vzniku syndromu vyhoření. Následují fyzické a somatické problémy různé intenzity, soucit pracovníka s klienty a vztah k nim se mění v cynický a ziskuchtivý postoj. Příčin „vyhoření“ u poradce může být mnoho a tyto mohou rovněž vyvěrat z pracovního prostředí a sociálního okolí, nebo jsou následkem podcenění potřeby duševní hygieny. Není prokázána příčinná souvislost mezi délkou praxe v profesi a tendencí k vyhoření. Mezi často se vyskytující osobnostní příčiny „vyhoření“ řadíme sklony k perfekcionismu, přehnaný idealismus, potřebu něco si dokázat, současně s neschopností říci ne a příliš velké očekávání od sociální pomoci.²⁷⁶

Podle Lucké a Koblého se syndromem vyhoření souvisí neschopnost ovlivňovat pracovní věci kolem sebe a ztráta kompetence působit na vnější realitu. Projevuje se na různých úrovních tendencemi k únikovým mechanismům. Energeticky jedinec funguje jako plamínek stažený na minimum, je unavený a skleslý. Tělově se vyhoření může manifestovat zvýšenou nemocností. Psychicky pak jde o projevy blízké zklamání, skepsi, nepřítomnosti zájmu, beznaděje a bezvýchodnosti, pocitům ztráty kontroly a především ztrátě smyslu (proto se také k léčbě mimo jiných používá postupů založených na existencionálních přístupech aj.)²⁷⁷

Shrnuto, syndrom vyhoření je stav způsobený dlouhodobým stresem a duševním přetížením jedince, s absencí vhodné relaxace a odpočinku. Je charakteristický ztrátou motivace a zájmu o danou profesní oblast, netečností k okolí způsobenou energetickým deficitem. Na vzniklé potíže v oblasti psychické nasedají problémy somatické. V krajním případě takto postižený jedinec profesi poradce zcela opouští.

²⁷⁶ Srov.: EIS, Z. *Krize všedního dne*. 1.vyd. Praha: Grada, 1994, s. 19 - 22.

²⁷⁷ Srov.: LUCKÁ, Y.; KOBRLE, L. Syndrom vyhoření práce s ním a jeho prevence. In VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002, s. 174 - 175.

6. INSTITUCIONALIZOVANÁ POMOC V PORADENSTVÍ

Různé formy pomáhajícího poradenství dysfunkční rodině může poskytovat široký okruh pracovišť a institucí z oblasti poradenství, sociální práce, státních a zdravotnických organizací. Zmínit mohou především manželské a rodinné poradny, či odbory sociálních věcí obcí s rozšířenou působností, dále pak centra sociálních služeb, Charitu, občanské poradny, poradenská centra, centra zdravotně postižených, nízkoprahová centra, střediska sociální prevence, Fond ohrožených dětí, Člověka v tísni aj. V tomto výčtu však nelze vynechat krizová centra a telefonické linky důvěry, na které se v poslední době obrací stále více jedinců se vztahovými problémy v rodině. Poskytnout úplný přehled a popis všech institucí by pravděpodobně svým počtem překročil možnosti této práce.

Rozsáhlý a aktuální přehled institucí zabývajících se širokým spektrem poradenských činností rodině je obsažen v přílohách této práce.

Pomáhající instituce kompetentní k poskytování poradenství dysfunkční rodině definuje především zákon č. 108/2006 o sociálních službách,²⁷⁸ popřípadě lze dohledat na stránkách Ministerstva práce a sociálních věcí. Poskytovateli služeb jsou:²⁷⁹

- obce a kraje, které zajišťují potřeby lidí a zdroje k jejich uspokojení; kromě toho sami zřizují organizace poskytující sociální služby.
- nestátní neziskové organizace a fyzické osoby, které nabízejí široké spektrum služeb.

Poradenství v rodinných problémech se datuje od nepaměti a nejdříve šlo o poradenství spočívající na náboženských základech, tzv. laické poradenství. Se změnami v rodině, v partnerském soužití v průběhu minulého století, vyvstala potřeba institucionalizace poradenství a vznik institucí poskytujících psychologické a sociální poradenství.²⁸⁰

Jako první ve výčtu poradenských institucí uvedu skupinu institucí sdružených pod ***Asociací manželských a rodinných poradců*** (dále AMRP). AMRP vznikla v květnu 1990 jako profesní sdružení psychologů, sociálních pracovníků a dalších odborníků působících především v tehdejších manželských a předmanželských poradnách (nyní Poradnách pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy²⁸¹). Poradny

²⁷⁸ § 37 Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách popisuje druhy poskytovaného sociálního poradenství – základní a odborné.

²⁷⁹ Ministerstvo práce a sociálních věcí : Sociální služby: Poskytovatelé a dostupnost. Dostupné z WWW: < <http://www.mpsv.cz/cs/9> >[online], poslední aktualizace 13.2. 2010,

²⁸⁰ Srov.: NOVÁK, T. *Manželské a rodinné poradenství*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006, s. 14.

²⁸¹ Poradny pro rodinu v Olomouckém kraji jsem zpřehlednila v tabulce v **Příloze č. 2**.

se staly součástí nově budované sítě sociálních služeb a od roku 2007 jsou vymezeny ve zmíněném zákoně č.108/2006 Sb., o sociálních službách.

Manželské a rodinné poradny jsou institucemi aplikujícími psychologické postupy poradenství, zejména pak práci s problémy rodinnými a manželskými, jako forma pomoci člověku, který se ocitl v obtížné životní situaci. Poradny se zaměřují na zvládání potíží v mezilidských vztazích, osobní a rodinné problémy, generační spory, rozvody a porozvodové těžkosti, styk s dětmi, žárlivost, nevěru, závislost v rodině a obtíže v intimním soužití, nebo-li problémy, které široce popisuje v této práci. Důležitou součástí práce těchto poraden je i mediace dohod²⁸², a to především o výchově dětí a uspořádání vzájemných vztahů.²⁸³

Jak jsem v subkapitole 4.3. uvedla, nezastupitelskou poradenskou a intervenční činnost v rámci pomoci rodině rovněž poskytují krizová centra, a to v rámci intervence face to face nebo prostřednictvím tzv. distanční pomoci telefonických linek důvěry. Vznik a konstituování krizových center se datuje do poloviny minulého století. První krizová pracoviště vznikla ve Spojených státech amerických.²⁸⁴ Posléze vznikala centra poskytující poradenství a krizovou intervenci ve svých různých formách také v zemích západní Evropy.²⁸⁵ V naší zemi byla v poválečném období krizová pomoc především doménou psychiatrických ordinací a léčeben. V současnosti mezi poskytovatele této stále vyhledávanější formy poradenství v České republice patří, především se vznikem nových komunikačních technologií a prudkým rozvojem mobilní telefonní sítě, telefonická krizová intervence prostřednictvím linek důvěry.²⁸⁶ Umožňuje všechny distanční formy pomoci.²⁸⁷

Aktuálně, vzhledem ke své nízkoprahovosti a akčnosti, patří linkám důvěry nezastupitelné místo v systému pomoci jedincům a rodinám. Jak dokladují statistiky, mezi hlavní témata klientů patří právě rodinná problematika.²⁸⁸ Nabízená

²⁸² Mediace umožňuje konstruktivní řešení konfliktů, jde o alternativní metodu řešení sporů v rámci mimosoudního vyjednávání. Srov.: ŠIŠKOVÁ, T.; STÖHROVÁ, H. Mediace. In MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, s. 135.

²⁸³ Srov.: zpracováno z podkladů: AMPR dostupné z : < www.amrp.cz > [online], aktualizováno 13.2.2010.

²⁸⁴ Srov.: KANEL, K. *A guide to Crisis Intervention*. Fullerton, Brooks/Cole, 2003, s. 16 - 18.

²⁸⁵ Srov.: JANEČKOVÁ, B. Krizová centra v zahraničí. In VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*, 1. vyd. Praha: Portál, 2002, s. 197 - 198.

²⁸⁶ Česká asociace linek důvěry : Dokumenty. dostupné z WWW:

< <http://www.capld.cz/show.php?sk=3> > [online], aktualizováno 13.2.2010.

²⁸⁷ Srov.: KLIMPL, P. *Psychická krize a intervence v lékařské ordinaci*. 1. vyd. Praha: Grada, 1998, s. 64 - 68.

²⁸⁸ Témata o rodinných a partnerských problémech tvoří např. na Lince bezpečí v Praze přes 40%.

Statistika Linky bezpečí. dostupné z WWW: <

<http://www.linkabezpeci.cz/webmagazine/kategorie.asp?idk=225>. >, [online], aktualizováno 17.2.2010.

pomoc se netýká jen prvního kontaktu, ale platí po celou dobu řešení problému v rodině.²⁸⁹

V případě eskalujících konfliktů v rodinách, kdy se předešlé formy poradenských zásahů minuly účinkem a problémy v dysfunkční rodině přerostly v otevřené násilí, akcentují formu pomoci poskytovanou nedávno zřízenými **Intervenčními centry**. Tyto instituce poskytují poradenství a pomoc v rámci komplexní a specializované pomoci osobám ohroženým domácím násilím, pro které jsou primárně určena. Intervenční centra na základě § 60a zákona č. 108/2006 Sb. poskytují pomoc všem osobám ohroženým domácím násilím. Netýká se jen případů, o kterých se centrum dozví od Policie České republiky, na základě vykazání z bytu nebo zákazu vstupu do bytu.²⁹⁰

Sociální služby poskytované rodinám jsou doménou především sociálních či sociálně zdravotních odborů obcí s rozšířenou působností. Kromě poradenství se jejich sociální pracovníci věnují odborné práci s rodinou, např. v případě ohrožení dítěte, ohrožení dospělého, rozvodové situace aj.²⁹¹

²⁸⁹ Srov.: EIS, Z. *Volejte linku důvěry! Co s krizemi, které nás potkávají*. 1.vyd. Jinočany: H&H., 1993, s. 21.

²⁹⁰ Seznam Intervenčních center: Dostupné z WWW: <http://www.domacinasili.cz/cz/redakce/intervencni-centra/adresar-intervencnich-center-cr-kontakty-pro-verejnost/r91> > [online], aktualizováno 13.2. 2010. Seznam IC v **Příloze č. 4**.

²⁹¹ Přehled sociálních odborů je součástí **Přílohy č. 3** této práce a je omezen na Olomoucký kraj.

ZÁVĚR

Jak v diplomové práci rozsáhle popisují, dysfunkce v rodinách vyvěrají z mnoha proměnných - od vnějších podmínek přes osobnostní predispozice členů rodiny, rodinnou historii, sociální úroveň rodiny po zdravotní omezení některého z členů rodiny. Roli hrají též materiální podmínky, naučené vzorce chování, rozdílnosti v kulturách, celospolečenské klima, předsudky a mýty. V rámci partnerských vztahů pak na funkčnost rodiny mají vliv předávané tradiční genderové vzorce.

Ve společnosti se tak vždy vyskytnou jednotlivci, skupiny či komunity, kteří v různé míře selhávají, nebo lépe řečeno to, co majorita považuje za tabu, čili celospolečensky zapovězené chování, je pro ně běžným způsobem rodinného „soužití“. Problematika dysfunkčních rodin je závažný celospolečenský jev, který lze, pokud se vyskytne, řešit v rámci pomáhajícího poradenství. Rozšířeným a účinným způsobem pomoci je rodinné, resp. systemické poradenství, jež díky novému pohledu na rodinu jako na systém složený z částí, které se vzájemně ovlivňují, umožňuje pracovat s celou rodinou.

Při tvorbě jednotlivých kapitol práce jsem se potýkala s určitými úskalími. Jednak to bylo při vymezení pomáhajícího poradenství současné rodině. Důvod pramenil především z různorodých zdrojů a z vlivu vícero směrů, které současné poradenství ovlivňují a které se během let na konstituování poradenství podílely. Základních „kamenů“ poradenského procesu, které bylo nutno pro tento text podrobit analýze, bylo více. Pro čtenáře se proto první kapitola, která si klade za úkol vymezit dnešní podobu poradenství, může jevit dosti hutná. Přesto i dnešní podoba poradenské praxe se mnohdy zdá být nepřehledná, kdy není dáno normou, co je a co není systemikou. Stává se, že poradce prezentující se jako systemik ve skutečnosti používá metody a techniky práce v rozporu se systemickým přístupem, tak jak ho demonstruje můj rozsáhlý přehled zdrojů a myšlenkových proudů v první kapitole. Dále bylo třeba definovat poradenství a odlišit jeho jednotlivé formy a především vymezit andragogické poradenství jako formu práce a intervence mezi dospělými.

Při vymezení současné rodiny charakterizují ve druhé kapitole specifika dnešní rodiny, jejíž podoba se za poslední desetiletí změnila. Z popisu rodiny vyplývá, že musíme akceptovat rovněž multikulturální dimenzi rodiny. Pro tuto práci by však bylo nedostačující zabývat se pouze fungující rodinou bez potřebných souvislostí, tak jak může být chápána. Pro ověření předpokladů diplomové práce

a pro zodpovězení otázek, které stály u jejího zrodu, jsem musela zevrubně prozkoumat rodinu. Rodinu považuji především za systém složený z částí, se vzájemnými vazbami, plnící rozličné funkce a s členy vykonávajícími určité role. V další fázi jsem rodinu podrobila rozboru, jehož výstupem bylo definování specifík dysfunkcí, čili ze systemického úhlu pohledu jsem vymezila, kdy a jak vzniká problém a problémový systém, který se okolo problému vytváří. Tak byl především ve druhé kapitole definován objekt diplomové práce - dysfunkční rodina.

Ve třetí kapitole jsem se zabývala komunikací a to ve dvou rovinách. Nutno dodat, že pro tento text považuji toto vymezení jako zásadní, jelikož v systemicky orientovaném poradenství se jedná především o komunikaci. Objekt práce zde vymezují úžeji a v tomto místě popisují, jak se dysfunkce rodiny projevují ve vzájemné komunikaci. Komunikací poradce s klientem rozplétá jeho problém, prostřednictvím komunikace lze hledat příčiny v nefungující rodině.

Čtvrtá kapitola je pak nástavbou, ovšem pro tuto práci rozhodující. Jako těžiště celého textu jsou zde popsány možnosti pomáhajícího poradenství. V této kapitole dokládám, že právě *systemický rozhovor* považuji za stěžejní systemickou metodu, jež je s to rozklíčovat klientův problém. Jsou to právě systemické techniky používané v rozhovoru, které nabízejí jiný úhel pohledu na klientův problém, jeho strukturování a hledání možností pomoci. V této kapitole tak dospívám k vyústění práce, k závěru, že systemicky orientované poradenství může klientovi a jeho rodině napomoci přestavět problémový systém na systém funkční. Jednou z metod využívajících systemický přístup je i krizová intervence ve všech jejích formách. Krizová intervence se od poradenství liší úhlem záběru; týká se klienta v krizi, jeho nejžehavějšího problému a má omezený časový rámec.

Ovšem také poradenství jako každá pomáhající andragogická profese má své limity, ze které již jít nemůže. V poradenské intervenci je tvoří jak osobnost klienta a jeho rodiny, tak limity poradce a pomáhající instituce, které sumarizují v páté kapitole. Na tomto místě si dovoluji zdůraznit, v souvislosti s limity práce poradce a v souladu se slovy mnou několikrát citované Baštecké²⁹², že veškeré pomáhání v praxi přichází vniveč, pokud klient sám nenajde potřebnou energii a motivaci k nápravě. A tak se v praxi často stává, že namísto kontinuální mnohaměsíční práce s klientem a jeho rodinou se celá činnost poradce omezí na úvodní sezení s klientem, který již pak o další práci nemá zájem a na další poradenské kroky rezignuje. Tato situace bývá nejčastější zejména u klientů s nízkým sociokulturním postavením, tj. u těch, kteří by především potřebovali své problémy naléhavě řešit.

²⁹² Srov.: BAŠTECKÁ, B. *Klinická psychologie v praxi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, s. 331.

Závěr diplomové práce jsem věnovala přehledu pomáhajících institucí, tak jak jsou aktuálně klientům a jejich rodinám v naší zemi přístupné. V přílohách jsem akcentovala vzhledem k rozsahu především poradenské instituce v blízkém regionu.

Ačkoliv se diplomová práce může jevit především jako komparace teoretických zdrojů, opak je pravdou. Pokusila jsem se zde skloubit teorii s praxí a uvedené zdroje legitimizovat jako vhodné nástroje pro práci s dysfunkční rodinou. Systemický přístup, jak ho zde popisuji, přinesl rodinnému poradenství vedle zpochybnění dosud běžně uznávaných pravd řadu užitečných novátorských technik. Otevřel cestu nahlížet na poradenství z andragogických pozic.

Pro uchopení celé problematiky a naplnění cílů této práce jsem využila rozsáhlou českou a zahraniční literaturu, internetové zdroje, kasuistiky a praktické poznatky pracovníků zabývajících se pomocí rodině.

Z řad tuzemských autorů jsem čerpala z literatury a z myšlenek systemiků (avšak i nesystemiků) - Úlehly, Plaňavy, Bobka a Penišky, Hartla, Novosada, Kratochvíla či Parmy. Pro komparaci přístupů a metod byly přínosné internetové materiály, má vlastní praxe a poznatky mých kolegů z krizového a rodinného poradenství.

Ze zahraničních zdrojů je nutné zmínit především zakladatele systémových a systemických přístupů a rodinné terapie, rovněž i autority na tuto oblast jako jsou Minuchin, Satirová, Ludewig, Schlippe a Schweitzer.

K ukotvení pomáhajícího poradenství do rámce andragogiky bylo využito poznatků a literatury Šimka, Bartoňkové a Klimenta.

V této práci jsem se rovněž pokusila najít odpověď na otázku, zda a jakým způsobem ovlivňuje původní rodina současný systém (dospělého) jedince a jakou roli může zastávat při změně problémového rodinného systému poradenství a poradce. Aplikace systemických přístupů je poměrně široká a tento text tak může sloužit jako podklad pro širší diskusi nad problematikou současného pomáhajícího poradenství. Práce na tématu dysfunkční rodiny mě ve značné míře obohatila. Snažila jsem se jí propojit svoji dosavadní praxi s nastudovanou literaturou a dalšími zdroji, což mi napomohlo pochopit mnohé souvislosti týkající práce s rodinou.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A OSTATNÍCH ZDROJŮ

LITERATURA:

- BARTOŇKOVÁ, H.; ŠIMEK, D. *Andragogika*. 1. vyd. Olomouc: VUP, 2002. ISBN 80-244-0394-3.
- BAKALÁŘ, E; DYTRYCH, Z. *Průvodce rozvodem pro všechny zúčastněné*. Praha: NLN, 1996. ISBN 80-7106-157-3.
- BARTOŇKOVÁ, H. *Foucaultovo andragogické kyvadlo*. 1. vyd. Katedra andragogiky a personálního řízení, UK v Praze, FF 2004. ISBN 80-86284-46-1.
- BAŠTECKÁ, B.; GOLDMAN, P. *Základy klinické psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-550-4.
- BECK, A, T. *Kognitivní terapie a emoční poruchy*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-032-1.
- BRADSHAW, J. *Rodinná tajemství: Cesta k přijetí a znovunalezení sebe sama*. Praha: Pragma, 1995. ISBN 80-7205-140-7.
- BOBEK, M; PENIŠKA, P. *Práce s lidmi*. 1. vyd. Brno: NC Publishing, 2008. ISBN 978-80-903858-2-5.
- CAPLAN, G. *Duševné zdravie v rodine a spoločnosti*. Bratislava: Vydavateľstvo SAV, 1970.
- COLOROSOVÁ, B. *Krizové situace v rodině*. 1.vyd. Praha: Ikar, 2008. ISBN 978-80-249-1027-7.
- DRYDEN, W. *Poradenství*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-371-0.
- DRAPELA, V. J. *Přehled teorií osobnosti*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-505-8.
- DUNOVSKÝ, J. *Rodina a její poruchy ve vztahu k dítěti*. Praha: MPSV, 1986.
- EIS, Z. *Krize všedního dne*. 1.vyd.Praha: Grada,1994. ISBN 80-85424-56-8.
- FALICOV, C. J. *Family transitions*. II. Series. New York: The Guilford Press, 1988. ISBN 0-89862-484-3.
- GABURA, J.; PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. 1.vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. ISBN 80-85850-10-9.
- GALLESSICH, J. *The Profession and Practice of Consultation*. 350 Sansome Street, San Francisco, California 94104. First title, 1982. ISBN 0-87589-527-1.
- GARDNER, R. A. *Syndrom zavrženého rodiče*. 1. vyd. Praha: MPSV, 1996. ISBN 80-85529-22-X.

- GJURIČOVÁ, Š.; KUBIČKA, J. *Rodinná terapie. Systemické a narativní přístupy*. 1.vyd. Praha: Grada, 2003. ISBN 80-247-0415-3
- HADJ MOUSSOVÁ, Z; VALENTOVÁ, L. *Poradenské teorie a strategie*. UK Praha: 2002. ISBN 80-7290-098-6.
- HADJ MOUSSOVÁ, Z. *Úvod do speciálního poradenství*.1.vyd. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2002. ISBN 80-7083-659-8.
- HENNIG, G.; PELZ, G. *Transakční analýza. Terapie a poradenství*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, ISBN 978-80-247-1363-2.
- JANOSIK, E. H. *Crisis Counseling*. London: Jones a Bartlett Publishers International, 1994. ISBN 0-534-54794-X.
- JONESOVÁ, E. *Terapie rodinných systémů*. 1. vyd. Hradec Králové: Konfrontace, 1996. ISBN 80-901773-6-0.
- JUŘIČKOVÁ, V. *Poradenství*. 1. vyd. Opava: OPTYS, 102 stran. ISBN 978-80-85819-71-7.
- KANEL, K. *A guide to Crisis Intervention*. Fullerton, Brooks / Cole, 2003. ISBN 0-534-54794-X.
- KAPPL, M. *Metody sociální práce s jednotlivcem*. 1. vyd. Hradec Králové: GAUDEAMUS Univerzita Hradec Králové, 2004. ISBN 80-7041-846-X.
- KASTOVÁ, V. *Imaginace jako prostor setkání s nevědomím*. 1.vyd. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-302-1.
- KELLER, J. *Nejistota a důvěra aneb K čemu je v modernitě dobrá tradice*. 1. vyd. Praha: SLON, 2009. ISBN 978-80-7419-002-5.
- KELLER, J. *Soumrak sociálního státu*. 1. vyd. Praha: SLON, 2005. ISBN 80-86429-41-5.
- KLIMENT, P. *Disertační práce: Poradenský proces v sociální práci*, UPOL katedra Andragogiky a sociologie.1999.
- KLIMENT, P. *Poradenský proces jako součást formálního curricula studijního oboru andragogika*. In ŠIMEK. D. Kurikulum andragogiky. Olomouc: VUP, 2003. ISBN 80-244-0638-1.
- KLIMENTOVÁ, E. *Teorie a metody sociální práce III*. 1. vydání. Olomouc: UP v Olomouci, 2002. ISBN 80-244-0575-X.
- KLIMPL, P. *Psychická krize a intervence v lékařské ordinaci*. 1. vyd. Praha: Grada 1998. ISBN 80-7169-354-3.
- KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 2.vyd. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-150-9.
- KOŠČO, J. a kol. *Poradenská psychologie*. 1.vyd. Bratislava: SPN, 1987.

- KRATOCHVÍL, S. *Manželská terapie*. 4.vyd. Praha: Portál 2, 2005. ISBN 80-7367-048-8.
- KRATOCHVÍL, S. *Základy psychoterapie..* 4.vyd. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-657-8.
- LUDEWIG, K. *Systemická terapie*. 1.vyd. Praha: PALLATA, 1994.
- MACKEWN, J. *Gestalt psychoterapie*. Praha: Portál, 2004, ISBN 80-7178-922-4.
- MACH, J; ŠMOLKA, P. *Když vás trápí někdo blízký*. 1. vyd. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-3387-4.
- MAŘÍKOVÁ, H. *Proměny současné české rodiny*. 1. vyd. Praha: SLON, 2000, ISBN 80-85850-93-1.
- MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 1.vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
- MOŽNÝ, I. *Rodina a společnost*. 2. vyd. Praha: SLON, 2008. ISBN 978-80-86429-87-8.
- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. 1.vyd. Praha: Academia, 1999. ISBN 80-247-0068-9
- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie organizace*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2005. ISBN 80-247-0577-X.
- NOVÁK, T. *Manželské a rodinné poradenství*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1316-0.
- NOVOSAD, L. *Základ speciálního poradenství*. 2.vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-174-3.
- NOVOSAD, L. *Základy teorie a metod sociální práce II*. Liberec, Fakulta pedagogická, 2004. ISBN 80-7083-890-6.
- PALÁN, Z. *Výkladový slovník lidské zdroje* 1.vyd. Praha: Academia. 2002. ISBN 80-200-0950-7.
- PARMA, P. *Umění koučovat*. 1. vyd. Praha: Alfa Publishing, 2006. ISBN 80-86851-34-6.
- PATTERSON, C. H. *Univerzální systém psychoterapie*, The person-centered journal, časopis pro poradenství a psychoterapii zaměřenou na člověka, číslo 2-1996, 1996.
- PLAMÍNEK, J. *Komunikace prezentace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80247-2706-6
- PLAŇAVA, I. *Manželství a rodiny*. 1. vyd. Brno: DOPLNĚK, 2000. ISBN 80-7239-039-2.
- PLZÁK, M. *Poruchy manželského soužití*. 1. vyd. Praha: SPN, 1998.

- PONĚŠICKÝ, J. *Neurózy, psychosomatická onemocnění psychoterapie*. 1. vyd. Praha: Triton, 2004. ISBN 80-7254-459-4.
- ROGERS, C.R. *Ako byť sám sebou*. 1. vyd. Bratislava: IRIS, 1995. ISBN 80-88778-02-6
- SATIROVÁ, V. *Kniha o rodině*. 2. vyd. Praha: Práh, 2006. ISBN 80-7252-150-0.
- SATIROVÁ, V. *Model růstu*. Brno: CESTA, 2005. ISBN 80-7295-071-1.
- SCHLIPPE, A. von.; SCHWEITZER, J. *Systemická terapie a poradenství*. 5. vyd. Brno: Cesta. 1998. ISBN 80-7295-082-7.
- SMUTKOVÁ, L. *Sociální práce s rodinou*. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007. ISBN 978-80-7041-069-1.
- SOBOTKOVÁ, I. *Psychologie rodiny*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-559-8.
- SULLEROTOVÁ, E. *Krize rodiny*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1998, ISBN 807184-647-3.
- SULLIVAN, H. S. *Psychiatrické interview*. 1. vyd. Praha: Triton, 2006. ISBN 80-7254-604-X.
- ŠIMEK, D. *Kurikulum andragogiky stále skryté*. In ŠIMEK, D. *Kurikulum andragogiky*. Olomouc: VUP, 2003.
- ŠPATENKOVÁ, N. *Krizová intervence pro praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0586-9.
- ŠPATENKOVÁ, N. *Krize psychologický a sociologický fenomén*. 1. vyd. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0888-4.
- ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 2. vyd. Praha: SLON, 2005. ISBN 80-85850-69-9.
- VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 4. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-414-4.
- VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9.
- VYMĚTAL, J a kol. *Obecná psychoterapie*. 2. vyd. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0723-3.
- VÝROST, J. *Aplikovaná sociální psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 1998.
- YALOM, D, I. *Existenciální psychoterapie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-147-6
- ZEIG, R. K. *Umění psychoterapie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-972-0.
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

INTERNETOVÉ ODKAZY:

- <http://www.amrp.cz>
- <http://www.bkb.cz>
- <http://www.capl.d.cz>
- <http://www.domacinasili.cz>
- <http://www.donalinka.cz>
- <http://www.linkabezpeci.cz>
- <http://www.mpsv.cz/cs/9>

SEZNAM PŘÍLOH K DIPLOMOVÉ PRÁCI:

- **Příloha č.1:** Etický kodex Asociace manželských a rodinných poradců ČR
- **Příloha č.2:** Seznam poraden pro rodinu v Olomouckém kraji
- **Příloha č.3:** Kontaktní údaje na odbory sociálních věcí obcí s rozšířenou působností v Olomouckém kraji
- **Příloha č.4:** Seznam intervenčních center pro osoby ohrožené domácím násilím
- **Příloha č.5:** Seznam LINEK DŮVĚRY pro osoby s rodinnými problémy pro oblast krajů: Olomouckého, Moravskoslezského, Zlínského a Jihomoravského

Etický kodex Asociace manželských a rodinných poradců ČR

1. Určení, terminologie

Etický kodex (dále EK) obsahuje zásady profesionálního jednání členů Asociace manželských a rodinných poradců České republiky (dále AMRP ČR), působících interně či externě jako sociální pracovníce a poradci, tj.: psychologové, psychoterapeuti, psychiatři a jiní kvalifikovaní odborníci ve státních, samosprávných či veřejných zařízeních a organizacích, a též v privátní sféře.

Členové a členky AMRP ČR jsou v EK uváděni pod označením pracovník. Náplní jejich činností je odborně fundovaná práce s klienty. Klientelu tvoří jedinci, manželské páry a rodiny, případně další relevantní osoby. Při své činnosti vstupuje pracovník do profesních kontaktů s jinými odborníky a institucemi. V souvislostech se svou profesí může působit ve výzkumu, při prezentacích pro odbornou i laickou veřejnost; dále jako supervizor či super-vidovaný, ve výuce a ve výcvikových programech. Při všech těchto činnostech jedná v souladu s EK.

Konzultace znamená setkání pracovníka s klientem (klienty) „tváří v tvář“, jakož i kontakty telefonické, elektronické aj., vztahující se bezprostředně ke konkrétnímu případu. **Pojem poradenský proces** označuje souhrn všech činností a odborných intervencí realizovaných v rámci jednoho případu (iniciální rozhovor, diagnostika; individuální, párová, rodinná a skupinová setkávání; psychagogické, socio-terapeutické a psychoterapeutické postupy).

2. Obecná ustanovení

EK vychází ze Základní listiny lidských práv a svobod. Všechny profesní aktivity vykonává pracovník s nediskriminujícím respektem k osobnosti klientů bez ohledu na etnický původ, sexuální orientaci, věk a sociální zařazení.

3. Poradenský proces

3.1. Kontrakt

V iniciální fázi poradenského procesu, zahrnující obvykle jednu až dvě konzultace, klient nabídne problém, případně vyjádří svoje požadavky a očekávání. Pracovník klienta stručně a výstižně informuje o závažných okolnostech spolupráce, jmenovitě o způsobu a průběhu poradenského procesu, jakož i o alternativních přístupech a dalších relevantních okolnostech tak, aby se klient mohl informovaně rozhodovat a vyjednat **vstupní poradenský kontrakt**.

Kontrakt zpravidla obsahuje:

- a) zaměřenost odborné poradenské intervence;
- b) dohodu o osobách, které se přímo účastní poradenského procesu, případně budou přizvány;
- c) odhad počtu a frekvence konzultací;
- d) dohodu o výši plateb a způsobu proplácení – pokud se poradenský proces realizuje na privátní bázi;
- e) kontrakt je možné v průběhu poradenského procesu upravovat, dohodnou-li se na tom obě strany.

3.2. Dokumentace, ochrana údajů a osobnosti klientů

O průběhu poradenského procesu vede pracovník dokumentaci v souladu s požadavky či zvyklostmi pracoviště. Dokumentace obsahuje relevantní data a údaje, včetně záznamů o průběhu i obsahu poradenského procesu. Tato dokumentace je určena výhradně pro potřeby odborného pracovníka, případně pro statistické zpracování. Jakékoliv informace jiným osobám, úřadům či institucím – písemné i ústní – je možné podávat pouze s nepopíratelným souhlasem všech přímo zúčastněných osob.

Výjimky z povinnosti zachovávat mlčenlivost pracovníka vyplývají ze zákona a vztahují se ke skutečnostech trestně-právní povahy.

Dokumentaci je nutné skladovat a archivovat tak, aby byla zachována maximální diskrétnost, jakož i ochrana osobních údajů v souladu s požadavky Zákona o ochraně osobních údajů č.101/2000 Sb. Pokud by měla být při konzultaci přítomna jiná osoba než pracovník, je nutné předem vyžádat klientův souhlas. Jestliže pracovník považuje přímou kooperaci druhé osoby (odborníka, koterapeuta) za nezbytnou a klient to i po vysvětlení zamítne, může poradce ukončit poradenský proces.

Monitorování konzultace (video, film, mgf. záznam), jakož i pozorování konzultace průhledným zrcadlem je možné jen se svolením klienta, případně další přímo zúčastněné osoby.

Pro účely publikování, jakož i prezentace na odborných setkáních, při výcvikových programech a výuce je možné použít monitorovaných materiálů pouze se souhlasem klienta, případně dalších přímo zúčastněných osob. Souhlas je též nutný pro zveřejňování kasuistik, obsahují-li údaje umožňující identifikaci.

Tato ustanovení se netýkají analýz a reflektování poradenského procesu v rámci supervize realizované kompetentním supervizorem nebo supervizním týmem.

4. Klient – pracovník

- a) Žádoucí a profesně účinný vztah mezi klientem a pracovníkem (psychoterapeutický vztah jakožto účinná proměnná) předpokládá vzájemnou důvěru.
- b) Poradce a klient nenavazují eroticko - sexuální kontakty.
- c) Pracovník a klient nevyžadují a neposkytují si vzájemné /proti/služby či úsluhy.
- d) V průběhu poradenského procesu se mohou vyvinout přenosové a proti-přenosové fenomény. Pokud by nabyly intenzivní a nevládané podoby, je nutné poradenský proces ukončit. Toto ukončení obvykle iniciuje pracovník po supervizní konzultaci.

5. Klient

- a) jakožto jedinec, v páru či ve skupině se účastní poradenského procesu dobrovolně, z vlastní vůle. Výjimkou je soudem nařízená odborná intervence a vyšetření v rámci znaleckého posudku.
- b) může se účastnit poradenského procesu též anonymně, případně pod pseudonymem;
- c) má právo kdykoliv přerušit či ukončit poradenský proces.

6. Pracovník

- a) si je vědom odpovědnosti, která vyplývá z možného vlivu na život druhých lidí;
- b) udržuje kontakt s vývojem oboru a respektuje nezbytnost průběžné, kvalifikované supervize;
- c) uvědomuje si a nepřekračuje hranice své odbornosti a omezuje se na postupy, v nichž má prokazatelně postačující znalosti a dovednosti;
- d) nepřijímá do péče osobu, se kterou má významný osobní či úzce příbuzenský vztah;
- e) může odmítnout klienta z kapacitních či jiných závažných důvodů. V takových případech vyjádří klientovi omluvu a nabídne alternativu;
- f) může odmítnout klienta, pokud klient trvá na zakázce, která je v rozporu s určujícími životními hodnotami a zásadami pracovníka.
- g) jestliže má pracovník osobní problémy takové podoby a intenzity, že by mohly rušivě ovlivňovat kvalitu poradenského procesu, vyhledá supervizní konzultaci. Další jednání pracovníka nechť vyplýne z doporučení supervizora, případně supervizní skupiny.

- h) v kontaktu s klienty se pracovník nevyjadřuje dehonestujícím způsobem o jiných pracovnících, a to ani v případech, kdy s jejich přístupem či postupy nesouhlasí.

7. Závěrečná ustanovení

- a) Členstvím v AMRP ČR přijímá pracovník tento EK za svůj.
- b) S existencí EK seznámí pracovník klienta v iniciální fázi poradenského procesu. Klienta též informuje o tom, že plný text EK je na požádání k dispozici.
- c) Na porušení zásad a pravidel EK může upozornit kdokoliv (dále stěžovatel) přímo pracovníka, který EK porušil či porušuje. V případě, že pracovník nezajistí nápravu nebo stěžovatel považuje porušení za závažné, může o tom informovat osobu přímo nadřízenou pracovníkovi. V případě nedostupnosti či neexistence přímo nadřízené osoby; jakož i v případě, že to stěžovatel uzná za vhodné či potřebné, může stěžovatel písemně a adresně informovat o porušení EK Senát AMRP ČR.
- d) Senát je povinován informovat stěžovatele do třiceti dnů o vyřízení stížnosti.

Tento EK byl schválen Valnou hromadou AMRP ČR dne 4. května 2006 v Hejnicích. EK je možné měnit jen na základě usnesení Valné hromady AMRP ČR.

Seznam poraden pro rodinu v Olomouckém kraji ²⁹³

Město	Adresa	e-mail	Telefon	Zřizovatel
Jeseník	Poradna pro rodinu Jeseník pracoviště Poradenského centra sociálních služeb Olomouckého kraje, p.o. Dukelská 436; 790 01 Jeseník	jesenik@poradnaprorodinu.cz www.poradnaprorodinu.cz	584 414 035 731 447 453	Olomoucký kraj
Olomouc	Poradna pro rodinu Olomouc pracoviště Poradenského centra sociálních služeb Olomouckého kraje, p.o. Žilinská 7; 779 00 Olomouc	olomouc@poradnaprorodinu.cz www.poradnaprorodinu.cz	585 413 540	Olomoucký kraj
Prostějov	Poradna pro rodinu Prostějov pracoviště Poradenského centra sociálních služeb Olomouckého kraje, p.o. Bezručovo n.9; 796 01 Prostějov	prostejov@poradnaprorodinu.cz www.poradnaprorodinu.cz	582 345 013 731 447 456	Olomoucký kraj
Přerov	Poradna pro rodinu Přerov pracoviště Poradenského centra sociálních služeb Olomouckého kraje, p.o. Velká Dlážka 44; 750 00 Přerov	prerov@poradnaprorodinu.cz www.poradnaprorodinu.cz	581 202 980 731 447 458	Olomoucký kraj
Šumperk	Poradna pro rodinu Šumperk pracoviště Poradenského centra sociálních služeb Olomouckého kraje, p.o. detaš.pracoviště Šumperk, Lautnerova 1; 787 01 Šumperk	sumperk@poradnaprorodinu.cz www.poradnaprorodinu.cz	583 213 141 731 447 454	Olomoucký kraj

²⁹³ Zpracováno z podkladů Asociace manželských a rodinných poradců ČR, dostupné z [www: <http://www.amrp.cz/joomla/index.php?option=com_content&view=article&id=107&Itemid=132>](http://www.amrp.cz/joomla/index.php?option=com_content&view=article&id=107&Itemid=132) [online], poslední aktualizace 16.2. 2010.

Kontaktní údaje na odbory sociálních věcí obcí s rozšířenou působností v Olomouckém kraji.



okres Olomouc

Krajský úřad Olomouckého kraje, Jeremenkova 40a, 772 00 Olomouc
tel. 585 508 111
www.kr-olomoucky.cz
odbor sociálních věcí

Magistrát města Olomouce, Horní nám. 583, 779 00 Olomouc (Radnice)
tel.: 585 513 111
www.olomouc.eu
odbor sociálních služeb a zdravotnictví

Městský úřad Šternberk, Horní nám. 16, 783 91 Šternberk
tel. 585 086 111
www.sternberk.eu

Městský úřad Uničov, Masarykovo nám. 1, 783 91 Uničov
tel. 585 088 111
www.unicov.cz
odbor sociálních věcí a zdravotnictví

Městský úřad Litovel, Havlíčkova 818, 784 01 Litovel
tel. 585 153 222
www.litovel.eu
odbor sociálních věcí

okres Prostějov

Městský úřad Prostějov, náměstí T. G. Masaryka 12, 796 01 Prostějov
tel.: 582 329 111
www.mestopv.cz
odbor sociálních věcí

Městský úřad Konice, tel. 582 401 411
tel.: 582 401 411
www.konice.cz
odbor sociálních věcí

okres Přerov

Magistrát města Přerova, Bratrská 709/34, 750 02 Přerov
tel.: 581 268 111
www.mu-prerov.cz
odbor sociálních služeb a zdravotnictví

Městský úřad Lipník nad Bečvou, náměstí T. G. Masaryka 89, 751 31 Lipník nad Bečvou
tel.: 581 722 111
www.mesto-lipnik.cz
odbor sociálních věcí a zdravotnictví

Městský úřad Hranice, Pernštejnské nám. 1, 753 01 Hranice
tel.: 581 828 111
www.mesto-hranice.cz
odbor sociálních věcí a zdravotnictví

okres Šumperk

Městský úřad Šumperk, nám. Míru 364/1, 785 01 Šumperk
tel.: 583 388 111
www.sumperk.cz
odbor sociálních věcí

Městský úřad Zábřeh, Masarykovo nám. 510/6, 789 01 Zábřeh
tel.: 583 468 111
www.muzabreh.cz
odbor sociální a zdravotní

Městský úřad Mohelnice, U Brány 916/2, 789 85 Mohelnice
tel.: 583 452 111
www.mu-mohelnice.cz
odbor sociálních věcí

okres Jeseník

Městský úřad Jeseník, Masarykovo nám. 1/67, 790 01 Jeseník
tel.: 584 498 111
www.mujes.cz
odbor sociálních věcí a zdravotnictví

Seznam intervenčních center pro osoby ohrožené domácím násilím²⁹⁴

NÁZEV IC	ADRESA	TELEFON	E -MAIL	WWW. STRÁNKY
IC BRNO	Sýpka 25 613 00 Brno – Černá pole	739 078 078 nonstop 541213732	intervencni-centrum@spondea.cz	www.ic-brno.cz
IC ČESKÉ BUDĚJOVICE	Kanovnická 11/390, 370 01 České Budějovice	386 323 016 603 281 300	intervencnicentrum@charitacb.cz	www.charitacb.cz
IC HRADEC KRÁLOVÉ	Kotěrova 847 500 03 Hradec Králové	495 530 033 774 591 383	intervencni.centrum@hk.caritas.cz	http://www.domacina-sili-ic.cz/
IC JIHLAVA	Pod Příkopem 4, 586 01 Jihlava	567 215 532 606 520 546	ic.vysocina@volny.cz	www.psychocentrum.cz
IC LIBEREC	Tanvaldská 269, 463 11 Liberec 30	482 311 632	info.ic@csslk.cz	www.csslk.cz
IC MSK I.- OSTRAVA Ostrava Opava Nový Jičín	28. října 124 702 00 Ostrava	597 489 207 597 489 204 (fax)	ic.ostrava@bkb.cz	www.domacinasili.cz
IC MSK II.- OSTRAVA Karviná Bruntál	28.října 86/1810 70200 Ostrava	596 611 239 739 500 634	ic.ostrava@slezskadiakonie.cz	www.slezska-diakonie.cz
IC OLOMOUC	Na Vozovce 26 , 779 00 Olomouc	585 754 736	intervencnicentrum@ssp-ol.cz drahomir.sevcik@ssp-ol.cz	www.ssp-ol.cz
IC PARDUBICE	Erno Košťála 980 , 530 12 Pardubice	466 260 528 774 755 744	ic.pardubice@skp-centrum.cz	www.skp-centrum.cz
IC PLZEŇ	Cukrovarská 16 326 00 Plzeň	777 167 004	ic@dchp.cz	www.kadel.cz/dchp
IC PRAHA	Šromova 861 198 00 Praha 9 Černý Most	281 911 883 604 231 085 739 440 771	icpraha@csspraha.cz	www.csspraha.cz
IC RAKOVNÍK	Žižkovo nám. 69/I , 269 01 Rakovník	313 502 588 605 765 883	ic.stredocesky@seznam.cz	www.ic-rakovnik.cz
IC SOKOLOV	J.K.Tyla 461 356 01 Sokolov	352 661 418 736 514 095	Intervencni @centrum.cz	http://pomocvnouziops.sweb.cz
IC ÚSTÍ NAD LABEM	K Chatám 22 403 40 Ústí nad Labem -	475 511 811	intervencnicentrum.ul@seznam.cz	www.volny.cz/spirala-cki
IC ZLÍN	U Náhonu 5208 760 01 Zlín	577 018 265 774 405 682	ic.zlin@seznam.cz	www.poradnazlin.cz

²⁹⁴ Zpracováno z podkladů BKB, dostupné z [www: <http://www.domacinasili.cz/cz/redakce/intervencni-centra/adresar-intervencnich-center-cr-kontakty-pro-verejnost/r91>](http://www.domacinasili.cz/cz/redakce/intervencni-centra/adresar-intervencnich-center-cr-kontakty-pro-verejnost/r91) [online], poslední aktualizace 16.2. 2010.

Seznam LINEK DŮVĚRY pro osoby s rodinnými problémy pro oblast krajů: Olomouckého, Moravskoslezského, Zlínského a Jihomoravského:²⁹⁵

- jednotlivá pracoviště jsou řazena abecedně podle měst
- uveden kraj a zřizovatel
- uveden údaj o registraci poskytovatele sociálních služeb
(viz registr MPSV - zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb.)

BLANSKO - Linka důvěry

Jihomoravský kraj, registrovaný poskytovatel sociálních služeb
Diecézní charita Brno, církevní organizace
Telefon: **516 410 668**
E-mail: soslinka.blansko@caritas.cz
Web: <http://blansko.caritas.cz/?kapitola=linka>

BRNO - Linka naděje

Jihomoravský kraj, zdravotnické zařízení (tudíž bez registrace poskytovatele sociálních služeb)
provozovatel – Psychiatrická klinika Fakultní nemocnice Brno
Telefon: **547 212 333**

BRNO – Linka důvěry

Jihomoravský kraj, registrovaný poskytovatel sociálních služeb
SPONDEA při Českém červeném kříži Brno, o.p.s.
Telefon: **541 235 511**
Mobil: **608 118 088**
audiochat Skype: skype name "spondea"
ICQ: 260-321-915
Web: <http://www.spondea.cz/> Internetová linka
E-mail: krizovapomoc@spondea.cz

HAVÍŘOV - Linka důvěry

Moravskoslezský kraj, registrovaný poskytovatel sociálních služeb
Sociální služby města Havířova, příspěvková organizace
Telefon: **596 410 888**
Web: <http://www.help-psych.cz/havirov/> Internetová linka E-mail:
linka.duvery.havirov@seznam.cz

HODONÍN - Linka důvěry

Jihomoravský kraj, registrovaný poskytovatel sociálních služeb
Pedagogicko-psychologická poradna Hodonín, příspěvková organizace
Telefon: **518 341 111**
Web: www.ccsystem.cz/duvera
Internetová linka
E-mail: linkaduvery.hodonin@seznam.cz

KARVINÁ - Linka důvěry

Moravskoslezský kraj, registrovaný poskytovatel sociálních služeb
Centrum psychologické pomoci, příspěvková organizace
Telefon: **596 318 080**
Web: <http://www.help-psych.cz/karvina/> Internetová linka E-mail: linkaduvery-karvina@seznam.cz

²⁹⁵ Zpracováno z podkladů Společenství pro vzdělávání a supervizi v krizové intervenci, dostupné z [www: <http://www.krizovaintervence.cz/linky_01.php >](http://www.krizovaintervence.cz/linky_01.php) [online], poslední aktualizace 16.2. 2010.

KROMĚŘÍŽ – Linka důvěry

Zlínský kraj, registrovaný poskytovatel sociálních služeb
Sociální služby Uherské Hradiště, příspěvková organizace
Telefon: **573 331 888**

OLOMOUC - Linka důvěry

Olomoucký kraj, registrovaný poskytovatel sociálních služeb
Středisko sociální prevence Olomouc, příspěvková organizace
Telefon: **585 414 600**

Web: <http://ssp-ol.cz/index.php?item=telefonicka-krizova-pomoc>, E-mail: ssp@iex.cz
Internetová poradna Chat: www.internetporadna.cz / e-linka

OPAVA - Linka důvěry

Moravskoslezský kraj, registrovaný poskytovatel sociálních služeb
Charita Opava, církevní organizace

Telefon: **553 61 64 07**

Mobil: **736 149 142**

E-mail: linka.duvery@charitaopava.cz Web:

<http://www.charitaopava.cz/strediska.php?stredisko=ld>

OSTRAVA - Linka důvěry

Moravskoslezský kraj, zdravotnické zařízení (tudíž bez registrace poskytovatele sociálních služeb)

provozovatel - Městská nemocnice Ostrava

Telefon: **596 618 908**

Mobil: **737 267 939**

Web: <http://www.help-psych.cz/> Internetová linka E-mail: info@help-psych.cz

VSETÍN - Linka důvěry

Zlínský kraj, registrovaný poskytovatel sociálních služeb

Azylový dům pro ženy a matky s dětmi, o.p.s.

Zaměření: pro celou populaci

Telefon: **571 413 300**

Provoz: **NONSTOP**

E-mail: ld@vs.inext.cz

Internetová linka

web: <http://www.inext.cz/linka/>

ZLÍN - Linka SOS

Zlínský kraj, registrovaný poskytovatel sociálních služeb

Statutární město Zlín, územní samosprávný celek

Zaměření: pro celou populaci

Telefon: **577 431 333**

Provoz: **NONSTOP**

Web: <http://www.soslinka.zlin.cz/> Internetová poradna

E-mail: sos@zlin.cz