

**PŘÍLOHA Č. 1**  
**KONTRAKTOVÁNÍ V PORADENSTVÍ**  
*Vycházíme především z konceptů transakční analýzy*

**OBSAH:**

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

## 1. FUNKCE KONTRAKTU:

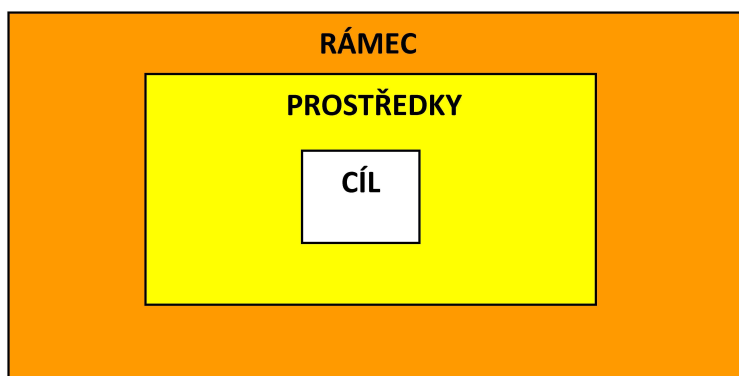
- **Sjednává rovnoměrnou odpovědnost** – jak u klienta (či klientského systému), tak u poradce
- **Nastavuje partnerské zacházení**, všichni zúčastnění poradce – klient mají stejnou hodnotu
- **Orientuje poradenství na cíl**, a tím umožňuje kontrolovat úspěšnost

## 2. ČTYŘI PŘEDPOKLADY FUNGUJÍCÍHO KONTRAKTU:

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

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

## 3. TŘI VRSTVY KONTRAKTU



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

### 3. 1. RÁMEC

#### 3.1.1 Hodnotový a administrativní

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

Je důležité rozlišovat co je:

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

### 3.1.2. Kontextový

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

Situaci a výsledek poradenství ovlivňují:

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

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

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

### 3. 2. CÍL

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

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

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

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

### 3.2.1. Užitečné cíle (podle SMART/SMARTER metody kontraktování)<sup>1</sup>

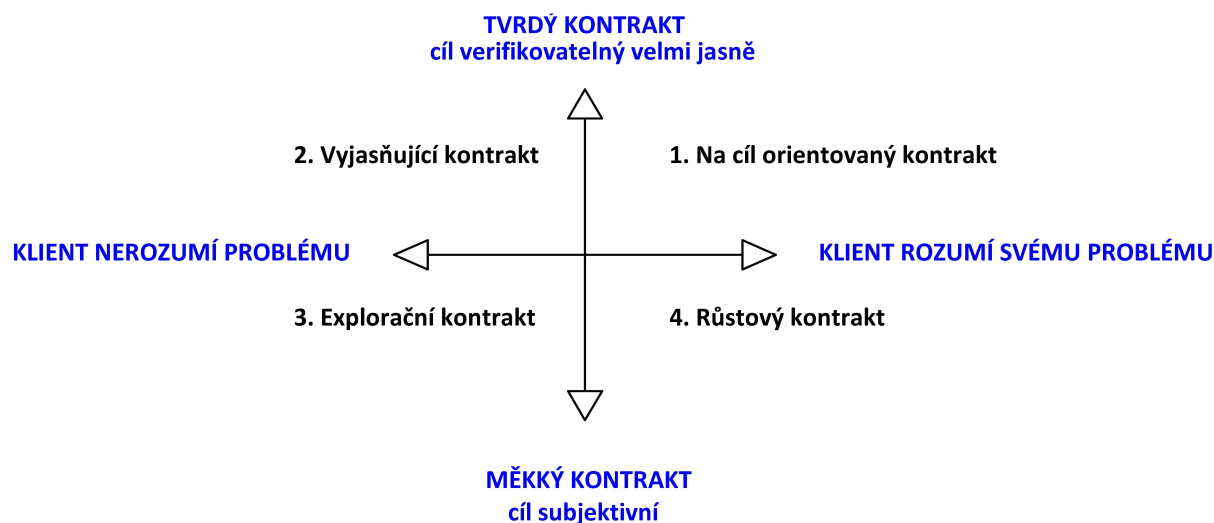
- **Specific = konkrétní** Cíl je pozitivně formulovaný bez záporů a podmínek. Nefunguje: „*Nehádat se*“, „*Abychom se nerozešli*“... Příklady pozitivní formulace: „*Naučit se řešit konflikty bez hádek*“
- **Measurable = měřitelný**. Je jasné, jak se projeví dosažení cíle **v chování?** („*Řeknu manželovi,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

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

---

<sup>1</sup> **SMAR** se týká cílů **TER** se týká prostředků (podrobně viz dále 3.3)

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



#### 1. Na cíl orientovaný kontrakt.

SMART cíle někdy není možné na začátku poradenství domluvit.

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

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

#### 2. Vyjasňující kontrakt, behaviorální kontrakt

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

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

#### 3. Explorační kontrakt

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

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

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

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

#### 4. Rozvojový kontrakt

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

### 3. 3. PROSTŘEDKY

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

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

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

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

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

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

## 4. NĚKTERÉ OBTÍŽNÉ SITUACE PŘI KONTRAKTOVÁNÍ

**Když se začneme při domlouvání kontraktu mýjet:**

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

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

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

**Když opakovaně nejde s klientem udělat kontrakt**

1. Upozornit klienta s tím, že se nedaří udělat žádnou dohodu
2. Ověřit, zda se mu neuzavírání dohod děje i jinde v životě
3. Ověřit, zda to on sám považuje za problém
4. Prozkoumat výhody a nevýhody. „*Chcete se mnou prozkoumat, jaké (neuzavírání dohod) má výhody a nevýhody?*“ Pokud klient souhlasí, po prozkoumání mu na závěr konzultace mu říci: „*Dnes jste se mnou udělal první kontrakt*“. „*Dál budeme pracovat (zatím) bez stanovení cíle, příště přinesete, o čem chce povídat. Jste pro?*“. Pokud ano, „*Ted' jsme uzavřeli druhý kontrakt*.“

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

#### **Když opakovaně nejde s párem udělat kontrakt**

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

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

## **5. UŽITEČNÉ KONTRAKTY VE SPECIFICKÝCH SITUACÍCH**

### **5.1. SITUACE NÁSILÍ: KONTRAKT NA SEBEKONTROLU**

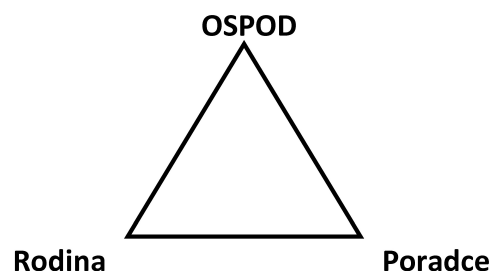
Je indikován, pokud se klient nedokáže bezpečně chovat k sobě nebo k druhému. Nejde-li zatím řešit hlubší problém, řešíme bezpečí na úrovni kontroly chování. Slouží k tomu, aby klient dostal pod kontrolu svoje destruktivní chování:

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

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

#### **5.2.1. Třístranný kontrakt**

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



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

Pokud pracujeme ve dvoustranném kontraktu: poradce – klient (klientský systém), je důležité vyjasnit s klientem, zda máme, či nemáme od instituce informace o klientovi, a že od

poradce i instituci nepůjdou žádné informace. Je důležité to vyjasnit i s institucí: kdy pouze doporučují a nemají očekávání, a kdy se jedná o třístranný kontrakt.

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

#### **Kontrakt OSPOD - poradce:**

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

#### **Kontrakt OSPOD – klient:**

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

#### **Kontrakt poradce - klient:**

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

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

- Domluva společného kontraktu vázaného na podporu rodičovské spolupráce a zájmy dítěte (cíl a co pro jeho dosažení udělá poradce, každý s rodičů a rodiče společně).

## 2. Administrativní rámec kontraktu

- Informace o mlčenlivosti, zproštění mlčenlivosti<sup>2</sup>, toku informací mezi OSPOD a poradcem, co bude obsahem zprávy
- **Klienti mají právo si zprávu přečíst, nemají však právo ji měnit či podmiňovat svůj souhlas s prolomením mlčenlivost svým souhlasem se zněním zprávy.**
- Pokud rodiče, nebo jeden z rodičů **nesouhlasí se zproštěním mlčenlivosti**, bude zpráva obsahovat pouze **pouze informace** o tom, kolik proběhlo konzultací, kolik bylo zrušeno a kým, zda rodina dochází, nebo zda spolupráce skončila a z jakých důvodů.

## 3. Kontrakt na cíl

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

## 4. Kontrakt na prostředky

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

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

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

---

<sup>2</sup> Souhlas s prolomením mlčenlivost doporučujeme podepsat (oběma rodiči) před vstupem do poradenství při domlouvání administrativního rámce kontraktu. Souhlas mohou podepsat na OSPOD, nebo u poradce. Pro ochranu poradce doporučujeme, aby měl kopii podepsaného souhlasu ve spisu.

Je důležité domluvit, jaký bude **postup při rušení konzultací**<sup>3</sup> a domlouvání náhradního termínu. (např. rodič, který nemůže přijít, nebo omlouvá dítě, dá vědět nejen poradci, ale i druhému rodiči, předdomluví tři možnosti náhradního termínu s poradcem, pak se domluví na termínu s druhým rodičem a potvrdí termín poradci nejpozději do .....(je dobré se domluvit na konkrétním termínu a čase).

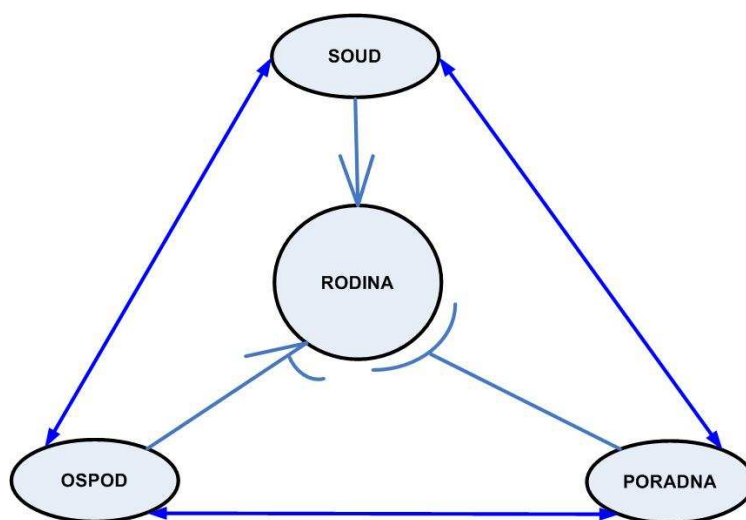
U podporovaných setkávání doporučujeme jasně nakontraktovat odpovědnosti rodičů, kdo, kdy a kam dítě přivede a odvede. Doporučujeme, aby rodič, se kterým dítě žije, dítě přivedl, dítě chvíli konzultovalo samo s poradcem – o aktuálním životě, či potřebných tématech, zatímco rodič odejde s poradny a nepotká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

### 5.2.2. Rizika třístranného kontraktu

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

### 5.2.3. Čtyřstranný kontrakt

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



<sup>3</sup> Tuto část administrativního rámce kontraktu je užitečné domluvat až po vyjasnění očekávání a domluvě cíle.

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

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

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