

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDÍ
Institut mezioborových studií Brno

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Brno 2010

Bc. Leona Jonášová

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ
Institut mezioborových studií Brno

**Význam manželské a rodinné poradny
při řešení problémů současné rodiny**

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Vedoucí diplomové práce:
doc. Ing. Antonín Řehoř, CSc.

Vypracovala:
Bc. Leona Jonášová

Brno 2010

P r o h l á š e n í

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma „Význam manželské a rodinné poradny při řešení problémů současné rodiny“ zpracovala samostatně a použila jen literaturu uvedenou v seznamu literatury.

Brno, 26. 2. 2010

.....
Bc. Leona Jonášová

P o d ě k o v á n í

Děkuji panu doc. Ing. Antonínu Řehořovi, CSc. za velmi užitečnou metodickou pomoc, kterou mi poskytl při zpracování mé diplomové práce.

Také bych chtěla poděkovat své rodině a přátelům za jejich morální podporu a pomoc, které si nesmírně vážím.

Bc. Leona Jonášová

O B S A H

| | |
|---|-----------|
| Úvod | 2 |
| | |
| I. TEORETICKÁ ČÁST | |
| 1. Manželská a rodinná poradna | 5 |
| 1.1 Z historie poradenství po současnost | 5 |
| 1.2 Poradenský proces | 27 |
| 1.3 Dílčí závěr | 39 |
| | |
| 2. Rodinné prostředí a situace | 40 |
| 2.1 Rodina v dnešní společnosti | 40 |
| 2.2 Krizové situace současné rodiny | 50 |
| 2.3 Dílčí závěr | 67 |
| | |
| II. PRAKTICKÁ ČÁST | |
| 3. Průzkum činnosti manželské a rodinné poradny | 68 |
| 3.1 Projekt průzkumu | 69 |
| 3.2 Prezentace a analýza výsledků dotazníkového šetření | 71 |
| 3.3 Interpretace výsledků | 89 |
| 3.4 Dílčí závěr | 91 |
| | |
| Závěr | 92 |
| Resumé | 94 |
| Anotace | 95 |
| Seznam použité literatury | 96 |
| Seznam příloh | 98 |

Úvod

Rodina se podstatným způsobem podílí na vytváření základu osobnosti každého jedince. Je místem citového vztahu dvou lidí a jejich dětí. Pokud dojde k uzavření manželství, jen málokdo vnímá tento vztah především jako vztah právní a s ním spojené jiné nové právní vztahy. Život nám však připravuje spoustu překážek, a to i život manželský a rodinný.

Současnou rodinu ovlivňuje řada faktorů, které mohou způsobit řadu problémů, a to jak v partnerských tak i v rodinných vztazích. Někteří se o radu s důvěrou obrátí na své nejbližší či přátele s nadějí, že třeba právě jejich životní zkušenosti jim mohou pomoci. I po této stránce můžeme hovořit o jakémsi „poradenství“.

Na druhou stranu jsou i tací, kteří raději využijí při řešení těžkostí partnerského či rodinného soužití a mezilidských vztahů vůbec odbornou pomoc. Tu nabízí poradny, jejichž služby může využít každý člověk.

Není přece slabostí člověka ani jeho ostudou, pokud odbornou pomoc vyhledá. Nikdo z nás není vševědoucí a přiznat si, že nevím jak dál, není projevem slabosti nebo hlouposti. V životě člověka tak může kdykoliv nastat situace, kdy služeb poradny využije. Existují samozřejmě mezi námi i takoví lidé, kteří se domnívají, že oni sami vědí nejlépe, co mají dělat, pomoc ostatních nepotřebují, protože oni sami vědí, jak vzniklou situaci řešit.

Odborníci v manželských a rodinných poradnách se orientují převážně na oblast rodinných a partnerských vztahů, pomáhají lidem lépe zvládat jejich životní osudy a snaží se pro ně najít vhodná řešení do budoucna, aby byli schopni zvládnout své problémy sami a lépe.

Cílem mé práce je přiblížit činnost a organizaci manželských a rodinných poraden a blíže specifikovat řešenou problematiku, zejména pokud se jedná o problematiku partnerského a manželského soužití, respektive jeho rozpadu.

K jeho splnění jsem si stanovila následující hypotézy:

- *Více jak 70 procent klientů vyhledávajících služby manželské a rodinné poradny tvoří ženy.*
- *Více jak 80 procent klientů řeší svůj aktuální problém v manželské a rodinné poradně poprvé, nikdy dříve jejích služeb nevyužili.*
- *Více jak 40 procent problematiky řešené v poradnách představují problémy v manželském či partnerském vztahu.*
- *Alespoň 80 procent klientů manželské a rodinné poradny považuje její služby za prospěšné a dostatečné.*
- *Více jak 50 procent klientů řešících v manželské a rodinné poradně partnerské či manželské problémy pochází z neúplné rodiny.*

Diplomová práce se skládá ze dvou částí – teoretické a praktické. Teoretická část se skládá ze dvou kapitol a ty se dále člení na tématické podkapitoly. V této části diplomové práce vycházím z analýzy dostupných materiálů. Praktická část diplomové práce je věnována aplikovanému průzkumu. Pro ověření hypotéz a stanovených cílů jsem využila metodu dotazníkového šetření, ve kterém jsou výsledky ovlivněny především pravdivostí zodpovězených dotazů.

V první kapitole této práce se snažím popsat vývoj poradenství ve společnosti, přiblížit význam a činnost Asociace manželských a rodinných poradců, standardy poradenství a etický kodex, dále i nároky kladené na samotné odborníky – psychology, jakož i samotný průběh poradenského procesu. Věnovala jsem se i samotné komunikaci během poradenského procesu, neboť poradenství je založeno především na komunikaci mezi poradcem a jeho klientem, a to zejména formou rozhovoru. Okrajově jsem uvedla i metody práce poradců, domnívám se však, že se jedná o natolik odbornou činnost, že by mohla být zajímavým tématem jiné odborné práce.

V další kapitole se věnuji dnešní rodině a možným krizovým situacím a problémům, se kterými se rodina setkává. Těch je samozřejmě celá řada a jejich důležitost v jakési pomyslné hierarchii je velmi subjektivní. Dle mého názoru je ale tím zásadním problémem, který ovlivňuje dnešní rodinu, právě rozpad manželství či partnerství. S ohledem na téma mé práce jsem se právě tímto tématem zabývala podrobněji.

Téma závěrečné kapitoly své diplomové práce jsem zvolila v souladu se získanými informacemi a zkušenostmi v manželské a rodinné poradně v Brně, kde jsem měla možnost se blíže seznámit s jejími pracovníky a pochopit obsah a význam jejich činností. Zde jsem provedla dotazníkové šetření, abych následně mohla na základě zjištěných výsledků potvrdit či vyvrátit své hypotézy.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1. Manželská a rodinná poradna

Manželské a rodinné poradenství představuje způsob pomoci druhému člověku v jeho obtížné životní situaci, a to pomocí psychologických prostředků a metod. Zabývá se problémy zejména ve vztazích partnerských, rodinných a manželských. V této kapitole bych proto chtěla popsat samotný vývoj manželských a rodinných poraden, určité zásady činnosti jejich pracovníků a přiblížit samotný průběh poradenského procesu.

1.1 Z historie poradenství po současnost

Dříve, než se začnu zabývat samotnou historií poradenství, bylo by zřejmě více než vhodné vymezit si samotný pojem „poradenství.“ Může být chápán v různých významech. Na jedné straně jde o přenos informací mezi poradcem a jeho klientem. Informace v tomto případě není chápána jenom jako zpráva nebo údaj, ale i jako poučení. Poradenství však může být chápáno také jako metoda redukování emocionálního napětí, proces učení, popřípadě i metoda pomoci člověku při řešení problémů a při hledání nových, přiměřenějších forem života.

Budeme tedy vycházet z předpokladu, že obecným úkolem poradenství je pomáhat lidem v důležitých fázích a oblastech jejich života, pomoci jim řešit obtížné sociální situace, do nichž se sami, popřípadě jejich nejbližší příbuzní, dostávají. Poradenství zahrnuje jak součást preventivní, směřující k odstraňování příčin či nepříznivých podmínek nebo k předcházení jejich vzniku, tak součást nápravnou, která se snaží o řešení problémů jednotlivce a jeho rodiny, popřípadě o zmírnění důsledků z nich vyplývajících.¹

Poradenství v manželských a rodinných problémech má delší tradici než historii v institucionalizované podobě. Zdá se, že již přírodní národy měly manželský i rodinný

¹ BAUMRUKOVÁ, P., BENEŠOVÁ, L., et al. *Obce, města, regiony a sociální služby*. 1. vyd. Praha: SOCIOPRESS, 1997, str. 198, ISBN 80-902260-1-9

život regulovaný poměrně přísnými normami. I tam existovala sociální kontrola. Ve společenství byly oprávněné osoby, které mohly zasahovat do manželských a rodinných vztahů. Společnost měla jednoznačné požadavky. Silnou sociální kontrolou byli sousedé a příbuzní. Funkci laického poradce zastávali staří zkušení lidé, významní členové rodiny a samozřejmě také církevní osoby.

V závislosti na religiozitě vznikaly pozoruhodné normy, regulující život v manželství, např. neuzavírat sociálně a nábožensky nerovné sňatky, rodit děti, udržet stabilní rodinu. V rodině řídící se křesťansko-judaistickou tradicí bylo vždy možné odkázat na bibli, např. „Muži milujte své ženy a nechovejte se k nim drsně. Děti poslouchejte ve všem své rodiče, protože se to líbí Pánu. Otcové neponižujte své děti, aby nemalomyslněly.“ (sv. Pavel Koloským, 3. kap.) nebo „V poddanosti Kristu se podřizujte jedni druhým, ženy svým mužům jako Pánu, protože muž je hlavou ženy, jako Kristus je hlavou církve, těla, které spasil (sv. Pavel Efezským, 5. kap.).

S postupem doby ovšem dochází ke změně. V partnerském soužití se zvyšují citová a intelektuální očekávání, zvyšuje se proměnlivost sociálních kontaktů, tradiční modely chování v rodině buď mizí, nebo nejsou jednoznačně přijímány.

Za první civilní známou instituci, která poskytovala psychologické poradenství, je možné považovat *Antropometrickou laboratoř*, kterou otevřel pro služby veřejnosti v Londýně v roce 1884 sir Francis Galton. Tento vědec, který se zabýval mimo jiné genetikou a eugenikou, nepovažoval psychologii za pouhou teoretickou vědu. Jeho cílem bylo studovat a poznávat osobnost dítěte. Na základě získaných poznatků bylo možné získat rady ohledně volby partnera nebo výchovy dětí. Jeho příklad následoval v roce 1896 Lightner Witmer otevřením první poradenské kliniky v USA. I zde byla řešena problematika manželství a výchovy dětí. Dvacáté století znamenalo velký rozvoj poradenství v civilní sféře.²

Historie institucí, zabývajících se manželskými a rodinnými problémy v naší zemi není příliš dlouhá. První poradna vznikla v druhé polovině 30. let 20. století v Praze. Její název byl *Poradna pro manželské rozkoly*. Organizačně byla zařazena do rámce

² NOVÁK, T. *Manželské a rodinné poradenství*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006, str. 14 - 15, ISBN 80-247-1316-0

Ústředního sociálního úřadu v Praze. V roce 1944 byla poradna přejmenována na *Rodinnou poradnu*. V době protektorátu se však spíše než partnerskými a rodinnými konflikty zabývala prokazováním árijského původu. Podle § 1 vládního nařízení č. 136/1940 Sb., vymezujiícího, kdo je žid, bylo předložení dokladů včetně výpisu z matriky v té době podmínkou profesního a studijního uplatnění, posléze šlo doslova o život. O způsobu práce v té době není oficiálně nic známo. Na počátku roku 1945 přestala instituce působit a po skončení 2. světové války svoji činnost již neobnovila.

Dne 1. října 1948 vznikla v Brně *Poradna pro problémové rodiny a manželství*. Zaměřovala se na šetření spojená s péčí o dítě, zajišťovala přednášky o soužití v rodině a manželství. Poradenství bylo poskytováno jeden den v týdnu a představovalo rozumové vysvětlení toho, co je pro manželství správné a co nikoliv. Nezáměr vedení města, dopad politických změn, proklamace, že s příchodem socialismu nebude partnerských problémů, to vše vedlo k utlumení činnosti poradny.

Až v polovině 90. let došlo ke změně. Poradna začala opět fungovat samostatně jednou týdně pod názvem *Poradna pro neshody v rodině*. Vedoucím poradny byl primář Psychiatrické léčebny v Brně – Černovicích, pan E. Žalman. Po jeho odchodu do exilu instituce dále pokračovala pod názvem *Manželská poradna*. Pracovali v ní zdravotní sestra, psycholog a gynekolog, zaměřený na sexuologii. Pracoviště bylo součástí oddělení zdravotní výchovy MÚNZ Brno. I činnost této poradny však byla ukončena, a to v druhé polovině 90. let. Důvodem byla skutečnost, že zdravotní pojišťovny manželské poradenství nehradily a také spřátelená poliklinika se rozhodla šetřit a ne přispívat na provoz poradny.

Manželské poradenství ve zdravotnictví se v 60. letech rozvíjelo jen díky několika jedincům, kteří o ně měli zájem (např. manželé Pondělíčkoví v Karlových Varech aj.). První institucí, která byla svým začleněním srovnatelná s dnešními poradnami, vznikla 1. října 1967 v Praze jako *Stálá manželská poradna*. Zásluhy za její vznik lze připisat tehdejší Státní populační komisi, která v dubnu 1966 schválila návrh pro vybudování sítě poraden. V prosinci 1969 byl koncept budování sítě poraden schválen i ministerstvem práce a sociálních věcí.

Počátkem 70. let tak začaly vznikat manželské poradny také v Brně, Ústí nad Labem, Olomouci, Hodoníně, Ostravě a Českých Budějovicích. Následné zařazení manželského poradenství do sféry sociálních věcí bylo mnohem perspektivnější. Během 10 let vznikly poradny ve všech tehdejších krajských a okresních městech.

Po založení Manželské a předmanželské poradny v roce 1970 v Praze byla pod hlavičkou Městského ústavu sociálních služeb založena v roce 1971 *Manželská a předmanželská poradna* i v Brně. Poradna se postupně rozrůstala, působilo zde kromě mnoha interních psychologů i několik známých osobností, které fungovaly jako externí pracovníci, např. Stanislav Kratochvíl, Mojmir Svoboda, Ivo Možný, Věra Capponi aj.³

Poradenské systémy

V současné době u nás existují různé poradenské systémy. Centrem mého zájmu je však s ohledem na téma mé práce poradenství v pomáhajících profesích.

Jedná se o poradenství v rezortu:

- ministerstva práce a sociálních věcí,
- ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy,
- ministerstva zdravotnictví.

Poradenství v rezortu ministerstva práce a sociálních věcí

Poradenství v této oblasti prošlo různými změnami. Jedná se především o systém předmanželského, manželského a rodinného poradenství. Do této oblasti bych však zahrнула i práci kurátorů, sociálních pracovníků pracujících v různých zařízeních, s rodinou, v oblasti náhradní rodinné péče a se starými lidmi.

Poradenství v rezortu ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy

V této oblasti je poradenství reprezentováno pedagogicko-psychologickými poradnami. Ty se zabývají dětmi a mládeží, které mají výrazné problémy v kolektivních zařízeních, problémy s učením, ve vztazích s rodiči, učiteli, při volbě povolání apod.

³ NOVÁK, T. *Manželské a rodinné poradenství*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006, str. 16-20, ISBN 80-247-1316-0

Součástí tohoto systému se postupně stává také školní psycholog a výchovný poradce. Jedná se o speciálně školené pedagogy, kteří nabízejí své služby žákům i pedagogům, např. pomáhají žákům při problémech s učením, poskytují jim informace spojené s volbou budoucího povolání apod.

Poradenství v rezortu ministerstva zdravotnictví

V oblasti zdravotnictví se poradenské systémy zaměřují na konkrétní somatická onemocnění, např. diabetologická poradna, alergologická poradna, poradna v oblasti lékařské kosmetiky. Svůj systém poradenství mají i gynekologicko-porodnické kliniky nebo oddělení, v rámci kterého mohou působit jako antikoncepční poradny, genetické poradny apod. Relativně samostatným typem v oblasti zdravotnictví je poradenství pro lidi závislé na nikotinu, alkoholu, lécích, drogách a jiných návykových látkách nebo hazardních hrách. Specifickým typem poradenství je v tomto rezortu telefonické poradenství (linky důvěry).

Zatímco do roku 1989 bylo poradenství doménou státu, v současné době existují soukromá poradenství, a to v různých odvětvích, např. marketing, daně aj.⁴

Asociace manželských a rodinných poradců (dále jen AMRP)

Vznikla v květnu roku 1990 jako profesní sdružení psychologů, sociálních pracovníků a dalších odborníků působících v tehdejších poradnách. V současné době jsou jejími členy také pracovníci poskytující analogické služby buď na komerční bázi, nebo v některých zdravotnických zařízeních.

Asociace se zaměřuje na udržování a zvyšování profesních kompetencí, připravuje a realizuje kurzy, výcviky, supervize a další vzdělávací aktivity. O dosažené kvalifikaci vydává kvalifikační osvědčení. Asociace v současné době sdružuje téměř 250 kvalifikovaných manželských a rodinných poradců a sociálních pracovníků.

⁴ GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995, str. 15 – 17, ISBN80-85850-10-9

Cílem AMRP je především udržování a zvyšování profesních kompetencí psychologů a sociálních pracovníků pracujících v poradnách pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy po celé republice a ochrana klientů před nekvalifikovaným působením. V krátké době od vzniku AMRP byly vytvořeny a přijaty Kvalifikační požadavky manželských a rodinných poradců ČR, které jsou srovnatelné s požadavky ostatních evropských zemí. V souladu s evropskými standardy v sociální práci má AMRP zpracovány Základní standardy poradny pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy a Etický kodex.

AMRP spolupracuje s Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR, jakož i s dalšími odbornými organizacemi, mezi něž patří např. Asociace linek důvěry, Národní centrum pro rodinu, Českomoravská psychologická společnost, Unie psychologů, Národní vzdělávací fond, Bílý kruh bezpečí, CEKAS, Asociace občanských poraden, Asociace poraden pro lidi se zdravotním postižením, VIDA centrum atd.

Kvalifikační požadavky manželských a rodinných poradců ČR

Kvalifikační stupně:

- 1) ***Manželský a rodinný poradce v přípravě (čekatel)*** – absolvent psychologie nebo jiných oborů humanitního zaměření nebo lékařství, který pracuje v zařízení poskytujícím pomoc lidem s problémy v jejich manželských, rodinných a mezilidských vztazích, a po svém nástupu do praxe ihned zahájí přípravu na získání kvalifikace manželského a rodinného poradce.
- 2) ***Manželský a rodinný poradce*** – musí mít řádně ukončené magisterské studium humanitního směru nebo lékařství, dále musí absolvovat kurz – poradenská propedeutika (obsahem kurzu jsou právní předpisy související s výkonem profese, etický kodex manželského a rodinného poradce, organizační souvislosti výkonu profese a dále teoretické a praktické aspekty poradenského rozhovoru – kombinace přednášek, ukázek, diskusí, hraní rolí, cvičení) a postgraduální specializační výcvik v metodách manželského poradenství a psychoterapie v rozsahu minimálně 400 hodin nebo dlouhodobý psychoterapeutický výcvik

akreditovaný ve zdravotnictví. Nutná je i praxe, a to minimálně 5 let v oboru manželského a rodinného poradenství při plném pracovním úvazku. Posledním požadavkem je supervize, a to alespoň 50 hodin individuální supervize. Toto penzum je nutno rozdělit mezi dva supervizory, přičemž u jednoho z nich je potřeba absolvovat nejméně 20 hodin. Supervizora si kandidát volí sám, případně je mu v tom nápomocno oblastní sdružení AMRP. Po splnění všech výše uvedených podmínek a po doporučení oběma kandidátovými supervizory se kandidát stane „manželským a rodinným poradcem.“ Je způsobilý pracovat ve státním či obecním zařízení nebo v soukromé praxi, pokud má zajištěnu metodickou pomoc, což znamená, že poradce pracuje pod přímým vedením samostatného manželského a rodinného poradce.

3) ***Samostatný manželský a rodinný poradce*** – pro dosažení této úrovně je nutné absolvovat postgraduální specializační kurz (obsahem jsou nové poznatky z manželského a rodinného poradenství a psychoterapie obecně, systém sociálních služeb, filosofické otázky oboru, kulturní antropologie rodiny, sociologie rodiny, lidská sexualita, rodinné právo, genetika apod.) a akreditovaný specializační výcvik (jeho strukturu tvoří vlastní terapeutická zkušenost v rozsahu minimálně 200 hodin a teorie a supervize v manželském a rodinném poradenství. Je požadována také praxe v oboru, a to nejméně 5 let po absolvování II. stupně, za probíhající individuální supervizi u dvou různých supervizorů. Splněním všech uvedených podmínek se „manželský a rodinný poradce“ stává „samostatným manželským a rodinným poradcem.“ Může pracovat samostatně ve státním či obecním zařízení, nebo v soukromé praxi bez dalšího metodického vedení. Po získání tohoto kvalifikačního stupně se poradce dále vzdělává. Svoji profesionální úroveň si zvyšuje účastí v kursech, výcvicích ve specializovaných seminářích, publikační nebo přednáškovou činností.

4) ***Supervizor*** – požadavky na kvalifikaci supervizora směřují k integraci s požadavky Evropského svazu supervize. Z hlediska AMRP je supervizorem:

- *do 31. 12. 2009* – samostatný manželský a rodinný poradce, kterého navrhlo na supervizora oblastní sdružení AMRP a valná hromada tento návrh schválila, vysokoškolský odborník v pomáhající profesi splňující

požadavky vzdělání v oficiálních institucích pro supervizi v minimálním rozsahu 130 hodin nebo vysokoškolský odborník vykonávající supervizi v dlouhodobém zkušenostním psychoterapeutickém výcviku akreditovaném pro zdravotnictví.

- *od 1. 1. 2010* – dosavadní supervizor AMRP, který do 31. 12. 2009 dovršil 50 let věku a do téhož data písemně požádal o osvědčení, samostatný manželský a rodinný poradce, který dosáhl 40 let věku, 15 let praxe a má výcvik v supervizi v minimálním rozsahu 130 hodin, supervizor akreditovaného psychoterapeutického výcviku, absolvent vysoké školy, který má minimálně 6 let praxe v pomáhající profesi a absolvoval alespoň dvouletý kurz supervizor v rozsahu 380 hodin při splnění obsahových a metodických požadavků.

Standardy služeb poradny pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy

Sociální služby jsou činnosti poskytující fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci podporu při sociálním začleňování a ochranu před sociálním vyloučením s cílem umožnit jim zapojení do běžného života společnosti a využívat obvyklým způsobem jiných systémů (např. bydlení, školství, zdravotnictví, služby zaměstnanosti atd.).

Sociální služba je veřejná služba, určená osobám v nepříznivé sociální situaci, která jim pomáhá tuto situaci řešit a tím pomáhá i dobrému sociálnímu fungování jednotlivců, skupin a společenství. Sociální služby jsou popsány prostřednictvím základních prvků a jejich komplexů.

Základním prvkem sociální služby se rozumí specifická činnost, kterou fyzická osoba z důvodu existující nepříznivé sociální situace není schopna vykonávat sama nebo bez cizí podpory. Základními prvky služeb se rozumí zejména pomoc při sebeobsluze, hygiena, stravování, ubytování, pomoc při zajištění chodu domácnosti, poskytnutí informace, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, psychoterapie, pomoc při prosazování práv a zájmů.

Komplex sociálních služeb je souhrn základních prvků poskytovaných na základě individuálních potřeb fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci. Je to souhrn činností, které mají stanovený cíl, cílovou skupinu, obsah a způsob poskytování a časové trvání. Jedná se např. o azylové domy, centra denních služeb, penziony a domovy pro seniory, krizová pomoc, noclehárny, pečovatelské služby, podporované a chráněné bydlení, poradenství, stacionáře aj.

Poskytování sociálních služeb se často dotýká základních lidských a občanských práv lidí, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci (proto služby využívají). Některé služby také zasahují hluboko do soukromí lidí.

Cílem sociálních služeb je podpořit člověka, který se ocitl v tíživé sociální situaci, začlenit jej zpět do společnosti tak, aby mohl ve společnosti využívat běžných zdrojů, služeb běžných systémů a neformálních přirozených zdrojů, ke kterým patří rodina, přátelé, sousedé aj. Konečným cílem sociálních služeb je posílit člověka natolik, aby přestal dané služby potřebovat a využívat, nebo aby je potřeboval jen v nezbytně nutném rozsahu.

Poradny pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy jsou komplexy sociálních služeb, které poskytují rodinám, manželům, snoubencům, partnerům odborné sociální služby a pomoc při řešení těžkostí jejich vzájemných vztahů. Těžištěm jejich služeb jsou konzultace. Poradny přispívají k tomu, že rodina i jednotlivec dokáže optimálně plnit svoji funkci v rodině, a to v souladu se zásadami zákona o rodině, a také svoji funkci ve společnosti vůbec.

Složení komplexu služeb

1) poradenství

- speciální – psychologické poradenství poskytované v rámci mezilidských vztahů, edukativní poradenství, psychologická diagnostika, sociální práce a sociální poradenství s využitím poznatků sociální psychologie, psychoterapie, řešení problematiky komunikace, empatie, porozumění, pochopení, schopnost přijmout sebe i druhé, nácvik sociálních a komunikativních dovedností;

- obecné – poskytování informací, např. o službách poradny, kontakty, postupy jednání na úřadech apod., rady nabízející konkrétní řešení, nevyžadující terapeutické vedení, přesměrování klienta na jinou organizaci, řešení problémů klienta prostřednictvím spolupráce s jinými organizacemi;
- 2) pomoc při hledání konkrétního řešení problémů klienta, prosazování jeho práv a zájmů;
- 3) krizová intervence;
- 4) aktivní pomoc - komplexní přístup k řešení problémů s možností poskytnutí následné péče, terapeutické vedení klienta.

Personální standardy

Poradna má systém přijímání pracovníků. Jsou vymezené profesní role včetně požadavků na vzdělání, osobnostní předpoklady a sociální dovednosti pro jednotlivé pracovní funkce a jsou přesně vypracovány pracovní náplně.

Jsou vypracovány osobní spisy pracovníků:

- **Vedoucí poradny** - vysokoškolsky vzdělaný odborník, který dosáhl na II. kvalifikační stupeň v souladu s kvalifikačními předpoklady AMRP – „samostatný manželský poradce.“
- **Další psycholog** – „manželský a rodinný poradce.“
- **Sociální pracovnice** – absolventka sociálně právní školy s úplným středním odborným vzděláním a nástavbou nebo vysokoškolsky vzdělaná absolventka oboru sociální práce.
- **Externí pracovníci** – pedagogický psycholog, psychiatr, právník aj. Zde záleží na možnostech samotné poradny.

Poradna zajišťuje, aby její pracovníci neustále rozvíjeli své dovednosti a znalosti, které potřebují k poskytování odborných sociálních služeb klientům, např. má vypracovaný systém zaškolování pracovníků, umožňuje odborný růst svým pracovníkům a účast na odborných seminářích a kurzech aj. Prostřednictvím rozhovorů s pracovníky a vedením poradny dbá na prevenci syndromu vyhoření.

Pracovníci, kteří jsou v přímém kontaktu s klienty, mají možnost zažádat o supervizi. Existuje seznam supervizorů, ze kterého si může pracovník vybrat sám nebo je mu supervizor navržen. O supervizích jsou vedeny záznamy.

Procedurální standardy

Provozní řád poradny

Je vyvěšen na viditelném místě ve vstupních prostorách poradny. Je v něm uveden zřizovatel (poradny pro rodinu, manželství a partnerské vztahy může zřizovat Krajský úřad příslušného kraje, Magistrát města nebo Městský úřad), nabídka služeb, možnosti komunikace (např. osobní, telefonická, písemná, anonymní), úřední hodiny, informace o bezplatném poskytování služeb, na konci je pak uvedeno jméno vedoucího poradny a datum. Provozní řád je stvrzen podpisem ředitele.

Etický kodex poradců

Stanovuje nezávislost a nestrannost poskytovaných služeb, vychází ze Základní listiny práv a svobod a stanoví respektování práv klientů v poradenském procesu (více o etickém kodexu na str. 19 – Etický kodex AMRP).

Cíle činnosti

Poradna má stanovené své cíle, které odpovídají potřebám komunity. Poskytované služby by měly odpovídat vymezení pro zřizování poraden a měly by odpovídat potřebám regionu. Posláním poraden je poskytovat odbornou pomoc rodinám, manželským párům, jednotlivcům a dalším sociálním systémům při řešení jejich problémů. Cílovou skupinu tvoří lidé všech věkových skupin, u osob mladších 16 let musí být při prvním kontaktu s poradnou přítomen zákonný zástupce nebo zletilá osoba. Občané jsou o nabízených službách informováni prostřednictvím propagačních letáků, přednášek, článků v tisku, různých akcí pro veřejnost. Na druhé straně poradna spolupracuje i s ostatními organizacemi, např. úřady práce, pedagogicko-psychologické poradny, policie, soudy, lékaři aj. Strategie poskytovaných služeb se jednou do roka vyhodnocuje a na základě získaných výsledků se provádí aktualizace stávající strategie.

Kontakt s klientem

Kontakt probíhá v příjemném prostředí, interiér odpovídá potřebám poradny. Pracovna poradce by měla být vkusně a účelně zařízena, aby odpovídala právu klienta na soukromí. Dodržování základních pravidel slušnosti je samozřejmostí. Všichni klienti jsou při své první návštěvě poradny seznámeni s tím, jak spolupráce v poradně probíhá, a rovněž jsou informováni o pravidlu mlčenlivosti a bezplatnosti služeb.

Pravidla pro poskytování služeb

Klienti mají právo získat všechny informace a rady odpovídající jejich potřebám a musí mít možnost podílet se aktivně na řešení svého problému. Každý navržený způsob řešení musí být zaznamenán. Každý klient je objednan k určitému poradci v určitém termínu. V případě změny je o tomto písemně nebo telefonicky vyrozuměn. Pokud poradce nemůže zajistit konkrétní službu pro svého klienta, doporučí jej na jiné pracoviště a o doporučení provede záznam. Záleží pak už na klientovi, jakou možnost zvolí. Průběh poradenského procesu je plánován a probíhá dle potřeb a možností klienta. Je plánován i termín a způsob ukončení.

Vedení písemné dokumentace

Každá poradna má vypracovaný systém vedení záznamů o svých klientech, který je celorepublikově sjednocený. Evidence jednotlivých klientů je vedena na záznamových arších a dle nich je zpracována i počítačová verze. O každém klientovi je veden samostatný záznam, přeje-li si klient zůstat v anonymitě, je spis veden pod značkou. Archivace písemných dokumentů je 20 let. V souladu se zákonem 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, musí být stanovena pravidla pro ochranu získaných dat.

Vyřizování stížností

Poradna musí mít vypracovaný způsob, formu a termín, ve kterém musí být stížnost vyřízena. Stížnost může být písemná i osobní a musí směřovat k přímému nadřízenému poradce. O výsledku je klient informován písemně do 30 dnů. Se stížností je možné se obrátit i na AMRP nebo na zřizovatele poradny. Při řešení odborných postupů je však nutné přizvat ke spolupráci zástupce z AMRP, která je pověřena metodickým vedením. Klienti mají možnost vyjadřovat se k fungování poradny. Z připomínek a námětů jsou vyvozovány závěry pro další chod poradny.

Zaznamenávání a vyhodnocování problémů

Poradna má vypracovaný způsob pravidelného zpracování statistiky. Počet konzultací a typy řešené problematiky jsou součástí statistického výkaznictví pro Ministerstvo práce a sociálních věcí. Ze zjištěných údajů jsou vypracovány závěry pro další fungování poradny a pro další ovlivňování sociální politiky.

Provozní standardy

Zajištění důstojného prostředí

Poradna disponuje vhodnými prostory, které splňují hygienické předpisy. Minimální počet místností jsou tři pracovny, čekárna, samostatné sociální zařízení pro personál a klienty. Všichni pracovníci poradny plně respektují důstojnost klienta s ohledem na jejich rasu, národnost, sociální postavení, pohlaví a náboženské vyznání. Protože poradna zajišťuje své služby i pro osoby se zdravotním postižením, měl by být do poradny zajištěn bezbariérový přístup. V opačném případě mohou konzultace probíhat i mimo prostory poradny, např. osobní návštěvou poradce v domácnosti klienta apod. Přístup do poradny v úředních hodinách musí být klientům zaručen.

Prostory poradny musí být vybaveny vhodným nábytkem, upraveny a udržovány. V prostorách poradny je odpovídající sedací nábytek, prostory jsou upraveny dle charakteru terapeutické práce – pohovka, sedací souprava, relaxační křeslo, židle, stůl. Pracovní prostor poradce musí být upraven tak, aby zde byly všechny potřebné pracovní prostředky pro zpracování dat a komunikaci se spolupracujícími organizacemi (např. knihovna, počítač s napojením na internetovou síť, kopírka aj.).

Dostupnost služeb

Poradna by měla být umístěna v dosahu hromadné dopravy, nejlépe v centru města. Své služby poskytuje s ohledem na zvyklosti regionu.

Informování veřejnosti

Objekt poradny musí být viditelně označen, kromě názvu pracoviště je vyvěšena i provozní doba. V prostorách poradny je vyvěšen pracovní řád a provozní doba, pracovny jednotlivých poradců označeny jejich jménem a funkcí. Poradny jsou vedeny

v telefonním seznamu a v adresáři sociálních služeb. Kontakty na jednotlivé poradny v ČR je možné najít i na internetu. Poradny jsou nezastupitelnou součástí celého komplexu sociálních služeb, využívají možnosti spolupráce s dalšími organizacemi, ale jejich služby nezastupují ani nenahrazují.

Nouzové a havarijní situace

Poradna má vypracovaný plán postupů při nouzových a havarijních situacích, musí splňovat požadované protipožární a bezpečnostní předpisy. Pracovníci poradny jsou pravidelně informováni o postupech v daných situacích prostřednictvím školení.

Organizační a řídicí principy

Poradna má jasnou řídicí strukturu, která stanoví povinnost a zodpovědnost pro jednotlivé pracovní pozice při poskytování služeb. Jsou vedeny odpovídající účetní doklady a pokladní kniha, které podléhají řádné kontrole. O movitém majetku je vedena řádná evidence a pravidelně je majetek inventarizován. Každá poradna má zpracovaný rozpočet a snaží se o co nejúčelnější využití finančních prostředků při poskytování služeb.

Systém práce s důvěrnými materiály

Ty jsou umístěny na bezpečném uzamčeném místě a jsou zpřístupněny pouze osobám s podepsaným prohlášením o mlčenlivosti a v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů. Materiály jsou archivovány po dobu 20 let a poté jsou dle předpisů skartovány. O každé skartaci je proveden záznam. V počítačích musí být data chráněna heslem nebo uzamčením.

Vnitřní kontrola činnosti

Kontrola probíhá v oblasti vedení dokumentace, financí, správnosti poskytnutých rad a doporučení, vzdělávání pracovníků. Jsou určeni pracovníci poradny, kteří kontrolu provádí a o provedených kontrolách provedou zápis, jakož i zápis o následném odstranění závad.

Etický kodex AMRP

Určení, terminologie

Etický kodex (dále je EK) obsahuje zásady profesionálních jednání členů Asociace manželských a rodinných poradců České republiky, kteří působí interně či externě jako sociální pracovníci a poradci, tj. psychologové, psychoterapeuti, psychiatři či jako jiní odborníci ve státních, samosprávných či veřejných zařízeních a organizacích nebo v soukromé sféře.

Členové a členky AMRP jsou v EK uváděni pod označením pracovník. Náplní jejich práce je odborně fundovaná práce s klienty, tzn. s jedinci, manželskými páry, rodinami, případně dalšími osobami. Při své činnosti spolupracuje poradce s jinými odborníky a institucemi, v souvislosti se svojí profesí může působit také ve výzkumu, při prezentacích pro veřejnost, dále jako supervizor, ve výuce nebo výcvikových programech. Všechny tyto činnosti vykonává v souladu s EK.

Obecná ustanovení

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

Poradenský proces

- *Kontrakt* – v počáteční fázi poradenského procesu, který obvykle zahrnuje jednu až dvě konzultace, klient sdělí svůj problém, případně může vyjádřit své požadavky a očekávání. Pracovník následně klienta informuje o všech závažných okolnostech spolupráce, tzn. o průběhu poradenského procesu, o alternativních přístupech a dalších okolnostech. Klient se tak může rozhodnout a vyjednat vstupní poradenský kontrakt. Ten zpravidla obsahuje – zaměřenost odborné poradenské intervence, dohodu o osobách, které se přímo účastní poradenského procesu, nebo budou přizvány, přibližný počet konzultací a jejich frekvenci. Pokud se poradenský proces realizuje na privátní bázi, pak je součástí kontraktu také dohoda o výši plateb a způsobu proplácení. Kontrakt je možné v průběhu poradenského procesu upravovat, pokud se na tom dohodnou obě strany.

- *Dokumentace, ochrana údajů a osobnosti klienta* – o průběhu poradenského procesu vede pracovník dokumentaci, a to v souladu se zvyklostmi a požadavky pracoviště. Dokumentace obsahuje relevantní údaje, včetně záznamů o průběhu a obsahu samotného procesu. Dokumentace je určena pouze pro potřeby odborného pracovníka, případně pro statistické zpracování. Poskytování jakýchkoliv informací je možné pouze se souhlasem dotčených osob. Výjimka zachovávat mlčenlivost se vztahuje jen ke skutečnostem trestně-právní povahy. Dokumentace se skladuje a archivuje takovým způsobem, aby byla zachována maximální diskrétnost a ochrana osobních údajů v souladu se zákonem. Pokud by při konzultaci chtěla být přítomna další osoba než pracovník, je nutné si dopředu vyžádat klientův souhlas. Pokud je však přítomnost další osoby dle názoru pracovníka nutná, např. přítomnost jiného odborníka, a klient i po odůvodnění jeho přítomnost zamítne, má pracovník právo poradenský proces ukončit. Jakékoliv další činnosti související s osobností klienta mohou být zveřejněny pouze s jeho souhlasem (např. monitorování, pozorování konzultace, publikování případu aj.).

Klient – pracovník

Vztah mezi klientem a pracovníkem předpokládá vzájemnou důvěru. Pracovník a klient nenavazují eroticko-sexuální kontakty, ani si neposkytují vzájemné protislužby nebo služby. V průběhu procesu se mohou vyvinout přenosové a protipřenosové fenomény. Pokud by nabyly takové intenzity, že by se staly nezvladatelnými, je nutné poradenský proces ukončit.

Klient jakožto jedinec, v páru či skupině se účastní poradenského procesu dobrovolně, z vlastní vůle. Výjimku tvoří soudně nařízená odborná intervence a vyšetření v rámci znaleckého posudku. Každý klient má právo účastnit se poradenského procesu anonymně nebo pod pseudonymem, stejně tak má právo proces kdykoliv přerušit, nebo ukončit.

Pracovník si je vědom, jaká odpovědnost vyplývá z jeho činnosti a jak může zasáhnout do života svých klientů. Nutný je jeho neustálý kontakt s vývojem oboru. Pracovník respektuje důležitost průběžné, kvalifikované supervize. Neměl by překročit hranice své odbornosti, měl by se omezit pouze na takové postupy, v nichž má prokazatelně

dostačující znalosti a dovednosti. Odmítnout klienta může pouze z kapacitních nebo jiných vážných důvodů, např. pokud je zakázka klienta v rozporu s jeho životními hodnotami a zásadami. Stejně tak nesmí pracovník přijmout osobu, ke které má blízký nebo dokonce příbuzenský vztah. Osobní problémy pracovníka mohou významně ovlivnit jeho činnost. V takovém případě je nutné vyhledat supervizní konzultaci. Další činnost pracovníka potom vyplyne z doporučení supervizora.

Svým členstvím v AMRP přijímá pracovník tento Etický kodex za svůj. S jeho existencí seznamuje klienta v počáteční fázi poradenského procesu. V případě porušení zásad a pravidel může kdokoliv upozornit samotného pracovníka a v případě, že nedojde k nápravě, pak jeho přímého nadřízeného, případně samotnou AMRP.

Manželské a rodinné poradenství je specializovaným oborem psychologie, který představuje aplikaci psychologických postupů na práci s problémy v mezilidských vztazích, zejména s problémy rodinnými a manželskými.

Poradenství je chápáno jako forma pomoci člověku, který se ocitl v obtížné životní situaci. Manželský a rodinný poradce poskytuje psychologické, psychosociální a sociálně právní poradenství jednotlivcům, partnerům, snoubencům, manželům a rodinám, které se nacházejí v náročném životním období.

Poradenství je zaměřeno na zvládání potíží v mezilidských vztazích, osobních a rodinných problémů, generačních sporů, rozvodu a porozvodových těžkostí, styku s dětmi, žárlivosti, nevěry, závislosti v rodině a obtíží v intimním soužití. Důležitou součástí je i mediace dohod, a to především o výchově dětí a uspořádání vzájemných vztahů.

Poradny se staly součástí nově budované sítě sociálních služeb a od roku 2007 jsou vymezeny dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Odborné služby poskytované v poradnách spadají pod sociální poradenství, které je blíže vymezeno vyhláškou Ministerstva práce a sociálních věcí č. 505/2006 Sb.⁵

⁵ www.amrp.cz

Posláním manželských a rodinných poraden je tedy poskytovat odborné sociální služby a pomoc při řešení problémů v manželských, rodinných, partnerských a jiných mezilidských vztazích, vést a posilovat své klienty k tomu, aby každý z nich v manželství, rodině a společnosti vůbec v rámci svých možností mohl plnit svoji funkci.

Problematiku, se kterou se pracovníci manželských a rodinných poraden při své práci setkávají, je možné rozdělit do pěti základních skupin:

1) osobní problematika

Jedná se obvykle o primární zakázku, pokud se týká i jiných osob, spolupráce s nimi není u těchto druhů problémů v mnoha případech možná nebo vhodná.

Rozdělení osobní problematiky:

- *problémy intrapersonální, existenciální* - osamělost, rány osudu, hledání životní orientace, poruchy sebehodnocení, sebevražedné úvahy, sociální začlenění po odchodu do důchodu, jiné problémy se sebou samotným;
- *problémy interpersonální* (vztahové a kvazivztahové problémy) – výběr partnera, jednostranné citové fixace, strach a nenávisť k někomu, reakce na rozchod s partnerem, partnerské krize, nevěra jako osobní problém, úmrtí blízké osoby, rozvodové úvahy a jiné osobní potíže;
- *sexuologická a psychosexuální problematika* – zahájení sexuálního života, antikoncepce, sexuální násilí a obtěžování, odlišná sexuální orientace, identifikace, sexuální dysfunkce, deviace a promiskuita, sexualita zdravotně postižených a jiné osobní problémy ve vztahu k sexu;
- *psychopatologie* – afektivní poruchy nálady, poruchy schizotypální, poruchy s bludy, poruchy intelektu a osobnosti, deviantní chování, fobie, obsese, nutkavé neurózy, emoční labilita, patologická žárlivost apod.;
- *závislosti a sociální patologie* – alkohol, drogy, hráčství, sekty, šikana, sociální nepřizpůsobení, kriminalita (podezření, obavy) aj.;
- *zdravotní problematika* – tělesné a smyslové postižení, mentální postižení, závažné nemoci, úrazy a poúrazové stavy, imunodeficity, AIDS, gravidita jako osobní problém, sterilita, poruchy příjmu potravy a jiné zdravotní problémy;

- *sociálně právní informace* – otázky sňatku, rozvod manželství, dědictví, problematika bydlení, finanční otázky, hospodaření a jiné právní porady k osobním problémům.

V průběhu poradenského procesu se stává, že se vyskytnou i možné kombinace osobních problémů, proto někdy není možné jednoznačně identifikovat pouze jeden určitý problém.

2) párová problematika

Týká se obou partnerů a spolupráce s nimi je v některých případech žádoucí či nezbytná.

Rozdělení problematiky:

- *partnerská problematika* – seznamování, sexuální soužití, odcizení, krize ve vztahu, porozvodové vztahy, zdravotní postižení jako vztahový problém, zásahy rodičů do vztahu a jiné partnerské problémy;
- *manželská problematika* – adaptační problémy, poruchy komunikace, sexuální nesoulad, chronické krize, odcizení, osamělost v páru, zdravotní postižení, zásahy rodičů do manželství, rozvodové a jiné manželské problémy;
- *mimomanželská problematika*;
- *psychopatologie*;
- *závislosti a sociální patologie*;
- *zdravotní problematika*;
- *sociálně právní informace*;
- *kombinace vztahových problémů*.

Konkrétní problémy týkající se výše uvedené problematiky jsou stejné jako u osobní problematiky, pouze s tou výjimkou, že se zde jedná o párový problém.

3) rodinná problematika

Týká se přímo či nepřímo vzájemných vztahů mezi členy rodiny nebo vztahů rodiny s jejím okolím.

Rozdělení problematiky:

- *vztahy rodičů a dětí, výchovné problémy* – rodičovská nezkušenost, problémové dítě, problematika dospívajících, problémy rodin se zdravotně postiženým dítětem, problémy rekonstituované rodiny, problematika odchodu dětí z rodiny, vztah dospělých dětí ke stárnoucím rodičům apod.;
- *hospodaření a širší rodinné vztahy* – hmotné problémy rodiny, rodinný provoz, domácí práce, bydlení, mateřská dovolená, volný čas rodiny, vztah k rodičům manžela/manželky, příbuzenské vztahy, sousedské vztahy aj.;
- *závažné dysfunkce, nesoudržnost rodiny* – fyzické týrání a zanedbávání dítěte, psychické týrání a ponižování, sexuální zneužívání, rozvodové konflikty a porozvodové spory o děti, soužití v bytě po rozvodu, muž/žena opustili domov, útěky dětí z domova.;
- *psychopatologie;*
- *závislosti a sociální patologie;*
- *zdravotní problematika;*
- *sociálně právní informace;*
- *kombinace rodinných problémů.*

Konkrétní problémy týkající se této problematiky jsou stejné jako u osobní a párové problematiky, ale v tomto případě se týkají celé rodiny.

4) sociální problematika

Obsahuje problémy, jejichž řešení se poradna účastní spolu s dalšími institucemi nebo orgány, a to vzhledem k jejich širšímu společenskému významu nebo závažnosti.

Rozdělení problematiky:

- *problematika osvojení a pěstounské péče* – základní (individuální) vyšetření žadatelů, kontrolní vyšetření před uskutečněním výběru, další práce s párem – příprava k převzetí dítěte, skupinová práce s žadateli (diagnostika, poradenství), práce s dysfunkční osvojitelskou rodinou, osvojení zdravotně postiženého dítěte, sociálně právní informace, psychologické vyšetření dětí aj.;
- *problematika dětí a mladistvích* – sociálně právní ochrana, nezletilí snoubenci, problémy komerčního sexuálního zneužívání dětí, sociální reintegrace, rozvodová mediace (v zájmu dítěte);

- *hmotná a sociální nouze* – hmotná a sociální nouze (dávky nebo jiná materiální pomoc, lidé bez přístřeší, péče o seniory), problematika menšin a uprchlíků;
- *závislosti a sociální patologie jako společenský problém.*

5) problematika domácího násilí

Tato problematika je vedena jako samostatný problém a odděleně jsou v rámci poradny vedeny a uschovány i spisové materiály.

Přehled všech výše uvedených problémů byl sestaven na základě jednotlivých řešených případů a dlouhodobých zkušeností psychologů z manželských a rodinných poraden. Dle tohoto kategorického rozdělení se každoročně zpracovávají statistické přehledy jednotlivých problematik.

V současné době patří mezi nejzákladnější typy problémů, se kterými se pracovníci manželských a rodinných poraden zabývají, následující:

- poradenská a psychoterapeutická pomoc v manželství a rodině,
- rozvodové poradenství a porozvodové vedení především v zájmu nezletilých dětí,
- psychologická pomoc osobám osamělým,
- předmanželské poradenství,
- psychologická pomoc občanům v životních krizích,
- osvětová, výchovná, vzdělávací a publikační činnost,
- pomoc rodinám zasaženým nezaměstnaností,
- pomoc rodinám s fyzicky, sociálně či jinak handicapovaným členem.⁶

Klientem manželské a rodinné poradny může být kdokoliv, kdo se ocitl v nějaké nepříznivé životní situaci, ať už ve svém osobním, partnerském, manželském nebo rodinném životě, nedokáže tuto situaci sám řešit a o pomoc požádá manželskou a rodinnou poradnu. Z toho vyplývá, že klientem poradny nemusí být jen samotný jedinec, ale i partneři, manželé, rodiny apod.

⁶ NOVÁK, T. *Manželské a rodinné poradenství*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006, str. 23, ISBN 80-247-1316-0

Služby manželské a rodinné poradny nejsou poskytovány osobám v akutních psychotických stavech, agresivním osobám, které svým chováním ohrožují další přítomné osoby nebo poradenský proces jako takový, dále osobám s nereálnými požadavky nebo osobám pod vlivem alkoholu a drog.

Základní formy poskytovaných služeb:

- prioritou práce manželské a rodinné poradny je práce případová, činnosti primární a sekundární prevence;
- práce s jednotlivcem, párem, rodinou či skupinou;
- těžištěm práce jsou konzultace, převážně se jedná o osobní kontakt poradce a klienta, v některých případech je však možné, aby klienti využívali konzultace po telefonu, internetu nebo písemně;
- konzultace se většinou realizují v prostorách poradny, ve výjimečných případech se však konzultace může uskutečnit v domácnosti klienta, v ústavu nebo na jiném vhodném místě, vždy to však musí být po dohodě s klientem;
- klientům jsou poskytovány nejen informace, doporučení, poradenství, terapie, ale je jim poskytnuta také pomoc při zprostředkování jiných zdravotnických či sociálních služeb.

Zásady při poskytování služeb manželské a rodinné poradny:

- 1) **Respektování práv klientů** – klient nepotřebuje k poskytnutí služby žádné doporučení, služby poradny jsou bezplatné. Klient má právo vystupovat anonymně. Odborné služby poskytují pouze kompetentní pracovníci. Všichni pracovníci poradny mají povinnost zachovávat mlčenlivost o všem, co se během spolupráce dozví. Pracovník poradny je nestranný, při vzájemné spolupráci musí být zachována lidská důstojnost.
- 2) **Respektování volby klientů** – poradna musí plně respektovat klientovo svobodné rozhodnutí, které se týká výběru místa a volby konkrétního odborníka. Klient má právo kdykoliv požádat o změnu poradce, spolupodílet se na obsahu a časovém harmonogramu poradenského procesu, stejně jako se rozhodnout o ukončení celého procesu bez udání důvodu.
- 3) **Individuace podpory** – služby poradny jsou poskytovány vždy v souladu s individuálními potřebami klientů.

- 4) **Zaměření na celek** – na situaci daného klienta se pohlíží v souvislostech komplexu jeho osobnosti, vnitřní i vnější interakce páru a systému funkční rodiny i začlenění rodiny do širších společenských souvislostí.
- 5) **Flexibilita** – poradenský proces nemá jasně stanovený řád. Musí se přizpůsobovat potřebám a současné situaci samotného klienta, může být různě doplňován nebo redukován.

1.2 Poradenský proces

Kvalita a efektivita poradenského procesu je často přímo úměrná průběhu prvnímu kontaktu s klientem. Do poraden vstupují různí klienti. Jednu skupinu tvoří lidé, kteří vyhledávají poradenské služby z vlastní vůle, aktivně se podílejí na výběru poradny. Sami cítí potřebu řešit svůj problém a jsou ochotni s poradcem spolupracovat. Tito klienti přicházejí do poradny přímo „z ulice“ a pracovníci poraden o nich nemají žádné informace.

Jinou skupinu klientů tvoří lidé, kteří byli do poradny posláni svými partnery či manželi. Této návštěvě obvykle předchází návštěva manžela nebo partnera, který poradci referuje o základním problému a poskytne charakteristiku druhého partnera. Poradce má tak možnost vytvořit si do určité míry jasný obraz o klientovi, v mnoha případech je poskytnutá charakteristika velmi zkreslená nebo manipulativní.

Velmi malou specifickou skupinu tvoří klienti, kteří jsou do poradny posláni na základě rozsudku soudu. Před jejich návštěvou většinou poradce obdrží nějaké informace, často je však na něj vyvíjen i tlak, aby jednal s klientem v zájmu potřeb dané instituce. Bez ohledu na to, by si měl poradce v každé situaci zachovat nadhled a neutrálnost, neměl by se nechat ovlivňovat vnějšími tlaky a subjektivními postoji.⁷

⁷ GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995, str. 25, ISBN80-85850-10-9

V současnosti je pouze na každém člověku, aby si zvolil, zda služeb manželské a rodinné či jiné poradny využije. Žádná jiná instituce, kromě soudu, jak je uvedeno výše, mu nemůže nařídit, ale pouze doporučit, aby služby poraden vyhledal a snažil se tímto způsobem svoji situaci řešit.

Ale vraťme se zpět na začátek. V úvodu jsem nejdříve rozdělila klienty manželských a rodinných poraden do tří skupin a nyní se vrátím k průběhu samotného poradenského procesu.

Objednat si konzultaci v poradně je možné osobně nebo telefonicky. S potenciálním klientem je poté domluven termín první konzultace, která by měla být uskutečněna do týdne. Vyskytují se však i takoví klienti, kteří si kladou kategorické požadavky typu: „Mohu jen v pátek po 18 hodině, v 7 hodin ráno je moc brzy“ apod. Pokud se nakonec dohodne nějaký termín, stává se, že se klient stejně nedostaví. Nejde ale o to, že by konzultaci nestihl nebo zapomněl, ale spíše o to, že nemá vyjasněný postoj k tomu, zda poradnu navštívit nebo ne.⁸

Již při tomto prvním kontaktu člověka s poradnou je kromě samotného termínu konzultace domluveno i to, s kterým psychologem bude konzultace probíhat.

Po příchodu klienta do poradny se ho nejdříve ujme sociální pracovnice. Klienta usadí v čekárně a seznámí ho s informacemi o podmínkách poskytování služby (viz příloha č. 1). Svým podpisem klient stvrzuje, že byl seznámen s uvedenými podmínkami, porozuměl jim a bere je na vědomí.

Následně sociální pracovnice s klientem vyplní záznamový arch (viz příloha č. 2), který obsahuje základní osobní údaje, např. jméno, příjmení, bydliště, telefon apod., a dále základní anamnestické údaje, jako jsou např. věk, pohlaví, rodinný stav, vzdělání, povolání, délka trvání manželství nebo vztahu, počet dětí atd. Na tento arch se následně zaznamenává charakteristika daného případu, doporučení a případně termín další konzultace.

⁸ NOVÁK, T. *Manželské a rodinné poradenství*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006, str. 26-27, ISBN 80-247-1316-0

Pokud je přáním klienta navštívit poradnu anonymně, je toto přání respektováno. Je pak už jen na klientovi, pod jakým jménem či označením je v poradně evidován. V praxi se v případě anonymního klienta vedou na archu pouze taková data, která ho nemohou nijak blíže specifikovat a ohrozit, tzn. že se neuvede jméno, adresa ani kontakt, ale jsou zapsány pouze základní anamnestické údaje jako např. stav, děti v rodině, samotný problém apod. Každý takový připravený spis je následně opatřen evidenčním číslem, které odpovídá pořadovému číslu případu v daném roce.

K prvnímu kontaktu s poradcem dochází v okamžiku, kdy klient vstoupí do jeho pracovny případně i v čekárně, kam si psycholog může pro klienta osobně přijít, a teprve potom jej uvést do své pracovny. Navázání prvního kontaktu začíná ze strany psychologa a jedná se o úvodní uvítání větou: „Dobrý den, jak Vám mohu pomoci?“. Mělo by následovat krátké představení, případně podání ruky, a usazení klienta.

Pracovna psychologa by měla co nejvíce připomínat bytové prostředí. Upřednostňováno je posezení v křesle nebo sedačce, mělo by být pro klienta pohodlné a mělo by vytvářet příznivou atmosféru. To v klientovi vzbudí pocit, že tento vztah poradce - klient je osobitější, v případě pochyb by měl poradce informovat klienta o své funkci, specializaci a charakteru zařízení, ve kterém se nachází. Tím lze hned na úvod zbavit klienta jeho nervozity a nejistoty, zda je vůbec na správném místě a zda jedná se správným člověkem.

Pro poradce je důležité již v úvodu sledovat pohyby klienta, jakým způsobem klient do pracovny vchází, jak si sedá, jakou polohu v křesle zaujímá. Jsou klienti, kteří se v poradně hned cítí jako doma, požádají např. o vodu, o dovolení zapálit si cigaretu a začínají sami hned hovořit o svých problémech. Jsou však i takový klienti, kteří pocítují při své návštěvě nejistotu a úzkost, cítí se být v neznámém prostředí ohrožení. V takovém případě je dobré odlehčit celou situaci a snížit napětí klienta tím, že se zavede hovor na neutrální téma, nabídne se mu nějaký nápoj apod. První kontakt poradce s klientem ovlivňuje jejich budoucí spolupráci.⁹

⁹ GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995, str. 26, ISBN80-85850-10-9

Také je důležité již v úvodu klienta informovat o tom, že poradenská činnost je založena na spolupráci klienta s psychologem a že přání klienta je vždy na prvním místě a je plně respektováno.

Variantou zahájení poradenského procesu je okamžik, kdy klient začne hovořit o svém problému a upřesňuje poradci, co od konzultace očekává. V případě nejasností by se měl poradce pomocí dotazů dopátrat toho, co si klient od konzultace slibuje, co by se měl dovědět nebo naučit.

Základními psychologickými metodami jsou v poradenské činnosti pozorování, rozhovor a rozbor produktů činnosti. Za mimořádně výhodný je považován Learyho test interpersonální diagnózy, Roschachův test nebo Zulligerův test. Je možné využívat i různé dotazníky, nicméně základní a běžně používanou metodou je rozhovor.

Nejdříve přistupuje poradce ke zjištění anamnézy:

- *rodinná anamnéza* – povaha, temperament, nemoci, pozoruhodné partnerské údaje, příbuzenské vztahy a fixace, životní styl, typ výchovy, hodnocení vlastního dětství aj.;
- *osobní anamnéza* – bydliště, věk, povolání, nemoci, úrazy, operace, porody, potraty, choroby, celkový zdravotní stav, sexuální život, celkový psychický stav, tělesné a duševní vlohy, nadání, dovednosti, zručnosti, potřeby, zájmy, studium, zaměstnání, profesionální vztahy, prestiž, aspirace, přátelské vztahy apod.;
- *manželská anamnéza* – doba trvání manželství, děti a vztahy s nimi, způsob seznámení, ekonomická úroveň rodiny, podíl na výchově dětí, způsob trávení volného času apod.¹⁰

Při práci s klienty využívají psychologové – poradci různé druhy psychoterapií, např. systemickou, Gestalt, discentní, skupinovou psychoanalytickou, integrovanou, adlerovskou, arteterapii, existenciální analýzu apod. Aby mohli psychologové používat jednotlivé psychoterapie, musí projít náročným psychoterapeutickým výcvikem. Každý z psychologů se i v průběhu svého povolání poradce neustále vzdělává a dle svých zájmů a možností se učí jemu blízké druhy psychoterapií, které potom využívá ve svém profesním životě.

¹⁰ NOVÁK, T. *Manželské a rodinné poradenství*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006, str. 34-37, ISBN 80-247-1316-0

Spoustu klientů, kteří přijdou poprvé do poradny, tvoří lidé, kteří neví, co je pro ně důležité, nevyznají se ve svých pocitech. Pokud se však poradci podaří klienta přesvědčit, že mu rozumí, že ho přijímá takového jaký je, dochází u klienta k uvolnění. Klient je tak schopen mluvit o svých pocitech mnohem intenzivněji, stále častěji prožívá sám sebe, chce najít to své „já“. Postupně začíná přijímat odpovědnost za své problémy a narůstá zájem o pochopení toho, jak k nim sám přispěl. Začíná komunikovat sám se sebou a ve vztahu k jinými lidem chce být sám sebou.¹¹

Snahou všech odborných pracovníků, kteří přijdou během poradenského procesu do kontaktu s klienty, je co nejvíce informovat klienty o poradenském procesu a jednotlivých postupech.

Samotný vztah poradce – klient je již při první konzultaci potvrzen uzavřením *smlouvy o poskytování sociální služby* (viz příloha č. 3). V této smlouvě se strany dohodnou na tom, jaký je cíl klienta, jaké služby poskytne poradce, zásady a vnitřní pravidla poskytované služby, individuální plán klienta a také podmínky ukončení poskytovaných služeb.

Individuální plán klienta je soubor opatření, směřujících k realizaci zakázky. Jedná se o výsledek spolupráce mezi poradcem a klientem a jako takový je průběžně aktualizován. Je na každém pracovišti, zda vede individuální plán zvlášť či jako součást spisu. Je ale důležité, aby byl přehledný, srozumitelný a snadno dohledatelný. Informace o vytváření individuálního plánu je klientovi poskytnuta v rámci seznámení se s průběhem služby.

Individuální plán obsahuje označení klienta a poradce, případně další spolupracující osoby, formulaci osobního cíle a kritéria jeho dosažení, počet setkání, metody práce, předpokládané ukončení, dále pak změny osobního cíle, aktualizace jeho dosažení (vzor formuláře viz příloha č. 4).

¹¹ GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995, str. 124-125, ISBN 80-85850-10-9

Jak je již uvedeno výše, na vytváření individuálního plánu začíná poradce s klientem pracovat již při první konzultaci a tato práce může trvat i několik sezení. Každý poradce musí zhodnotit aktuální situaci, ve které se klient nachází, a podle ní také rozhodne o časovém zařazení vytváření individuálního plánu, např. pokud má první konzultace charakter krizové intervence, je vhodnější jednat o tvorbě plánu až na další návštěvě. U vícečlenných konzultací je možné vytvořit plán i pro celou skupinu zúčastněných osob. V tomto případě je však třeba, aby každý účastník měl stanoveny vlastní cíle v rámci této sociální skupiny.

Na konci prvního sezení se poradce s klientem domlouvá na dalším pokračování, pokud se nedohodnou na tom, že pokračování již není třeba. Může to být proto, že jedno setkání splnilo účel. Často se jedná o konzultace, na kterých si klienti potřebují jen srovnat svoje myšlenky, získat informace ze sociálně - právní oblasti. Tyto konzultace se vyskytují velmi často a bývají označovány jako „poradenství informativního typu“. Další možností, kdy se zúčastněné strany nedohodnou na pokračování poradenského procesu, je ta skutečnost, že poradce a klient nedospěli k ničemu, na čem by spolu mohli pracovat. Tato možnost je zcela normální a neměla by být brána jako jejich selhání. Dohoda o pokračování může být poměrně podrobná, např. obsahuje odhad potřebného počtu sezení, intervaly, stanovený cíl.¹²

Běžný počet konzultací na případ se v poradnách pohybuje podle typu řešené problematiky. Takovým průměrem je pět konzultací, někteří odborníci uvádí dvě až tři konzultace. Průměr je vždy ošidný. Časově se může jednat o horizont až několika měsíců či let.

Zpočátku jsou konzultace plánovány zhruba po 7 až 10 dnech, ke konci už mohou být intervaly až několik měsíců. Jsou ale i klienti, které poradce doprovází vlastně po celý jejich život. Klienti se objevují v poradně s menším či větším časovým odstupem při řešení různých životních peripetií. Někdo by mohl namítat, že tak jak je třeba umět poradenský vztah navázat, je třeba umět jej i ukončit. Cílem poradenské práce je přece pomoci klientovi v jeho celkovém zrání a měla by vést až k jeho schopnosti vzít život do svých rukou. Člověk se však může do poradny vracet s tím, že řeší různé životní

¹² GJURIČOVÁ, Š., KUBIČKA, J., *Rodinná terapie*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2009, str. 140, ISBN 978-80-247-2390-7

problémy v různých časových etapách svého života a psychologa – poradce bere jako člověka, který je zkušený a důvěryhodný, je to někdo, kdo je ochoten si s ním popovídat o jeho životě.¹³

Komunikace v poradenském procesu

Vzhledem ke skutečnosti, že stěžejní metodou poradenského procesu je rozhovor, je jedním z nejdůležitějších předpokladů úspěšnosti a efektivnosti práce s klientem správná komunikace. Nelze nekomunikovat. Vše, co se při konzultaci odehrává, je komunikace – klient sedí s poradcem, mluví, vyměňují si pohledy, usmívá se, pláče apod. Komunikace se tedy stává neoddělitelnou součástí řešení problému.

Základním předpokladem správné komunikace je *umění naslouchat*. Poradce by se měl naučit pozorně a pokud možno nepřerušovaně poslouchat klienta, ale na druhou stranu se také umět vhodně zapojit, když klient hovoří. Nemělo by se jednat o pouhé pasivní naslouchání. Svoji účastí poradce řídí celý proces.

Aktivním nasloucháním (např. pokývání hlavou, přitakání, oční kontakt apod.) dává poradce najevo, že svého klienta poslouchá, že ho zajímá, co mu vykládá a pozorně ho sleduje. Nejčastější chybou bývá, když poradce svého klienta poslouchá jen „na půl ucha“. Příčinou může být třeba to, že si v mysli připravuje další otázku, přemýšlí nad strategií práce s klientem. Poradce se tak nekoncentruje na vyprávění a může se stát, že mu tak uniknou důležité informace pro pochopení problému klienta.

Stejně tak je to i se selektivním posloucháním, kdy si poradce ze sdělovaných údajů vybírá pouze ty informace, které jsou podle něj důležité, a nerespektuje názory, pocity a potřeby klienta. Výběrovým posloucháním si často doplňuje pouze údaje do své předpřipravené diagnostické koncepce, která však nemusí být v souladu s klientovým problémem. Také se může stát, že poradce svého klienta neposlouchá vůbec, ať už jsou důvody jakékoliv. Pak dochází k vzájemnému nepochopení a často i k přerušení spolupráce.

¹³ NOVÁK, T. *Manželské a rodinné poradenství*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006, str. 34-37, ISBN 80-247-1316-0

Pozorné naslouchání není jen potřebou poradce, ale současně i potřebou klienta. Aby mohl těžit z poradenské situace, musí pozorně poslouchat. Mnozí klienti přicházejí do poradny s určitým plánem řešení svého problému a od poradce očekávají pouze jeho potvrzení. Z toho, co jim poradce říká, si vyberou jen to, co se jim hodí do jejich představy o řešení. Pro poradce tak může být velmi užitečné, když se na konci konzultace klienta zeptá, co si zapamatoval.

Důležité v komunikaci s klientem je *kladení otázek*. Mnozí klienti nepatří právě do skupiny řečníků a právě pomocí otázek poradce zjišťuje potřebné informace. Otázky by měly být formulované jasně a srozumitelně, není dobré dávat více otázek naráz, klient se pak neorientuje a neví, na kterou má dříve odpovídat, která z nich byla více důležitá. Mnoho otázek tak zůstává nezodpovězených.¹⁴

Na počátku je třeba klást hodně otevřené otázky, které dávají možnost velmi různých odpovědí. Z lingvistického hlediska můžeme otázky dělit na zjišťovací, alternativní a doplňovací.

Zjišťovací otázky jsou takové, které se od oznamovacích vět liší slovosledem a intonací, lze na ně odpovědět ano – ne (např. Vadí Vám to? Hádáte se spolu před dětmi?). Tyto otázky mají tu výhodu, že se na ně snadno odpovídá, proto se hodí k navazování rozhovoru s nevýmluvným klientem. Na druhé straně ale přinášejí málo informací, poradce se dozvídá jen tu skutečnost, která ze dvou možností platí, nedozvídá se nic, co by mu pomohlo odvodit další otázku. Klient není vyzýván k přemýšlení, pouze ke sdělení toho, co si už myslí, nebo k přijetí či odmítnutí nabízeného názoru.

Alternativní otázky se snaží získat odpověď na neplatnost buď jedné skutečnosti, nebo druhé (např. Vadí vám to, nebo si říkáte, že to patří k věku?). Obdobně jako u zjišťovacích otázek se na tyto otázky snadno odpovídá. Mají však stejné nevýhody jako předchozí typ otázek. Navíc alternativy poradce nemusí být alternativami klienta.

¹⁴ GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995, str. 31,

ISBN 80-85850-10-9

Doplňovací otázky (otevřené otázky) začínají tázacími zájmeny a částicemi – kdy, jak, proč, komu, kdo, s kým, proč atd. (nap. Komu to nejvíc vadí? Co udělá Váš manžel, když přijdete pozdě domů?). Odpověď na tyto otázky přináší nejvíce informací, dá se očekávat, že poradce získá delší odpověď. Na ni lze navázat další otázkou. Otázka navozuje přemýšlení a reflektování.¹⁵

Důležitým nástrojem poradce je samotný *jazyk*. S klientem by měl hovořit jasně a srozumitelně. Měl by se vyhýbat jinotajům, narážkám a nepřiměřeným zobecněním. Úroveň jeho vyjadřování by měla respektovat schopnost klienta pochopit jeho sdělení. Z toho důvodu je nutné neustále klienta sledovat, z jeho neverbálních projevů číst, zda sdělení chápe či ne, případně se v průběhu hovoru zeptat, zda mu rozumí. Mnozí klienti se totiž stydí přiznat, že něčemu nerozuměli. Při své práci se poradce dostává do kontaktu s různými skupinami lidí, kteří používají svůj speciální slovník. Užitečné pro něj je shromažďovat si proto v průběhu své praxe různé výrazy, aby při konzultaci nebyl zaskočen, pokud klient použije nějaký „svůj“ výraz.

Neodmyslitelnou podmínkou správné komunikace s klientem je jeho *akceptace*. Pokud poradce klientovi nedůvěřuje, podezírá ho z vymýšlení nebo lži, když zpochybňuje jeho problémy, nemůže s ním nikdy vytvořit dobrý poradenský vztah, což komplikuje vyřešení jeho problému. Poradce by měl respektovat klientův názor, postoj či pocit.

Každý člověk je jedinečné individuum formované geneticky, životními zkušenostmi, zážitky a na základě svého vlastního vývoje může svět vidět a žít v něm jinak než jiní lidé. Úlohou poradce není vyvracet klientovy pohledy na svět a nutit ho, aby si osvojil jeho názory, ani ho přesvědčovat o tom, že poradce je v tomto vztahu ten moudřejší a šikovnější.

Poradce a klient se mají vzájemně respektovat a vytvářet prostor pro spolupráci. Akceptace neznamena pro poradce, že musí s klientem a jeho chováním souhlasit, je to spíš pochopení klienta samotného. Poradce by měl brát vážně, co mu klient vykládá

¹⁵ GJURIČOVÁ, Š., KUBIČKA, J., *Rodinná terapie*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2009, str. 136-138, ISBN 978-80-247-2390-7

a zamyslet se nad tím, proč to říká právě teď. Významnou pomůckou je pro poradce také *empatie* - schopnost vcítit se do prožívání toho druhého, pochopit, co se v něm děje a skrývá za jeho slovy.

Významnou složkou komunikace je *neverbální komunikace*, jinými slovy komunikace beze slov. Ve vývoji lidstva předcházela neverbální komunikace používání slov. Stejně tak komunikace jedince v prvních měsících jeho života je neverbální. Přestože se jedná o starší složku komunikace, často ji užíváme nevědomě. Je těžší ji ovládat vůlí. A právě proto může být pro poradce, který umí dešifrovat neverbální projev svých klientů, studnicí důležitých informací. Do skupiny neverbální komunikace patří např. mimika, haptika, gesta, proxemika, kinezika, posturika aj.

Mimikou obvykle rozumíme komunikaci prostřednictvím naší tváře, komunikátory se tak stávají naše oči, ústa, čelo, brada atd. Nejvýznamnější jsou oči. Přiměřený oční kontakt je pro klienta signálem, že o něho máme zájem, že jej posloucháme. Upření pohledu mimo klienta si lze vyložit jako nezájem poradce nebo nejistotu. Při styku s klientem se doporučuje, aby se poradce díval na tvář klienta zhruba 60 procent stráveného času.

Oči klienta jsou pro poradce důležitým zdrojem informací o jeho prožívání, signalizují, co se v něm děje, co právě prožívá. Plachý klient bude uhýbat pohledem, klient, kterému je vše jedno, bude s nezájmem bloudit pohledem po místnosti, klient který je v opozici, bude manifestačně zírat přímo na poradce, nebo se pokusí o oční souboj, úzkostný klient se dívá do země.

Jedná se samozřejmě jen o stručné a zjednodušené příklady. Někteří odborníci tvrdí, že mnohem významnější pro neverbální komunikaci jsou ústa. Lze jimi vyjádřit vše - radost, smutek, zlost, odpor, zklamání, překvapení, strach, únavu, nejistotu aj. Nejdůležitější jsou koutky úst. Zvednuté koutky naznačují obvykle radost a dobrou náladu, rovné koutky zlost, svěšené koutky zase smutek, zklamání a únavu. Kromě toho hraje důležitou úlohu i samotný úsměv. Nejčastěji vyjadřuje radost, dobrou náladu a uvolnění, ale může znamenat také povzbuzení, pochopení a ocenění. Lze jím zakrýt i rozpaky.

Gesta představují komunikaci pomocí rukou. Intenzita gest může být dána kulturně (např. jižní národy používají více gesta než severské národy), osobnostně (uzavření lidé gestikulují méně než lidé otevření a spontánní) a situačně (v citově nabitých situacích se gestikuluje více). Pohyby rukou lidé dokreslují a zvýrazňují mluvené slovo. Některým gestům rozumí všichni i beze slov.

Haptika představuje neverbální komunikaci prostřednictvím dotyku. Nejběžnějším dotykem v naší kultuře je podání ruky. Pokud s tím poradce nemá problémy, je užitečné podat ruku klientovi při jeho příchodu a odchodu. Podání ruky může signalizovat aktuální prožívání klienta, jeho postoj k sobě samému, ke konzultaci.

Podání ruky může být mnoha způsoby. Běžně je krátké, srdečné, kombinované s pohledem do očí. Někteří klienti vkládají do podání ruky příliš velkou sílu, aby tak získali jakousi převahu nad poradcem, jiní drží ruku příliš dlouho, jako by se báli, že je nebude chtít vyslechnout. Jsou i takoví klienti, jejichž stisk ruky je jak „leklá ryba“, ruka je ochablá bez síly. Toto podání ruky je typické u klientů, kteří jsou velmi nejistí, mají pocit, že dotyk druhého člověka je ohrožuje, anebo je pro ně nepříjemný.

Při své práci se poradce může setkat i s lidmi, u kterých dotyková frekvence přesahuje běžnou sociální normu. Vyhledávají příležitost, aby se mohli poradce dotknout. Tito lidé potřebují více blízkosti, potřebují se ujistit, že člověk je stále při nich, že ho neztrácí. Dotyky by měli být uvědomělou součástí poradenského procesu.

Proxemika znamená neverbální komunikaci prostřednictvím vzdálenosti mezi zúčastněnými osobami. Každý člověk má kolem sebe zóny, které zpřístupňuje určitým lidem. Do vzdálenosti 20 cm od těla máme intimní zónu. Do této zóny mohou vstoupit pouze lidé, kteří jsou člověku blízcí a jejichž přítomnost je mu příjemná. Nejčastěji jsou to manželé nebo partneři a děti. Do vzdálenosti 60 cm se nachází osobní zóna. Do této zóny mohou vstupovat lidé, kteří jsou danému člověku blízcí a se kterými udržuje dobré vztahy, např. rodiče, sourozenci, dobří přátelé. Sociální zóna je okruh tvořený do vzdálenosti 2 metrů od člověka. V této zóně člověk komunikuje s lidmi, se kterými se dostává do bezpečného sociálního kontaktu. Víc jak 2 metry od člověka se pak nachází veřejná zóna, ve které zůstávají lidé neznámí.

Potřebu větší vzdálenosti má člověk většinou v případech, kdy se cítí ohrožen. Pokud si pak v rámci poradenského procesu zúčastnění narušují jednotlivé zóny, může to negativně ovlivnit kvalitu komunikace. Příliš velká vzdálenost může vyvolávat pocit odstupů a odmítání, příliš velká blízkost zase u klienta vyvolává nepříjemné pocity a může způsobit v komunikaci problémy. To, že poradce vstupuje do nedovolené zóny, dává klient najevo např. zakláněním, ustupováním, poposednutím na křesle apod. Těchto signálů je potřeba si všimnout a podle toho upravovat vzdálenost poradce od klienta.

Kinezika se zabývá komunikací prostřednictvím pohybu. Poradce v průběhu konzultace sleduje pohyby klientových rukou, nohou a těla vůbec. Klienti si velmi často hrají s rukama, např. mačkají kapesník, škrábou se na tváři nebo na hlavě, hrají si s vlasy, kývají nohama apod. Všechny tyto projevy signalizují napětí a nepohodu klienta. Mnoho informací lze také vyčíst ze samotné chůze.

Posturika se zabývá komunikací prostřednictvím polohy těla. Během konzultace zaujímá klient různé polohy, a to dle dynamiky rozhovoru. Ležerní poloha v křesle může znamenat pohodu, ale i nezáměr. Při otevřené poloze sedí člověk volně, ruce i nohy má otevřené, nemá potřebu chránit se. Polozavřená poloha je charakteristická zkříženýma rukama na hrudi nebo zkříženýma nohama. Zavřená poloha představuje překřížení rukou i nohou. Tělo tak představuje minimální terč v případě útoku. V poloze „vajíčko“ má člověk ohnutá záda, skloněnou hlavu, ruce mezi nohama. Tato poloha signalizuje úzkost, strach a ohrožení. Je to typická poloha pro člověka s depresemi. Nejistí klienti si zase sedají jen na kraj židle či sedačky, jako by měli potřebu kdykoliv utéct pryč. Poradce by si měl při konzultaci všimnout jednotlivých poloh klienta, pomůže mu to pomoci lépe pochopit jeho prožívání.¹⁶

¹⁶ GABURA J., PRUŽINSKÁ J. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995, str. 35 - 42, ISBN 80-85850-10-9

1.3 Dílčí závěr

V dnešní uspěchané době existuje řada partnerských či rodinných problémů. Lidé dnes nemají kolikrát čas věnovat se sami sobě natož svým blízkým. Vzniklé problémy často ani nevidí nebo nechtějí vidět. Manželské a rodinné poradny ať už zřízené státem nebo soukromé se snaží formou psychologických metod a postupů pomoci vzniklé problémy řešit a dosáhnout tak v mezilidských vztazích určité harmonie a porozumění.

Práce samotného poradce je velmi namáhavá, sama vím z vlastní praxe, jak nesnadné a mnohdy pěkně zamotané jsou osudy lidí. Najít potom tu „správnou“ cestu k nápravě případných problémů není jednoduché. Je nutná ochota spolupracovat nejen mezi klientem a poradcem, ale při rodinných problémech i jejich jednotlivých členů.

Cílem manželského a rodinného poradenství není jistě zachránit danou instituci za každou cenu. Někdy možná právě díky konzultacím s odborníkem dojdeme k tomu názoru nebo zjištění, že právě i zpočátku nepřijatelné řešení, např. rozvod, odloučení, je nakonec tou správnou cestou, jak zachránit hlavně sám sebe.

2. Rodinné prostředí a situace

V dnešní době si snad již nedovedeme přestavit neorganizovanou lidskou společnost. Její nejmenší jednotkou je rodina, která vznikla především z potřeby ochraňovat a v budoucnu vzdělávat své potomky a připravovat je na další život. Rodina je i místem uspokojování fyzických a psychických potřeb, místem, ve kterém si člověk vytváří první rámec svých hodnot. Rodina je útočištěm před okolním světem. Stala se v podstatě tou nejvýznamnější formou organizace soukromého života, která vychází ze dvou rovin vztahů. Na jedné straně je to vztah partnerský, tj. vztah mezi mužem a ženou, na druhé straně vztah příbuzenský, jako např. vztah mezi rodiči a dětmi, mezi sourozenci. V této kapitole jsem se proto snažila popsat rodinné prostředí a mezilidské vztahy uvnitř této společenské jednotky, neboť s ohledem na téma mojí práce jsou právě problémy v mezilidských vztazích v rodině předmětem práce v manželských a rodinných poradnách.

2.1 Rodina v dnešní společnosti

Rodinu lze chápat jako malou sociální skupinu, jejíž členové jsou navzájem spojeni manželskými, příbuzenskými nebo jinými obdobnými vztahy. Je místem primární socializace dítěte, pomáhá svým členům překonávat problémy a překážky, má mimořádný význam pro utváření osobnosti jedince.

Než se budu věnovat dnešní rodině, domnívám se, že by bylo vhodné alespoň stručně uvést počátky a historický vývoj rodiny.

Člověk dnešního typu se objevuje v mladší době kamenné. Tento člověk žil ve skupinách, které byly s největší pravděpodobností pokrevně spřízněné. Svůj původ skupina odvozovala od společného mýtického předka, obývala společné teritorium, sdílela stejné náboženství a uplatňovala pravidla, týkající se povolování nebo zákazu sňatků. V takto organizované skupině měl každý svoji roli. Muži zastávali úlohu ochránářskou a lovem zajišťovali potravu. Ženy se zabývaly sběrem a výchovou dětí. Svojí schopností rodit děti tak zastávaly právě ženy významné postavení ve skupině,

neboť tak zajišťovaly její další existenci. Co se týká porodnosti, ta byla velmi nízká, a to z mnoha příčin, např. sexuální kontakt mezi mužem a ženou nebyl tak častý, skupiny se velmi často stěhovaly a žena, která nesla celý majetek, by jen těžko zvládla přesun s více dětmi.

Zásadní změna nastala až s tzv. neolitickou revolucí kolem roku 8000 př. n. l. Příznivé klima umožnilo lidem, aby se usadili na jednom místě, začali pěstovat rostliny a chovat zvířata. Začíná se také rozvíjet řemeslo, obchod a vojenství. Společnost se začíná rozlišovat podle majetku, vedoucí postavení v rodině získávají muži.

Ve starověkém Řecku byla společnost organizována podle rodů. Jednalo se o soubor rodin, jejichž muži odvozovali svůj původ od společného předka, kterého uctívali a používali jeho jméno. Rodina byla striktně patriarchální. Společnost nutila muže ke sňatkům. Nejednalo se však o sňatky z lásky, hlavním důvodem bylo zajištění mužského následníka, který by udržoval rodinný kult. Životním údělem žen bylo vdát se, zajistit rodu mužského pokračovatele a pečovat o domácnost. Na neprovdanou ženu se po právní stránce pohlíželo jako na dítě a stejně tak s ní bylo zacházeno. Výjimku tvořily jen ženy, které se staly kněžkami v chrámech. Postavení ženy v rodině bylo podřízené. Většinou se zdržovaly ve vyhrazené části domu a ven téměř nevycházely. Rodina byla pod ochranou bohyně Héry a tvořila pevný základ každé obce.

V starověkém Římě byla rodina hlavním článkem společnosti. Hlavou rodiny byl otec (pater familias), jehož úkolem bylo mít velkou a dobře fungující rodinu. Měl spoustu práv a povinností, např. spravoval veškerý majetek, prováděl náboženské oběti, rozhodoval o trestech pro jednotlivé členy, rozhodoval o výchově a vzdělání dětí. Muž zastával ve společnosti výsadní postavení. Úkolem manželky pak bylo starat se o domácnost a vychovávat děti. Práva žen byla omezena, a to hlavně zásluhou mužů, kteří jim přisoudili pouze starosti běžného života.

Výchova dětí směřovala k ideálům římského člověka a k jejich uctívání, tj. k mravnosti, k poslušnosti, k vytrvalosti, k úctě ke stáří apod. Výchova dcer byla úkolem matky, která je připravovala na vedení domácnosti a končila jejich sňatkem. Syny matka vychovávala jen krátce, jejich výchovy se následně ujal otec, který je učil povinnostem

římských občanů a začleňoval je do společenského života. Vztahy mezi rodiči byly upraveny zásadami správného chování a právními normami. Děti byly svým rodičům oddány a prokazovaly jim určitou vděčnost. Měly vůči sobě i závazky v oblasti výživy. Stejně jako rodiče měli povinnost zaopatřit své děti, měly i děti následně povinnost postarat se o své rodiče, pokud upadli do chudoby.

Informace o tom, jak fungovala rodina v ranném středověku, nám poskytují vedle archeologických nálezů také záznamy v kronikách. Slované, kteří přišli na naše území zhruba v 5. st. n. l., žili ve vesnicích a v hradištích. Zabývali se hlavně zemědělstvím. Rodina byla patriarchální. V pohanské době měli někteří muži dokonce několik žen. Proti mnohoženství však bojovalo křesťanství, i když zpočátku ne příliš úspěšně. Křesťanství se stalo nejvlivnější ideologií středověku, určovalo podobu a soužití celé rodiny. Hlavním úkolem dle křesťanství je zplodit děti. Rodina je naplněním života člověka.

Podobu rodiny ve středověku však určuje i ekonomika. Protože se v té době společnost živila hlavně zemědělstvím, byli lidé závislí na klimatu. Nepříznivé počasí mělo za následek hladomor, hrozily epidemie a mor, v jejichž důsledku se počty obyvatel snižovaly až o polovinu. Rodina je v té době v podstatě výrobní jednotkou, obdělává půdu, provozuje řemeslo. Běžným obrázkem bylo soužití širší rodiny až tří generací. Příbuzenství se v té době stalo velmi silným poutem mezi lidmi. Velikost rodiny byla dána tím, kde rodina žila. Na venkově byly rodiny větší, ve městech si velkou rodinu mohli dovolit jen majetní lidé.

Koncem středověku se objevují první tendence k oddělenému bydlení mladší a starší generace. U bohatých rodin toto bylo nemyslitelné, neboť jejich soudržnost byla dána zájmem o udržení společného majetku. Sňatky nebyly uzavírány z lásky, ale z ekonomických a stavovských zájmů. Rodina v období středověku se velmi podobá antické rodině. Muž má stále výsadní postavení a žena je mu podřízena. Jsou zde silné vazby na majetek. Rodina je nejen společenskou a výrobní jednotkou, ale i výchovnou institucí.

V době raného novověku byl jednotkou společnosti dům. Jednalo se o společenství osob, žijících pod jednou střechou, tj. pán domu a jeho rodina, příbuzní, čeledínové a děvečky. Velká venkovská rodina s mnoha dětmi je jen mýtem. Průměrný počet dětí se pohyboval kolem tří. Rodilo se více dětí, ale dětská mortalita byla velmi vysoká, pohybovala se až kolem 60 procent. Zhruba do konce 18. století byla rodina patriarchální. Každý v ní měl svoje místo a své povinnosti. Sňatky v rodině byly zcela podřízeny hospodářským zájmům.

Patriarchální rodina se začíná rozpadat až s příchodem revolucí, které bojovaly za rovnost občanů a promítly se i do práv žen. Ženy vykonávaly nějaké povolání (jednalo se o činnosti, o které muži neprojevovali zájem, např. šití punčoch a jiných oděvů, prodej zboží na tržištích aj.) a tato skutečnost již nezapadala do patriarchálního modelu. Industrializace následně přenesla výkon práce z rodin do továren, lidé z venkova se začali více soustřeďovat do měst. Na přelomu 19. a 20. století začaly v průmyslu pracovat i ženy a někdy i děti. Muž již nebyl jediným živitelem rodiny a jeho prestiž v rodině začala klesat.¹⁷

Rodina se v několika posledních desetiletích proměňuje ve všech rozvinutých zemích naší civilizace. Ekonomika pozdního kapitalismu i kulturní klima postmoderní doby nejsou rodině příznivě nakloněny. Od 70. let minulého století se v reprodukčním a rodinném chování objevují nové trendy, které rodinu ovlivňují zásadním způsobem jako sociální instituci.¹⁸

Ať už rodina během svého kulturního vývoje prošla jakýmikoliv změnami, její poslání v dnešní společnosti stále trvá. Rodina je produktem společnosti a přitom se současně podílí na jejím vlastním rozvoji.

¹⁷ MATOUŠEK, O. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. 1. vyd. Praha: SLON, 1993, str. 14 – 21, ISBN 80-901424-7-8

¹⁸ MOŽNÝ, I. *Rodina a společnost*. 2. vyd. Praha: SLON, 2008, str. 258, ISBN 978-80-86429-87-8

Rodina v dnešní době stále plní několik funkcí. Mezi ně patří zejména funkce:

- reprodukční,
- sociálně – ekonomická,
- socializačně - výchovná,
- ochranná,
- emocionální.

Reprodukční funkce má samozřejmě význam nejenom pro samotnou rodinu, ale i pro celou společnost. Tato funkce má zajišťovat reprodukci lidské populace. Ve většině vyspělých zemí je však dítě vnímáno spíše jako překážka v profesním růstu a vlastní seberealizaci, u ekonomicky slabších rodin se dítě stává přepychem. Důsledkem toho se rodí čím dál méně dětí a objevují se i případy, kdy mladí lidé nemají vůbec v plánu přivést na svět svého potomka.

Rodina je také součástí ekonomického systému společnosti, neboť se velmi významnou měrou podílí na jeho rozvoji. Mluvíme zde o *sociálně – ekonomické funkci* rodiny. Členové rodiny se jednak zapojují v rámci výkonu svých povolání do výrobní či nevýrobní sféry, ale na druhé straně se rodina na trhu stává spotřebitelem. Tato funkce je velmi ovlivněna např. nezaměstnaností nebo zvyšováním životních nákladů.

Rodina je místem, kde dochází k primární socializaci dítěte. Učí dítě přizpůsobovat se životu, osvojovat si základní návyky a dovednosti, způsoby chování. Připravuje dítě na jeho vstup do společnosti. Hovoříme tedy o *socializačně - výchovné funkci*.

Opomenout samozřejmě nelze ani *funkci ochrannou* neboli pečovatelskou. Ta spočívá v zajišťování životních potřeb členů rodiny. Dříve tuto funkci přejímal z velké části stát, od 90. let minulého století je ale do ní stále více zapojována rodina a také se předpokládá mnohem větší účast na jejím plnění (např. lékařské prohlídky, očkování, finanční spoluúčast na zdravotní péči).

Za nezastupitelnou funkci bych označila *funkci emocionální*. Žádná jiná instituce totiž nedokáže vytvořit takové citové zázemí, pocit bezpečí, lásky a jistoty.

Bohužel v důsledku vysoké rozvodovosti, pracovní vyčerpání a dezintegraci je plnění této funkce čím dál víc obtížnější. Důsledkem potom mohou být např. citově deprimované děti.

Člověk žije a vyvíjí se v měnících se společenských podmínkách, což zahrnuje i nutnost každodenní změny. Tyto změny často přicházejí ve zlomových obdobích a bývají spojovány s životními stádii. Význam svého života vnímáme v souvislostech vývoje vlastní rodiny a generací před námi i po nás. V mnohém se zdají být podobné. Jako naši předkové se setkáváme (ale ne vždy) s partnerem či partnerkou, uzavíráme sňatek, poté přichází narození potomka, jeho výchova a když následně opouští domov, přizpůsobujeme se na nový život ve dvou, na odchod z práce a další situace, které přináší stárání a smrt partnera.

Tyto změny kladou velké nároky na schopnost přizpůsobení se. Objevují se také mnohé rozdílnosti – každá generace se vyrovnává s jinými podmínkami, a to různými způsoby. Každá generace se tak přizpůsobuje měnícím se nárokům, které do jisté míry vytváří. Naše životy v rámci rodin nejsou řízeny jen našimi svobodnými rozhodnutími, odehrávají se v určitých společenských podmínkách, zvyklostech chování a významech, které se s tím pojí. Tyto podmínky se však mění.¹⁹

Přestože je rodina založená na manželském svazku stále pro většinu společnosti nezpochybnitelnou hodnotou, zvyšuje se v dnešní době tolerance vůči nesezdanému soužití. Pro mnohé je zbytečné uzavírat manželství, dokud se nerozhodnou mít děti, jiní považují manželství za omezování osobní svobody.

V historii byla jedinou správnou alternativou patriarchální rodina. Během 20. století však získaly ženy značnou osobní, finanční a společenskou samostatnost. Vztahy mezi mužem a ženou jsou tak dnes mnohem víc uvolněné. Také vztahy mezi rodiči a dětmi se z autoritativních stávají spíše přátelskými.

¹⁹ GJURIČOVÁ, Š., KUBIČKA, J., *Rodinná terapie*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2009, str. 112-114,

ISBN 978-80-247-2390-7

V dnešní době zastává rodina výchovnou funkci hlavně vůči nejmenším dětem. Pro ně je rodina nezastupitelnou sociální skupinou, ve které se učí přizpůsobovat se sociálnímu životu, osvojují si základní návyky a způsoby chování ve společnosti, vytváří si první hodnotové orientace.

Rodina založená manželstvím je velmi starobylostou institucí, jejíž podstatou je trvalé, harmonické a pevné životní společenství jednoho muže a jedné ženy. V minulosti byl sňatek podmíněn nejen ekonomickými zájmy rodiny, ale také fyzickým a duševním zdravím obou partnerů. Přivést na svět zdravého potomka a zajistit tak pokračování rodu, bylo jedním z hlavních úkolů manželství.

Tvář současné rodiny poznamenala celá řada důležitých momentů a skutečností:

- množství funkcí rodiny převzaly jiné sociální instituce,
- snižuje se stabilita rodiny,
- mění se celková struktura rodiny,
- prodlužuje se délka života a tím i trvání rodiny po odchodu dětí,
- zvyšují se nároky na čas rodičů strávený v pracovním procesu,
- přibývá dvoukariérových manželství aj.²⁰

V současném světě však existují státy, kde je patriarchální podoba rodiny stále zachovávána. V islámských zemích mají ženy stejné postavení jako ve středověku, jsou považovány za méněcenné bytosti, pánem ženy i rodiny je muž. Ženy se musí zahalovat, aby nevzbuzovaly zájem jiných mužů, mají mnohem horší přístup ke vzdělání, při volbě partnera má rozhodující slovo mužská část rodiny apod.

V dnešní době je manželství založeno víc než kdy předtím na lásce. Nebo možná spíš na tom, co za lásku muž a žena považují. Pro mnohé to může být fyzická přitažlivost, důvěra, jistota, sympatie i iluze o společné budoucnosti. Dokáže ovšem takto uzavřené manželství zajistit pro dítě skutečně stálé a žádoucí citové prostředí?

²⁰ KRAUS, B., POLÁČKOVÁ, V. et al. *Člověk, prostředí, výchova*. Brno: Paido, 2001, str. 83 – 84, ISBN 80-7315-004-2

Mnoho sňatků uzavřených „z lásky“ se většinou velmi brzy bez lásky rozpadá, což má za následek negativní dopad na utváření osobnosti dítěte. Když se muž a žena rozhodnou, že chtějí žít spolu a založit rodinu, měli by se také zamyslet nad tím, zda mají shodné životní hodnoty, filosofii a víru, jaké mají představy o společné budoucnosti a o výchově svých dětí.

Aby se dítě mohlo vyvíjet ve zdravou a pro společnost užitečnou osobnost, je nutné, aby vyrůstalo v prostředí, ve kterém se bude cítit bezpečně a bude přijímáno s vřelostí a láskou. Tím místem je pro něj právě rodina, a to bez ohledu na to, zda se jedná o rodinu úplnou, neúplnou či náhradní. Rodina stojí na začátku, pouze ona má tu možnost ovlivnit dítě v těch nejcitlivějších fázích jeho života. Je pro dítě místem, ve kterém může uspokojovat své základní potřeby, je modelem mezilidských vztahů, které si ponese dál do života. Život dítěte v rodině klade přirozeným způsobem základy k jeho budoucímu rodičovství. Dítě přijímá za rodiče ty osoby, které se k němu mateřsky a otcovsky chovají, nezáleží mu na tom, co říká zákon, soud nebo jiné instituce.

Dnešní rodina má nukleární charakter – základem domácnosti je manželská rodina se svými dětmi. Vedle této dvougenerační neolokální rodiny se stále častěji v dnešní společnosti objevuje rodina v čele s jedním dospělým. Taková rodina vzniká např. rozvodem, ovdověním nebo rozhodnutím matky mít dítě mimo manželství. Převážnou skupinou z rodin s jedním dítětem jsou právě osamělé matky s dětmi.

Osamělé matky s dětmi můžeme rozdělit do tří skupin:

- 1) *vdovy s dětmi* – společnost zaujímá vůči nim spíše tolerantní, shovívavý až litující postoj;
- 2) *osamělé matky s dětmi z rozpadlého vztahu* – na jedné straně zastává společnost obviňující a moralizující názor, že ženy neudržely manželství či partnerství kvůli dětem, byť i neuspokojivé, na druhé straně je názor, že je lepší konfliktní a neuspokojivý vztah ukončit a žít s dětmi v relativním klidu v neúplné rodině; výsledkem prolínání těchto postojů je obecný názor, že takový typ rodičovství není úplně ideálním, ale v mnoha případech nevyhnutelným;

- 3) *svobodné matky* – jedná se často o ženy v období střední dospělosti (35 let), které jsou většinou zajištěné, úspěšné ve svém povolání a přestože nenašly vhodného partnera pro trvalý vztah, rozhodly se přivést na svět dítě; patří sem však i velmi mladé ženy, často nezletilé, které byly těhotenstvím zaskočeny, neboť možnost otěhotnění z nerozváženosti a neodpovědnosti podcenily; rozhodnutí být svobodnou matkou může být ovlivněno mnoha faktory, např. nezralostí ženy, nejisté vyhlídky do budoucna – nároky na vybudování stabilního vztahu jsou v dnešní době vysoké a narození dítěte je určitou jistotou nadějnějšího blízkého vztahu.²¹

Menší skupinu tvoří osamělí otcové s dětmi. Osamělým otcem se muž stává v případě, když matka dětí zemře, rodinu opustí, anebo je z vážných zdravotních důvodů vyloučena z péče o rodinu. Pro muže, který do té doby zaujímal otcovskou roli, může být velmi obtížné převzít i roli matky. Muži jsou typičtí tím, že poskytují svým dětem řadu podnětů a hrají si s nimi víc než matky. Chybí jim ale zkušenosti vycházející z každodenního soužití matky a dítěte. Mívají menší přehled o možných variantách a významech dětských projevů, menší praxi se zvládáním péče o děti a zvládání domácích prací. Neznamená to ovšem, že by se nedokázali postarat o své děti. Závisí to samozřejmě na řadě okolností – osobnost otce, finanční zabezpečení, rodinné zázemí. Muži mají jiný rodičovský styl, ale neznamená to, že je horší nebo lepší. Děti se mohou v péči otce cítit spokojeně a bezpečně jako v péči matky.²²

V dnešní době existuje také celá řada možností náhradní rodinné péče pro ty děti, které z nějakého důvodu nemohou vyrůstat ve své vlastní rodině. Tyto důvody mohou být různé – úmrtí rodičů, z důvodu vážné choroby či postižení se rodiče nemohou o dítě postarat, někdy se bohužel o dítě postarat nechtějí a odebrání dítěte z péče těchto rodičů je jedinou možností, jak dítěti poskytnout pomoc.

²¹ SOBOTKOVÁ, I. *Psychologie rodiny*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001, str. 129, ISBN 80-7178-559-8

²² SATIROVÁ, V. *Kniha o rodině*. 1. vyd. Brno: Svan, 1994, str. 148, ISBN 80-901325-0-2

Jednotlivé formy péče můžeme rozdělit následovně:

- 1) *Osvojení (adopce)* – dítě nabývá všechna práva a povinnosti, jako by mělo rodiče vlastní. Dostává samozřejmě i jméno svých nových rodičů. Rozdíl mezi „vlastní“ a „nevlastní“ je zcela zrušen.
- 2) *Pěstounská péče* – je volnějším svazkem. Dítěti zůstává jméno po vlastních rodičích, ti neztrácejí všechna svá práva a povinnosti. Pěstounům je dítě svěřeno do péče na základě rozhodnutí soudu a oni tak přebírají zodpovědnost za jeho výchovu a přípravu na život.
- 3) *Kojenecké ústavy* – zdravotnická zařízení poskytující péči dětem od narození do 3 let věku. Kojenecký ústav poskytuje komplexní péči dětem, jejichž zdravotní stav a zdárný vývoj je ohrožen. Jedná se o kojence zanedbávané v původní rodině, o děti opuštěné i o děti matek s různými typy závislostí (alkohol, drogy). Určité procento dětí přichází z novorozeneckých oddělení jako děti „nechtěné“.
- 4) *Dětské domovy* – zajišťují výchovnou péči dětem od 3 do 18 let, případně zletilé osobě do 19 let, a to na základě rozhodnutí soudu o ústavní výchově, ochranné výchově nebo o předběžném opatření. Dětem, které nemohou ze závažných důvodů vyrůstat ve vlastní rodině, je zde poskytována komplexní zdravotně sociální, výchovná a psychologická péče.
- 5) *Pěstounská péče ve zvláštním zařízení* – SOS dětské vesničky. Tato péče je založena na mateřském principu. Pěstounkou je zde samotná matka, která bydlí se svěřenými dětmi v samostatném domě. Skupina těchto domků vytváří společenství, které je plně začleněno do života obce.

Cílem náhradní rodinné péče je umožnit dětem, aby vyrůstaly v prostředí, které by uspokojovalo jejich základní psychické potřeby a harmonicky rozvíjelo jejich osobnost.

Zdeněk Matějček v rozhovoru pro Telegraf o dnešní rodině uvedl: „Především je třeba říci, že rodina je velice konzervativní společenský útvar. To potvrzují mnohé odborné studie, které na rozdíl od rozšířených představ o rozpadu klasické rodiny ukazují, že určité základní tradiční normy a principy jsou i v dnešních rodinách zachovány a že jsou k nim vedeny i děti. Ačkoli se říká, že dnešní rodina je úplně jiná než dříve, při pohledu z větší výšky je vidět, že to není pravda. Ty základní principy tu stále jsou a budou,

patrně od věků do věků. Lidé budou mít vždy rádi své děti, budou po nich toužit, a děti svou přítomností budou rodičům uspokojovat jejich základní psychické potřeby. Mezi rodiči a jejich dětmi probíhá psychická směna, většina dospělých lidí potřebuje mít děti a děti potřebují rodiče.... My dnes můžeme říci, že rodina se mění, vstupují do ní jiné prvky, ale je to ten nejstabilnější společenský útvar, který byl, je a bude.“²³

2.2 Krizové situace současné rodiny

Současná rodina se potýká s řadou problémů, ať už se jedná o problémy jednotlivce, páru či celé rodiny. Mnohé problémy se staly součástí života dnešní společnosti a běžně se s nimi setkáváme i mezi přáteli a prostřednictvím médií.

Manželská krize nebo partnerská krize, krize člověka, krize v rodině - pojmy, které dnes často slyšíme, nebo se kterými se setkáváme i ve vlastním životě či životě našich příbuzných a přátel. Ale co vlastně „krize“ znamená?

Termín krize lze aplikovat jak v oblasti biologické, tak i v oblasti psychosociální. Obě tyto oblasti se často překrývají, což může způsobit drobnou nepřehlednost či nedorozumění. Poprvé v historii se toto slovo objevuje v řeckém dramatu – po uvedení hlavních postav a základního problému se objevuje první střet zájmů a idejí, který směřuje do dramatické podoby – krize. Tím však drama nekončí, následuje katastrofa nebo vnitřní očista. V tomto směru vyznívají i mnohé definice tohoto pojmu.

Podle Smalla a Bellaka je krize stav, který je vyvolaný tím, že osoba se dostává před překážku zamezující dosažení životního cíle. Tato překážka je v uvedené době nepřekonatelná běžnými postupy a běžnými způsoby řešení. Období rozrušení je následováno obdobím dezorganizace, během něhož probíhají neúplné a nedokonalé pokusy o řešení. Nakonec je dosaženo určité úrovně adaptace, která může nebo nemusí být ve shodě se zásadními zájmy jedince a jeho okolí.²⁴

²³ www.rodina.cz/clanek430.htm

²⁴ HONZÁK, R., NOVOTNÁ, V., *Krize v životě, život v krizi*. 1. vyd. Praha: ROAD, 1994, str. 12, ISBN 80-83385-60-00

Podle Gibsona a Browna souvisí krize s událostí, která je náhlá, dramatická a nezvyklá. Krize je stavem disequilibria doprovázeným zvýšenou emotivitou – strachem, úzkostí, hněvem a pocity viny.

Také Feldman rozumí krizi jako silně afektivně zbarvené a konfliktově vyhocené prožívání a chování v určitých fázích života nebo v zátěžových životních situacích. Nové úkoly mohou vést ke zvýšenému psychickému napětí a nestabilitě, dosavadní možnosti řešení jsou zpochybněny nebo již nestačí. Krize proto znamená předěl v životě.

Nový rozlišuje dle intenzity konfliktů situace problémové, mezní, krizové a havarijní a dodává: „Je-li tato krátkodobá mezní situace příliš vyostřena, pak mluvíme o krizi.“ Podle Nového pak jedinec reaguje na krizi tím, že odstraní dysfunkční faktory a obnoví optimální fungování, anebo řešení nenajde a dojde k havárii.²⁵

Obecně vzato je krize situace, která postihuje společnost a její instituce, sociální skupiny, ale především jednotlivce. Krizí můžeme nazývat situaci, při které dochází ke změně a která je doprovázena negativními emocemi. Jedná se o přechodný stav vnitřní nerovnováhy, který je způsobený takovými životními událostmi, které vyžadují zásadní změny a jejich řešení.

V životě jednotlivce, rodiny, partnerů či manželů se objevují různé příčiny vzniku krize. Může se obecně jednat o ztrátu, volbu či změnu takových vnějších podmínek, které oslabí daný subjekt, a v důsledku toho vedou ke krizi. Krize je stav, který je ryze subjektivní. Každý z nás vnímá své okolí, věci, události a lidi odlišně, pro každého z nás mají jiný význam.

V roce 1964 sestavili američtí badatelé Holmes a Rahe zásadní životní události (jejich výčet samozřejmě nemůže být úplný) do tabulky, z níž každé přiřadili určitý počet bodů. Nejvyšší hodnota byla přiřčena ztrátě životního partnera, na konci tabulky se ocitly zátěže spojené s vánocemi, odjezdem na dovolenou či nepříjemným úředním jednáním.

²⁵ PLAŇAVA, I., *Manželství a rodiny*. 1. vyd. Brno: DOPLNĚK, 2000, str. 147, ISBN 80-7239-039-2

Klasifikace těchto životních událostí, které mohou být příčinou krize, obsahuje:

- 1) smrt životního partnera,
- 2) rozvod,
- 3) rozvrat manželství,
- 4) uvěznění,
- 5) úmrtí blízkého příbuzného,
- 6) úraz nebo vážné onemocnění,
- 7) sňatek,
- 8) ztráta zaměstnání,
- 9) usmíření a přebudování manželství,
- 10) odchod do důchodu,
- 11) změna zdravotního stavu člena rodiny,
- 12) těhotenství,
- 13) sexuální potíže,
- 14) příchod nového člena rodiny,
- 15) změna zaměstnání,
- 16) změna finančního stavu,
- 17) úmrtí blízkého přítele,
- 18) přeřazení na jinou práci,
- 19) propadnutí hypotéky, ztráta větší části peněz,
- 20) změna pracovní způsobilosti,
- 21) odchod syna nebo dcery z domova,
- 22) nesoulad v manželství,
- 23) mimořádný osobní úspěch,
- 24) manžel/manželka nastupuje nebo odchází ze zaměstnání,
- 25) začátek nebo konec školní docházky,
- 26) změny v životních podmínkách,
- 27) revize osobních zvyků, návyků,
- 28) potíže s nadřizným,
- 29) změna bydliště – školy,
- 30) změna během rekreace, změna v náboženských činnostech,
- 31) změna v sociálních činnostech,
- 32) změna spánkového návyku,

- 33) změna stravovacích návyků,
- 34) prázdniny,
- 35) vánoce,
- 36) menší přestupky zákona.

K této jejich škále lze zaujímat různá stanoviska a jistě každý z nás by si svými názory dokázal vytvořit seznam svých krizových situací.

A to je jedna z hlavních námitek, kterou měl Mohapl vůči jejich škále. Na jedné straně sice uznal, že jejich přehled náročných životních situací není jen věcí jejich vlastní vůle, ale že škála byla sestavena na základě dlouholetých klinických zkušeností. Na straně druhé ale namítal, že každý jedinec připisuje určité životní situaci různý význam, že krize každého člověka spočívá v jeho subjektivním hodnocení životních událostí a vlastních možností, nikoliv v situaci samotné. Krizí je tak každá životní situace, kterou člověk za krizi považuje.²⁶

Podle Caplana se životní situace stává krizovou, pokud se jedinec při realizaci důležitých životních cílů setkává s takovými překážkami, které neumí překonat jemu známými způsoby a strategiemi. Dochází pak k emoční nerovnováze a dezorganizaci. Krizí nemusí být jen události, které chápeme negativně, ale i situace, které jsou chápány jako pozitivní.

Krizová reakce podle Caplana probíhá ve čtyřech fázích:

1. *fáze* – člověk při střetu s událostí zjišťuje, že jeho dosavadní vědomosti, dovednosti a schopnosti jsou nedostačující, a to v něm vyvolává neklid a napětí;
2. *fáze* – člověk se dostává do stavu, kdy má pocit, že danou situaci nemůže zvládnout; snižuje se jeho sebevědomí, ale na druhé straně v něm narůstá pocit napětí;

²⁶ ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krize-psychologický a sociologický fenomén*. 1. vyd. Praha: Grada, 2004, str. 19 - 21, ISBN 80-247-0888-4

3. *fáze* – zvyšující se napětí shromažďuje a aktivizuje v člověku všechny psychické rezervy, kterými se snaží najít nové způsoby řešení dané situace; nakonec buď dochází k překonání krize a navrácení do emoční rovnováhy, nebo k odmítnutí existujících problémů; pokud nevede snažení člověka k vyřešení nebo odmítnutí krize, nastupuje poslední fáze;
4. *fáze* – člověk navenek působí tak, že má situaci pod kontrolou, ale uvnitř se hromadící napětí se pro něj stává neúnosným; dochází k vnitřní izolaci člověka od společnosti, jeho dezorientaci a vnitřnímu chaosu; navenek může projevovat negativní emoce, např. podrážděnost, sebevražedné tendence apod.).²⁷

Ani pro dnešní rodinu není krize mýtem, spíš bychom řekli, že je součástí rodinného života. Zejména pak, pokud budeme krizi spojovat s takovými pojmy jako je manželská či partnerská krize nebo rozvod.

Rodina je v dnešní době vystavována řadě zátěžových situací a vlivů. Na jedné straně nás stále ještě ovlivňují tradiční představy o rozdělení rolí mužů a žen, na straně druhé dochází v důsledku demografických změn a větší samostatnosti žen k rozpadu klasického modelu patriarchální rodiny. Muži přichází o své výsadní postavení v rodině, vzdělané ženy chtějí najít uplatnění ve své profesi a někdy dochází i k výrazným změnám v podílu partnerů či manželů na ekonomickém zajištění rodiny. Pomalu stoupá průměrný věk snoubenců při uzavírání manželství, snižuje se počet dětí v rodině. Postupně se redukuje i čas, který rodina tráví pohromadě. Objevují se také ekonomické a názorové rozdíly mezi rodinami i uvnitř rodin. Přibývá také hodně neformálních partnerských soužití. Není tedy pochyb o tom, že současná rodina je vystavena řadě závažných situací. Pak dochází buď k jejímu posílení, nebo oslabení.²⁸

²⁷ ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krize-psychologický a sociologický fenomén*. 1. vyd. Praha: Grada, 2004, str. 23 - 24, ISBN 80-247-0888-4

²⁸ MACH, J., ŠMOLKA, P., *Když vás trápí někdo blízký*, 1. vyd. Praha: Portál, 1999, str. 10 – 12, ISBN 80-7178-337-4

Krise rodiny je taková událost, která naruší její obvyklé způsoby interakcí a vyžaduje tudíž změnu v rodinném systému. Jednou z autorek zabývajících se rodinnou krizí je Joān Pattersonová, která vysvětluje rodinnou krizi následovně: „V každodenním životě rodina používá poměrně stálé vzorce chování, aby se vyrovnala se všemi nároky a požadavky. Jsou ale časy, kdy požadavky kladené na rodinu výrazně přesáhnou její možnosti zvládnout situaci. Tato nerovnováha mezi možnostmi rodiny a nároky situace znamená, že rodina prožívá krizi. Krize je období výrazné nerovnováhy, dočasné dezorganizace a napjaté atmosféry v rodině. Krize je pro rodinu velmi často bodem obratu. Vede k velkým změnám v rodinné struktuře anebo v jejím fungování, a to směrem k lepšímu i horšímu fungování. Z vývojového hlediska tedy krize rodiny představuje jakýsi uzlový bod, diskontinuitu, přechod neboli tranzici na životní cestě rodiny.“²⁹

Zásadní přínos ke zkoumání nejen rodinné krize, ale i širšího kontextu fungování rodin, představují v současné době práce týmu amerických psychologů sdružených kolem Hamiltona McCubbina z Centra rodinných studií na Univerzitě v Madisonu. Tento tým pracuje od první poloviny 70. letech 20. století na rozsáhlém projektu Family Stress, Coping and Health, v jehož rámci se podařilo vyvinout i diagnostické metody zaměřené na odolnost a fungování rodiny.

Odborný zájem o rodiny se začal přesouvat od patologie a problémů ke zdravému rodinnému fungování. Psychologové se začali více zajímat o zdroje sil a možnosti rodin, o jejich odolnost vůči nevyhnutelným nárokům života. Dílem McCubbinova týmu je model rodinné resilience (odolnosti), v jehož rámci je rozpracován zajímavý přístup k rodinné krizi.

Rodinnou resilienci můžeme definovat jako pozitivní vzorce chování, pozitivní interakce a funkční kompetence,

- které jednotliví členové i rodina jako celek vykazují za nepříznivých či zátěžových okolností,

²⁹ ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krise-psychologický a sociologický fenomén*. 1. vyd. Praha: Grada, 2004, str. 74,

- které ovlivňují schopnost rodiny udržet si svoji integritu i při působení stresu a v krizích,
- které umožňují znovu obnovit harmonii a rovnováhu v rodině.

Nejnověji je pojetí rodinné resilience chápáno jako probíhající proces, nikoliv jako stabilní rys rodiny. Resilientní rodiny jsou schopny pojmout rodinnou krizi jako zvládnutelnou výzvu a ne jako nepřekonatelnou tragédii. Resilienci lze přirovnat k síle, která způsobuje, že při zvýšené zátěži a stresu některé rodiny „vydrží“, zatímco fungování jiných rodin je ohroženo.

V McCubiinově modelu je rodinná krize chápána jako přirozená součást rodinného života, nutná pro vývoj samotné rodiny. Projevuje se jako dočasný úpadek rodinného fungování. Má však i svoji kladnou stránku, neboť umožňuje nahradit nevyhovující vzorce rodinného fungování novými a adekvátnějšími vzorci. Ty zahrnují změny v rodinných pravidlech a hranicích, v rodinných rituálech, ve vztazích a rolích, v rodinné komunikaci nebo ve vztazích s okolím. Nové vzorce fungování vnášejí změny do rodinné dynamiky, obnovuje se rodinná harmonie. V opačném případě se zvyšuje zranitelnost rodiny a rodina se může dostat až do stavu dysfunkce. Nové pohledy na resilienci rodiny nabízejí nové přístupy i k rodinné krizi, kdy je kladen důraz na pozitivní moment krize – jako šance a naděje na změnu.³⁰

V průběhu času se rodina neustále mění – má svůj životní cyklus. V souladu s ním můžeme rozlišit vývojové vlivy nebo události na:

- *pravidelné* (např. vytvoření rodiny, narození dítěte, odchod do důchodu, smrt partnera apod.),
- *nepravidelné a nečekané* (např. rozvod, ztráta zaměstnání, těžká nemoc či úraz, úmrtí jednoho z rodičů),
- *silné vlivy, které mohou trvat delší dobu* (např. přírodní katastrofy, válečné konflikty, pronásledování etnických menšin atd.).

³⁰ ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krize-psychologický a sociologický fenomén*. 1. vyd. Praha: Grada, 2004, str. 78 - 81,

ISBN 80-247-0888-4

Dá se tedy říct, že příčiny rodinných krizí jsou určité události nebo procesy, které vyžadují mobilizaci všech sil a spolupráci členů rodiny k uskutečnění zásadních změn. Tyto změny se mohou týkat struktury samotné rodiny, jejích hranic a rolí, pravidel, způsobů komunikace, vztahů s okolím aj.

Následně můžeme rodinné krize rozdělit na:

- *krize vývojové, tranzitorní neboli normativní* – úseky v životním cyklu rodiny, souvisí s vývojovými vlivy;
- *krize nenormativní či paranormativní* – vyvolané zvláštními událostmi, vztahují se k nepravidelným vývojovým vlivům a silným vlivům;
- *krize „kumulované“* – kdy k normativním vývojovým krizím přistupují nečekané ztráty;
- někteří autoři uvádí i tzv. *vnitřní krizi rodiny* – jedná se např. o krize v rodinách, kde se vyskytuje násilí, závislost na alkoholu apod.

Zajímavé je také členění traumatických událostí, které mohou navodit rodinnou krizi, jak je publikovali Figley a Ericksonová:

- *simultánní efekt událostí* – neštěstí postihne celou rodinu, např. přírodní katastrofy, autonehody; u přírodních katastrof členové rodiny nehledají viníka mezi sebou, navzájem si pomáhají při překonávání emočních traumat;
- *zástupný efekt* – událost postihne jen jednoho člena rodiny a rodina s ním ztrácí přímý kontakt, např. zranění ve válce, neštěstí v uhelných dolech apod.; jedná se o velmi stresující událost;
- *zkřížený efekt* – traumatický stres se přenáší z oběti neštěstí na zbývající členy rodiny, kteří jsou emočně zasaženi ale nepřímo; pokud jsou si členové rodiny velmi blízcí, je nutno vidět i tyto lidi jako oběti;
- *intrarodinné trauma* – vzniká uvnitř rodiny, např. násilí, rozvod; do jisté míry ovlivňuje všechny členy rodiny, tyto rodiny často nemají vhodnou sociální oporu a terapeutické zásahy u této formy vyžadují velmi mnoho času a odborných dovedností, neboť je nutné změnit strukturu rodiny i dynamiku jejích vnitřních vztahů.³¹

³¹ ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krize-psychologický a sociologický fenomén*. 1. vyd. Praha: Grada, 2004, str. 77, ISBN 80-247-0888-4

V současné době je nejvíce se vyskytujícím problémem v životě dnešní rodiny krize v partnerské či manželském soužití, která nakonec v mnoha případech vyvrcholí právě rozchodem partnerů nebo rozvodem manželů. Jako nejčastější důvod rozchodu bývá uváděna nevěra, odcizení, krize vztahu, poruchy komunikace, zdravotní důvody a osamělost v páru. Jedná se o problém, který je velmi často konzultován v manželských a rodinných poradnách. Při jeho řešení však partneři nebo manželé často zapominají, že se týká i ostatních členů jejich rodiny, a těmi jsou především děti. Pokud totiž manželská či partnerská krize zasahuje a ovlivňuje plnění základních funkcí samotné rodiny, pak tato krize je krizí rodiny jako celku.

V instituci manželství jsou popisovány některé zákonitě se vyskytující krize, a to v závislosti na čase nebo vývoji rodiny. Mnozí jedinci uzavřou manželství, aniž by se k sobě hodili, ať už z důvodu oboustranné nezralosti nebo naprostého nesouladu v hodnotové orientaci. Někteří se hrnou do manželství s cílem získat jistý sociální status, pro jiné to může být nechtěné těhotenství atd. V důsledku střetu rozlišných vlivů, v nichž partneři vyrůstali, neujasněných společných cílů, častých zásahů jejich rodičů ale i v důsledku ekonomické tísně dochází k rozpadu těchto manželství a následně k rozvodu do jednoho roku od sňatku.

Pokud si však partneři najdou po roce společného soužití u cesty ke spolupráci, jejich manželství získá určitou imunitu vůči některým problémům. Následující roky jsou potom ve znamení upevnění rodiny vůči vnějším vlivům, budování společného „hnízda“. Ovšem i tyto zdánlivě pozitivní situace mohou být ve skutečnosti znakem příchodu další krize.

Poté, co manželé dosáhnou prvních společných viditelných cílů, naučí se spolupracovat a bránit rodinu navenek, dochází k tomu, že zapominají na radost a potěšení z přítomnosti druhého partnera. Takže když rodina dosáhne určitého standardu a nemá dále stanoveny nové cíle, dostaví se krize způsobená zjištěním, že rodina přestala existovat uvnitř. Zamilovanost vyprchala a ostatní činnosti a povinnosti způsobily, že nezbyl prostor pro rozvíjení vzájemného vztahu manželů. Vzhledem ke skutečnosti, že rodina je součástí otevřeného společenského systému, umožňuje v takovém případě manželům hledat kompenzaci právě tam.

Pokud manželství odolá i této krizi, pak dochází ke zkvalitnění samotného vztahu, k lepšímu porozumění a soudržnosti. Samotná krize také odhalila kromě slabých stránek účastníků také jejich hodnotovou orientaci a kvalitu.

Další vážná situace, která by mohla ohrozit vztahy v rodině, přichází v době, kdy dospělé děti opouští rodinu a odchází za svými partnery nebo svými cíli. V této chvíli rodina ztrácí významnou část své existence, není již místem, kde se vychovávají děti. Manželé tak stojí na prahu nového úkolu, a sice najít k sobě opět cestu jako pár, jako muž a žena, a najít náplň pro své budoucí soužití. Tento úkol může být doprovázen řadou výčitek, obviňování a zpochybňování vzájemného soužití. V takovém případě se vztah dostává do stavu permanentní krize, kterou posiluje vědomí, že na zásadní změny v životě je už příliš pozdě. Vzniklou situaci řeší prací, úteků do společnosti jiných lidí, případně navazováním nepřiměřených vztahů anebo úniky do nemoci. Pokud se však manželům podaří překonat toto období, může nový smysl jejich společnému životu dát třeba narození vnoučat.³²

Pokud manželé nejsou schopni překonat překážky ve společném soužití a krize je již v takové fázi, že mezi manžely vyvolá hluboký a trvalý nesoulad, pak ve většině případů dochází k zániku manželství – rozvodu.

Dle erudovaných odborníků v oblasti manželského poradenství a terapie se nefunkční manželství projevuje určitými znaky, např. oba mají dlouhodobější extramatrimoniální vztah, oba mají jasné představy a informace o rozvodu, označují svůj vztah k druhému manželovi jako lhostejnost, nezájem apod., žijí odděleně, mají dotykovou averzi vůči druhému manželovi atd.

Mezi méně významné znaky rozvodového potenciálu odborníci zařadili situace, kdy rodiče mají oddělené kontakty s dětmi, téměř každý kontakt manželů končí hádkou nebo nepřátelským mlčením, volný čas tráví odděleně, každý z nich hodnotí manželství odlišně, zmizelo společné hospodaření, absence sexu, manželé sdílí sice stejnou domácnost, ale nežijí spolu atd.³³

³² HONZÁK, R., NOVOTNÁ, V., *Krize v životě, život v krizi*. 1. vyd. Praha: ROAD, 1994, str. 49 – 51, ISBN 80-83385-60-00

³³ PLAŇAVA, I., *Manželství a rodiny*. 1. vyd. Brno: DOPLNĚK, 2000, str. 164-165, ISBN 80-7239-039-2

Rozvodové řízení je zahájeno v okamžiku, kdy jeden z manželů podá k příslušnému soudu řádný návrh.

Dle našeho platného právního řádu existují tři modely rozvodového řízení:

- 1) klasický rozvod (sporný rozvod),
- 2) rozvod dohodou (nesporný rozvod),
- 3) ztížený rozvod.

Ať už se rozvodové řízení ubírá kteroukoliv z těchto tří možností, vždy musí být koncepce rozvodu založena na existenci kvalifikovaného rozvratu. Jedná se o stav, kdy je manželství tak hluboce rozvráceno, že nelze očekávat obnovení manželského soužití. Rozvrat mezi manžely je takový, že došlo k zániku manželského soužití a pro oba zúčastněné se manželství stalo pouhou formalitou. Manželství již tedy není schopno plnit svoji funkci – manželé spolu nežijí, nevedou společnou domácnost, nemají se rádi, nepomáhají si a nejsou ani schopni spolu vychovávat děti.

Klasický rozvod

Je často označován také jako rozvod sporný. Je upraven v ust. § 24 odst. 1 zákona o rodině. Podle tohoto ustanovení může soud manželství na základě návrhu některého z manželů rozvést, jestliže je manželství tak hluboce rozvráceno, že nelze očekávat obnovení manželského soužití.

Je to proces, kdy proti sobě stojí dvě strany mající na projednávaný případ odlišná stanoviska. Úkolem žalobce pak je uvést, jak se manželství vyvíjelo, v čem spatřuje příčiny rozvratu a zároveň předložit takové důkazy, aby v řízení byla prokázána existence kvalifikovaného rozvratu manželství. Vedle toho se soud zabývá i samotným zjištěním příčin rozvratu, nejde však o žádné zjišťování viny na rozvratu. V tomto okamžiku začíná „boj“, ve kterém na sebe manželé před soudem prozradí všechny skutečnosti ze společného života. Pokud směřuje rozvod touto cestou, dá se předpokládat, že se manželé nedohodou vůbec na ničem a celý proces bude jen řada zdoluhavých a nepříjemných soudních řízení.

Samozřejmě, že i sporný rozvod může proběhnout v klidu a slušnosti. Jedná se o případy, kdy oba manželé pochopili, že jejich manželství prostě nefunguje, ale nejsou jednoduše schopni se dohodnout na vypořádání vzájemných majetkových práv a povinností na dobu po rozvodu.

Rozvod dohodou

Označován také jako rozvod smluvený nebo nesporný. Jde o rozvod na základě dohody manželů. V každém případě je to proces shodný s klasickým rozvodem. I v tomto případě probíhá sporné řízení před soudem. Rozdíl oproti klasickému rozvodu spočívá ve splnění pěti zákonných podmínek, a aby mohl rozvod dohodou proběhnout, musí být splněny všechny současně.

Jedná se o následující podmínky:

- 1) manželství trvalo alespoň jeden rok,
- 2) manželé spolu nejméně šest měsíců nežijí,
- 3) k návrhu na rozvod se druhý z manželů připojí,
- 4) soudu jsou předloženy písemné smlouvy s úředně ověřenými podpisy účastníků upravující vypořádání vzájemných majetkových vztahů, práva a povinnosti společného bydlení a případnou vyživovací povinnost pro dobu po rozvodu,
- 5) soudu je předložen pravomocný rozsudek soudu o schválení dohody o úpravě poměrů nezletilých dětí na dobu po rozvodu (pokud se v manželství děti narodily).

Výhodou tohoto způsobu rozvodu je komplexní řešení následků rozvodu. Umožňuje rozváděným manželům zvážit všechny důsledky spojené s rozvodem a případně i přehodnotit své stanovisko k rozvodu. I jednání u soudu probíhají většinou v klidu a slušnosti, nikdo z manželů není označován jako viník rozvratu, manželství je rozvedeno při prvním stání, které trvá jen několik minut. Celý rozvodový proces je kratší, rozvedení manželé odchází od soudu jako dva lidé, kteří spolu i nadále dokáží komunikovat. Tato výhoda je neocenitelná zejména v případech, kdy se jedná o rozvod manželství s nezletilými dětmi.

Ztížený rozvod

Zavedení tzv. tvrdostní klauzule do právní úpravy představuje do určité míry zpřísnění rozvodu z důvodu ochrany manžela, který s rozvodem nesouhlasí. Podle § 24b zákona o rodině návrhu na rozvod, s nímž nesouhlasí manžel, který se na rozvratu manželství porušením manželských povinností převážně nepodílel a jemuž by byla rozvodem způsobena zvláště závažná újma, soud nevyhoví, pokud mimořádné okolnosti svědčí ve prospěch zachování manželství.

Podmínky tvrdostní klauzule jsou tedy následující:

- mezi manželi existuje kvalifikovaný rozvrat vztahů, který by soudu jinak umožňoval vyslovit rozvod manželství,
- jeden z manželů s rozvodem nesouhlasí,
- jedná se o manžela, kterému by rozvodem byla způsobena obzvláště závažná újma plynoucí např. z ekonomických, bytových či osobních důsledků,
- manžel bránící se rozvodu nesmí být tím, kdo zapříčinil převážně rozvrat vztahů, a to tak, že porušoval manželské povinnosti,
- mimořádné okolnosti svědčící ve prospěch zachování manželství.

Ochrana manžela bránícího se rozvodu však není absolutní. Nelze žádného z manželů nutit, aby zůstávali v manželském soužití proti své vůli. Z toho důvodu zákon stanoví, že pokud manželé spolu nežijí déle jak tři roky, soud toto manželství rozvede, ale pouze za předpokladu, že jsou splněny ostatní podmínky pro rozvod, tj. jestliže je manželství natolik rozvráceno, že nelze očekávat obnovení manželského soužití.³⁴

Jak je již uvedeno výše, představuje rozvod právní akt ukončení manželství. Je to složitý právní, etický a společenský problém, který zasahuje do spousty oblastí. Dotýká se nejen manželů a majetkových poměrů, ale také jejich dětí. U malých dětí sice jinak než u velkých, ale skutečnost, že by dítě nevnímalo napětí, rozvrat a následný odchod jednoho z rodičů, je mylná. Rozvodem se ruší vnitřní rodinné vztahy a rodinné zázemí, které dítě potřebuje, kde se cítí dobře a bezpečně.

³⁴ HRUŠÁKOVÁ, M., KRÁLÍČKOVÁ, Z., *České rodinné právo*. 1. vyd. Brno: MU a nakl. Doplněk, r. 1998, str. 104 – 107, ISBN 80-210-1809-7, 80-7239-003-1

Samotnému rozvodu většinou předchází období intenzivního rodinného rozvratu, který zvyšuje u rodičů stres a napětí mezi nimi, činí je méně vnímavými pro potřeby dítěte. Rozvod vyžaduje citové i sociální přizpůsobení se nové situaci – psychorozvod, který se skládá se ze 4 etap:

1. etapa - citové odpoutání a přijetí reality,
2. etapa - oddělení manželství od rodičovství,
3. etapa – zaměření se na potřeby dětí,
4. etapa - nové uspořádání života.

Rozpad manželství, kde jsou děti, chápeme jako situaci zátěžovou a stresující. U dětí je velmi ohrožena jejich potřeba bezpečí a jistoty. Všichni zúčastnění se musí v rozvodovém a také hlavně v porozvodovém období vyrovnat se selháním a životní ztrátou. Důsledky této náročné životní situace mohou být pro děti jak reversibilní, tak ireversibilní, což záleží na průběhu a délce trvání rozvodových procesů. Proto je ve všech etapách rozvodového procesu nezbytné zajistit dětem běžnou denní péči, zachovat nebo rozšířit jejich zájmové či jiné činnosti vně rodiny, dbát o udržení kontaktů s rodiči a prarodiči z obou stran, poskytovat dětem informace o tom, co se v rodině děje a v blízké budoucnosti bude dít.³⁵

Při rozvodu rodičů je dítě vystavováno zvláštnímu druhu psychické zátěže. Dítě těžce prožívá tu skutečnost, že dva lidé, kteří jsou pro něj v životě nejdůležitější, se už nemají rádi, případně se i hádají a ubližují si. Takový poznatek vzbuzuje u dítěte pocit napětí, nejistoty a úzkosti. Dítě trpí pocitem zavržení, je zmatené, vytváří si různé teorie vysvětlující rozpad manželství svých rodičů. Některé děti se uzavírají do svého vlastního fantazijního světa, jiné děti jsou naopak neklidné a agresivní, zvláště u chlapců se může objevit antisociální chování.

Následky rozvodu se promítají do dalšího osobnostního vývoje dítěte a mohou se objevit hned anebo až v době, kdy si dítě bude hledat svého partnera, bude chtít založit vlastní rodinu a vychovávat děti.³⁶

³⁵ PLAŇAVA, I., *Manželství a rodiny*. 1. vyd. Brno: DOPLNĚK, 2000, str. 167-169, ISBN 80-7239-039-2

³⁶ MATĚJČEK, Z., DYTRYCH, Z. *Děti, rodina a stres*. 1. vyd. Praha: Galén, 1994, str. 137 - 140, ISBN 80-85824-06-X

Dítěti je nutno vysvětlit, co se v rodině děje, aby si dovedlo věci vysvětlit a lépe se s danou situací vyrovnat. Chovat se tak, že se nic neděje, to jen umocňuje jeho fantazie. Otřes, který následně přichází, když se dítě dozví pravdu o rozvodu rodičů, bývá zpravidla mnohem horší, než když dítěti sdělíme onu nepříjemnou pravdu včas a vhodnou formou.

Ještě před rozhodnutím soudu o rozvodu manželství rodičů nezletilého dítěte je třeba upravit práva a povinnosti rodičů k dítěti pro dobu po rozvodu. Ochrana nezletilých dětí v důsledku rozvodu manželství se novelou zákona o rodině podstatně zvýšila.

Pro všechny varianty rozvodu platí ust. § 24 odst. 2 zákona o rodině, podle kterého mají-li manželé nezletilé děti, nemůže být manželství rozvedeno, bylo-li by to v rozporu se zájmem těchto dětí, daným zvláštními důvody. Toto ustanovení lze uplatnit zejména za situace, kdy se jedná o dítě těžce zdravotně postižené, vyžadující péči obou rodičů. Nelze samozřejmě předpokládat, že za této situace nedojde k rozdělení rodičů a odchodu jednoho z nich z domova, ale rodič, který o dítě pečuje, tak bude aspoň chráněn majetkově.

Ochrana dětí spočívá také v oddělení rozvodového a opatrovnického řízení, neboť podle § 25 zákona o rodině nelze manželství rozvést, dokud není pravomocné rozhodnutí o úpravě poměrů k nezletilým dětem pro dobu po rozvodu. Soud určí, komu bude dítě svěřeno do výchovy a jak má každý z rodičů přispívat na výchovu. Rozhodnutí soudu o úpravě výkonu rodičovské odpovědnosti může být nahrazeno dohodou rodičů, ta však musí být schválena soudem.

Pokud jsou oba rodiče způsobilí vychovávat dítě a mají-li o výchovu zájem, může soud svěřit dítě do společné, případně střídavé výchovy obou rodičů. Rozhodující je zájem dítěte a lepší zajištění jeho potřeb. Při rozhodování o svěřeni dítěte do výchovy rodičů soud sleduje především zájem dítěte s ohledem na jeho osobnost. Dbá, aby bylo respektováno právo dítěte na péči obou rodičů a udržování pravidelného osobního styku s nimi a právo druhého rodiče, jemuž nebude dítě svěřeno, na pravidelnou informaci o dítěti.

Soud přihlédne rovněž k citové orientaci a zázemí dítěte, výchovné schopnosti a odpovědnosti rodiče, stabilitě budoucího výchovného prostředí, ke schopnosti rodiče dohodnout se na výchově dítěte s druhým rodičem, k citovým vazbám dítěte na sourozence, prarodiče a další příbuzné a též k hmotnému zabezpečení ze strany rodiče včetně bytových poměrů. Soud vždy vezme v úvahu, kdo dosud kromě řádné péče o dítě dbal po stránce citové, rozumové a mravní. U dětí staršího věku přihlíží soud při svém rozhodování i na stanovisko samotného dítěte. Pokud se rozvedení rodiče nejsou schopni domluvit na další výchově svých dětí, lze toto považovat za ten nejzávažnější důsledek jejich rozvodu.³⁷

Pokud se jedná o rozpad společného soužití muže a ženy, kteří žili, jak se říká „jen na psí knížku“, je jednoznačně z právního hlediska jednodušší, neboť se vyhne všem nepříjemným záležitostem, jako je podání návrhu na rozvod, vypořádání majetku apod. Po stránce emoční se však rozvod od rozchodu nesezdaného páru neliší.

Rozchod či rozvod partnerů je v dnešní době velmi častým jevem a zásadním způsobem zasahuje do života dnešní rodiny, zejména pokud jsou v rodině nezletilé děti. Může vyvolat také řadu dalších problémů, neboť dochází k zásadní změně struktury samotné rodiny a mnoha právním následkům.

Pokud se zúčastnění rozhodnou svůj problém řešit i s odborníky – psychology, může pak být poradenství velmi zásadní a prospěšné pro všechny zúčastněné. Poradce samozřejmě nechce svým klientům vnucovat své názory a postoje, spíš jim chce jen ukázat možné cesty, aby se na svůj problém byli schopni podívat racionálně a i nadále dokázali žít dle svých přání a možností. Je pak jen na každém člověku, který služeb poradny využije, do jaké míry se radou odborníka bude chtít řídit. V celém poradenském procesu je klientovi neustále připomínáno, že se pro poradnu rozhodl dobrovolně, z vlastní vůle a pokud dojde k názoru, že jejich služby nepotřebuje, může konzultace kdykoliv ukončit.

³⁷ HRUŠÁKOVÁ, M., KRÁLÍČKOVÁ, Z., *České rodinné právo*. 1. vyd. Brno: MU a nakl. Doplněk, r. 1998, str. 104 – 107, ISBN 80-210-1809-7, 80-7239-003-1

Statistiky jasně vypovídají o tom, že počet vztahů končící rozchodem partnerů nebo rozvodem manželů neubývá. Částečně se ale změnil jejich přístup na zvládání dané situace. Ačkoliv někteří mají pocit, že radit se o rozvodu či rozchodu s někým jiným než svým právním zástupcem, je zbytečné, jsou i tací, kteří se snaží projít tímto obdobím co možná nejslušněji. Je jim jasné, že jejich manželství či partnerství skončilo, ale v případě dětí, a obzvláště dětí nezletilých, neskončilo jejich rodičovství.

Zásadní je oboustranná ochota začít pracovat na ukončení manželského nebo partnerského vztahu a přitom zachovat rodičovskou kooperaci. V rámci rozvodového poradenství (lze tak nazvat i poradenství při rozchodu nesezdaného páru) se pracuje především na tom, aby oba partneři při ukončení společného soužití nezničili vše, co budou do budoucna ještě potřebovat. Nehledá se viník rozchodu, o tom rozvodové poradenství rozhodně není, hledají se styčné body, na kterých by se dalo - byť to zní paradoxně - stavět při rozchodu.

Když spolu oba partneři nebudou schopni komunikovat, těžko se pak budou domlouvat o další výchově svých dětí, o majetku a jiných společných záležitostech. Pokud však budou ochotni domluvit se, jak toto bolestné údobí přežít, najdou i pravidla, kterými se mají oba řídit. Poradny poskytují rozvodovou mediaci, kdy se jedná především o zprostředkování mimosoudní dohody.

Naprostou optimální variantou rozvodového poradenství je spolupráce s oběma manžely, zejména proto, aby nevznikl v jednom nebo druhém dojem, že dochází ke koalici mezi poradcem a druhým partnerem. Odtud také plyne častý požadavek, aby manželé přišli společně. Každý z nich tak dostane možnost vyjádřit se k celé záležitosti, což může být zásadní pro úspěch celého rozvodového poradenství. Při párovém poradenství je totiž jednotkou celý pár a výsledkem práce je prospěch celé rozvádějící se dvojice a následně i jejich dětí, pokud nejde o bezdětné partnery.

Pokud však jeden z manželů spolupráci s poradnou odmítne, může být velmi důležitá pro druhého manžela i individuální práce. Pak však poradenství směřuje k individuálním potřebám a osobnímu zpracování rozvodu. Poradny poskytují rozvodovou mediaci, kdy se jedná především o zprostředkování mimosoudní dohody. Rozvodové poradenství má smysl jen pro ty páry, které se nechtějí nechat zatáhnout

do rozvodových bojů a naschválů. Je určeno pro ty, kteří si přiznají, že nezvládli sice společné soužití, ale zvládnou se rozejít tak, aby spolu byli schopni i nadále komunikovat a řešit tak vše, co se jich týká.³⁸

2.3. Dílčí závěr

Krizových situací vyskytujících se v rodinném prostředí je celá řada. Mezi ty nejzávažnější z mého hlediska patří jistě ty, které mají za následek rozpad samotné rodiny.

Rodina byla, je a vždy bude základem naší společnosti. Je místem, do kterého se každý z nás narodil, kde si osvojujeme první dovednosti, přijímáme kulturní vzorce a morální normy, vytváříme a uspořádáváme si naši hodnotovou orientaci. Rodina nás připravuje na náš vstup do společnosti.

Její vliv je mimořádný i na utváření sebepojetí a sebehodnocení obrazu vlastního já. Pokud se však vyskytnou zásadní problémy uvnitř rodiny samotné, musím si pak klást otázku – Jak nás taková rodina může připravit na náš život? Budeme vůbec schopni přispět k rozvoji společnosti? Pokud nás rodina nedokázala „správně“ připravit na náš život, budeme schopni se vlivem společnosti napravit a využít nabízenou pomoc k nápravě vlastní osobnosti?

Nabízela by se jistě ještě řada dalších otázek, v každém případě mám za to, že přestože rodina překonává nyní určité krize, jedná se možná jen o vývoj rodiny jako instituce samotné. Vždyť rodina se v minulosti neustále vyvíjela a měnila tak, jak se měnila společnost. Pokud si všichni uvědomíme, že rodina je tím prvním a nejdůležitějším prvkem v životě každého jedince, budeme jistě i v budoucnu schopni vychovávat naše děti k tomu, aby existence této instituce byla zachována.

Svou měrou tomu jistě přispívají i odborníci v manželských a rodinných poradnách, kteří se snaží o to, aby člověk pochopil smysl svého problému a uměl jej řešit.

³⁸ www.rodina.cz/clanek6666.htm

II. PRAKTICKÁ ČÁST

3. Průzkum činnosti manželské a rodinné poradny

Rodina je společenskou institucí, která provází člověka již odnepaměti. Je ovlivňována a formována společností a během svého vývoje prošla mnoha proměnami. Smyslem její existence je uspokojování fyzických, psychických a sociálních potřeb a požadavků jejich jednotlivých členů. Proto je nutné, aby rodina plnila alespoň své základní funkce, které zabezpečují život člověka ve společnosti.

Funkci a samotnou existenci rodiny ovlivňuje řada faktorů. Může se jednat o poruchy vztahů mezi rodiči a dětmi, o výskyt zdravotní nebo sociální patologie, mezigenerační rozpory, problémy v manželském či partnerském soužití apod.

Odbornou pomoc při řešení těchto problémů nabízí poradny. Na problematiku spojenou zejména s rodinou se specializují manželské a rodinné poradny, které nabízí svým klientům řadu psychologických služeb - od jednorázových konzultací až po dlouhodobé psychoterapeutické vedení. Těžiště jejich práce spočívá buď v konzultaci se samotnou rodinou, nebo pouhým jednotlivcem. Odborní pracovníci – psychologové svojí činností přispívají k tomu, aby manželství, rodina i jednotlivec plnili optimálně svoji funkci v rodině ve smyslu zásad zákona o rodině a také ve společnosti.

Domnívám se, že dnešní lidé jsou více uzavřeni do sebe a neradi mluví před ostatními o svých problémech, které berou jako své vlastní selhání nebo neúspěch. Poradna je místem, které umožňuje dát lidem jiný pohled na věc a pomůže jim najít další cestu a smysl v jejich životě.

Při návštěvě poradny jsem se setkávala s lidmi, kteří se obraceli na poradnu se svými partnerskými či manželskými problémy, s problémy ve výchově dětí nebo s individuálními problémy, kterými byly ztráta sebedůvěry, hledání smyslu života a životních hodnot.

3.1 Projekt průzkumu

Cíl průzkumu

Cílem empirické části mé diplomové práce je blíže charakterizovat klienty manželské a rodinné poradny a jejich problémy. Současně by měl výzkum přinést i zpětnou informaci samotným pracovníkům poradny týkající se jejich činnosti i samotného zázemí poradny. Pro získání potřebných informací jsem zvolila metodu dotazníkového šetření. Vyhodnocení zjištěných údajů mi umožnilo najít odpovědi na stanovené hypotézy, tzn. jejich potvrzení či vyvrácení.

Charakteristika výběrového vzorku

Pro zjištění všech objektivních skutečností by měl základní soubor zahrnovat všechny klienty manželské a rodinné poradny v České republice. Při svém průzkumu jsem vycházela pouze z výběrového souboru, který tvořili klienti manželské a rodinné poradny v Brně – Židenicích. Po dohodě se sociální pracovníci byl klientům, kteří navštívili uvedenou poradnu v období od listopadu 2009 do ledna 2010, předložen anonymní dotazník s žádostí o jeho vyplnění. Osloveni byli pouze ti klienti, kteří již v poradně absolvovali minimálně jednu konzultaci, a to z důvodu pravdivosti uvedených odpovědí.

Charakteristika použitých metod

Hlavní průzkumnou metodou byl dotazník (viz příloha č. 5). Pro tento kvantitativní nástroj šetření jsem se rozhodla z důvodu nižší časové náročnosti pro tazatele i samotné respondenty. Aby se nesnížila věrohodnost poskytnutých informací, bylo celé šetření anonymní. Celkem bylo předáno k vyplnění 150 kusů dotazníku. Návratnost byla 84 %, tedy 126 dotazníků.

Dotazník obsahuje celkem 20 otázek. Zvolila jsem převážně uzavřené otázky, kde si respondent mohl vybrat jednu odpověď z nabízených alternativ a vyjádřit tak svůj souhlas či nesouhlas. Uzavřené otázky jsem zvolila proto, abych mohla odpovědi lépe

statisticky vyhodnotit. U jedné otázky bylo rovněž možné vyjádřit volně svůj názor. Závěrečnou část dotazníku tvoří základní indikátorové otázky, které se týkaly sociálně - demografických charakteristik dotazovaného (věk, pohlaví a nejvyšší dosažené vzdělání). Analýzou získaných informací jsem následně potvrdila či vyvrátila stanovené hypotézy. V závěru jsem provedla celkové hodnocení získaných výsledků.

Hypotézy

Hypotéza č. 1

Více jak 70 procent klientů vyhledávajících službu manželské a rodinné poradny tvoří ženy.

Hypotéza č. 2

Více jak 80 procent klientů řeší svůj aktuální problém v manželské a rodinné poradně poprvé, nikdy dříve jejich služeb nevyužili.

Hypotéza č. 3

Více jak 40 procent problematiky řešené v poradnách představují problémy v manželském či partnerském vztahu.

Hypotéza č. 4

Alespoň 80 procent klientů manželské a rodinné poradny považuje její služby za prospěšné a dostatečné.

Hypotéza č. 5

Více jak 50 procent klientů řešících v manželské a rodinné poradně partnerské či manželské problémy pochází z neúplné rodiny.

V následující části diplomové práce je prezentována analýza informací získaných dotazníkovým šetřením včetně vyhodnocení zjištěných údajů.

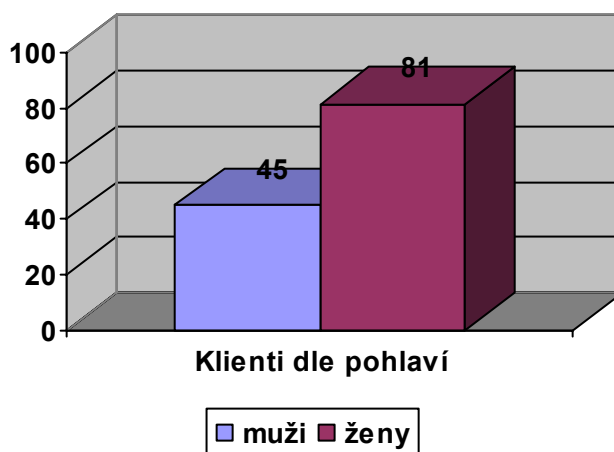
3.2 Prezentace a analýza výsledků dotazníkového šetření

Při následující prezentaci výsledků dotazníkového šetření jsem si v úvodu nejprve vytvořila přehled průzkumného vzorku dle sociálně-demografických charakteristik, tj. podle pohlaví, věku a nejvyššího dosaženého vzdělání. Následně jsem přešla k jednotlivým otázkám samotného dotazníku.

Struktura průzkumného vzorku podle pohlaví

| Pohlaví | Absolutní četnost | Relativní četnost v % |
|---------------|-------------------|-----------------------|
| muži | 45 | 36 |
| ženy | 81 | 64 |
| celkem | 126 | 100 |

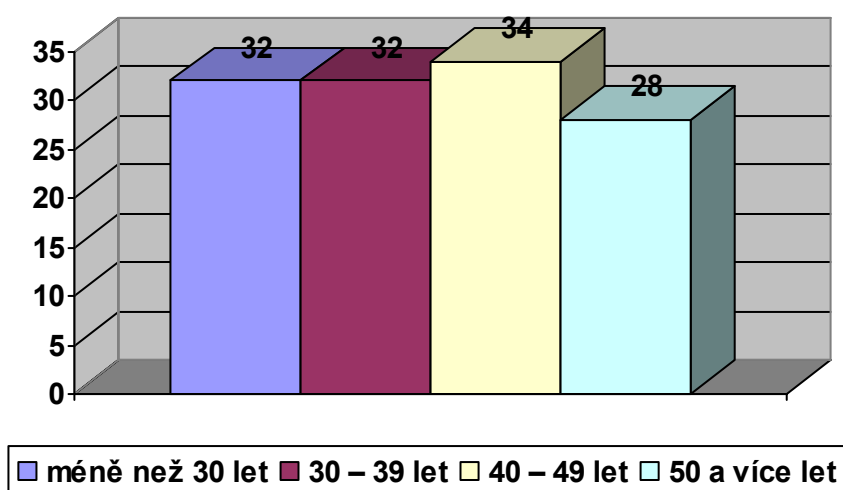
Struktura průzkumného vzorku podle pohlaví



Struktura průzkumného vzorku podle věku

| Věk | Absolutní četnost | Relativní četnost v % |
|-----------------|-------------------|-----------------------|
| méně než 30 let | 32 | 25 |
| 30 – 39 let | 32 | 25 |
| 40 – 49 let | 34 | 27 |
| 50 a více let | 28 | 23 |
| celkem | 126 | 100 |

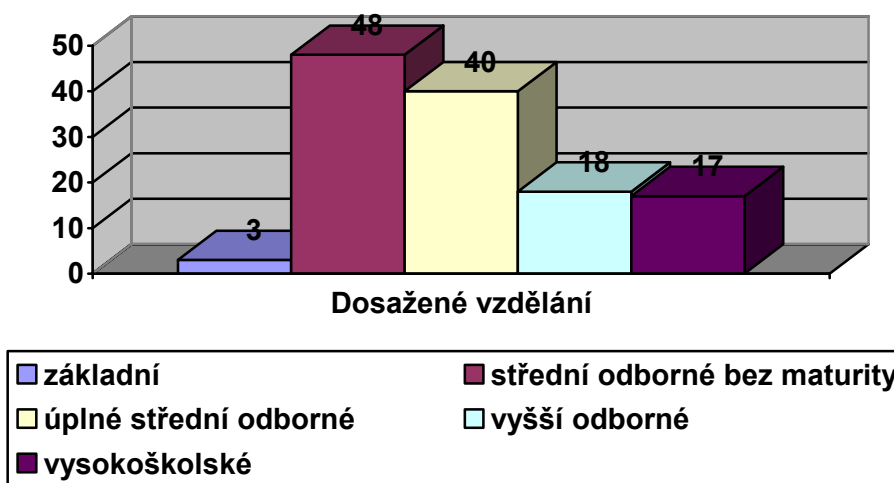
Struktura průzkumného vzorku podle věku



Struktura průzkumného vzorku podle nejvyššího dosaženého vzdělání

| Dosažené vzdělání | Absolutní četnost | Relativní četnost v % |
|------------------------------|-------------------|-----------------------|
| základní | 3 | 2 |
| střední odborné bez maturity | 48 | 38 |
| úplné střední odborné | 40 | 32 |
| vyšší odborné | 18 | 14 |
| vysokoškolské | 17 | 14 |
| celkem | 126 | 100 |

Struktura průzkumného vzorku podle nejvyššího dosaženého vzdělání



Otázka č. 1

Využil/a jste již někdy v minulosti služeb manželské a rodinné poradny?

| Odpověď | Absolutní četnost | Relativní četnost v % |
|----------------|--------------------------|------------------------------|
| ano | 14 | 11 |
| ne | 112 | 89 |
| celkem | 126 | 100 |

Ze získaných údajů bylo zjištěno, že 89 % dotazovaných navštívilo manželskou a rodinnou poradnu poprvé. Zbývajících 11 % respondentů přiznalo, že již v minulosti služeb poradny při řešení svých problémů využilo.

Z uvedených 14 osob, které na uvedenou otázku odpověděly kladně, bylo 11 žen a 3 muži převážně se středoškolským vzděláním a ve věku od 30 – 39 a 40 – 49 let.

Otázka č. 2

Odkud jste se dověděl/a o existenci poradny, ve které se právě nacházíte?

| Odpověď | Absolutní četnost | Relativní četnost v % |
|--|--------------------------|------------------------------|
| z médií | 64 | 51 |
| od přátel | 20 | 16 |
| od rodinných příslušníků | 8 | 6 |
| z doporučení jiné státní či soukromé instituce | 34 | 27 |
| jiné | 0 | 0 |
| celkem | 126 | 100 |

V dnešní době je možné získávat informace z různých zdrojů. Jak jsem zjistila ve svém průzkumu, tak celých 51 %, což je 64 dotazovaných osob, získalo informace o dané poradně z médií, tj. z internetu, tisku apod. Tuto skutečnost jsem vcelku očekávala s ohledem na dostupnost a vliv médií v dnešní společnosti. Druhou skupinu respondentů, a to celých 27 %, tvořili lidé, kteří informace o poradně získali od jiné státní či soukromé instituce. Dle zjištěných údajů se jedná např. o úřady sociální péče, soudy, zdravotnická zařízení apod. Nezanedbatelné procento jako zdroj informací tvoří také přátelé a rodinní příslušníci. Tuto variantu zvolilo celkem 22 % respondentů.

Otázka č. 3

V současné době se zde snažíte najít řešení Vašeho problému. Můžete prosím uvést, o jaký druh problému se jedná?

| Odpověď | Absolutní četnost | Relativní četnost v % |
|-------------------------|--------------------------|------------------------------|
| osobní | 14 | 11 |
| partnerský či manželský | 63 | 50 |
| rodinný | 40 | 32 |
| jiný | 9 | 7 |
| celkem | 126 | 100 |

Z důvodu citlivosti této otázky jsem blíže nezjišťovala specifika daného problému. Pro svůj průzkum se domnívám, že je dostačující pouze základní charakteristika.

S ohledem na skutečnost, že se jedná o manželskou a rodinnou poradnu mě ani nepřekvapilo zjištění, že celých 50 % respondentů uvedlo jako důvod své návštěvy v poradně právě manželský či partnerský problém. Další skupinu tvořili osoby s rodinnými problémy, celkem 32 %. Zbývajících 11 % tvořili osobní a 7 % jiné důvody návštěvy poradny.

Je vidět, že poradna nabízí pomoc lidem při řešení těžkých životních situací v mnoha oblastech jejich života.

Změna průzkumného vzorku

Po otázce č. 3 jsem vyčlenila z původního průzkumného vzorku respondenty, kteří jako odpověď v uvedené otázce uvedli jiný než partnerský či manželský problém. Z celkového počtu 126 respondentů jsem tedy vyloučila 50 %, tj. 63 respondentů. Došlo tak ke změně počtu průzkumného vzorku.

Otázka č. 4

Vy sám/sama pocházíte z úplné rodiny (tj. otec, matka a děti žijící spolu)?

| Odpověď | Absolutní četnost | Relativní četnost v % |
|----------------|--------------------------|------------------------------|
| ano | 45 | 71 |
| ne | 18 | 29 |
| celkem | 63 | 100 |

Na tuto otázku odpovídalo pouze 63 respondentů z celkového počtu. Jednalo se o osoby, které v poradně řeší svůj partnerský či manželský problém.

Celých 71 %, tj. 45 dotazovaných, pochází z úplné rodiny. Zbylých 29 %, tj. 18 respondentů, pochází z rodiny neúplné.

Otázka č. 5

Ovlivnila Vaše rodina, ve které jste se narodil/a a vyrůstal/a, nějakým způsobem Vaše rozhodování při výběru současného manžela/partnera (manželky/partnerky)?

| Odpověď | Absolutní četnost | Relativní četnost v % |
|---------------|-------------------|-----------------------|
| určitě ano | 12 | 19 |
| ano | 26 | 41 |
| nevím | 22 | 35 |
| ne | 3 | 5 |
| určitě ne | 0 | 0 |
| celkem | 63 | 100 |

Rodina, ve které se každý z nás narodí a vyrůstá, nás ovlivňuje, učí nás novým vědomostem, dovednostem a návykům, které jsou důležité pro vstup a začlenění se do společnosti.

Celkem 60 % respondentů je přesvědčeno, že je rodina ovlivnila při jejich rozhodování o budoucím partnerovi. Pouze 5 % dotazovaných se domnívá, že jejich rodina na ně neměla žádný vliv při volbě partnera.

Dle mého názoru celkem vysoké procento, a to 35 % respondentů si vliv své orientační rodiny neuvědomuje nebo možná ani nechce připustit a svoje problémy vidí zřejmě jako vlastní selhání nebo selhání druhého partnera.

Otázka č. 6

Máte s Vaším současným manželem/partnerem (manželkou/partnerkou) děti?

| Odpověď | Absolutní četnost | Relativní četnost v % |
|----------------|--------------------------|------------------------------|
| ano | 43 | 68 |
| ne | 20 | 32 |
| celkem | 63 | 100 |

Ať už se jedná o manželské či partnerské problémy, ty ovlivňují život nejenom samotných partnerů či manželů, ale celé rodiny, zejména jejich dětí, a to negativním způsobem.

Pouze 20 respondentů, což je 32 %, uvedlo, že nemá se současným manželem/partnerem děti a 43 dotazovaných, což činí 68 %, děti má. Domnívám se, že se jedná o nezanedbatelné procento, neboť se dá předpokládat, že u těchto párů bude mít jejich partnerská krize vliv na budoucnost jejich dětí, ať už při zvládnutí řešení dané situace nebo při volbě svého budoucího partnera.

Změna průzkumného vzorku

Od otázky č. 7 jsem do své analýzy opětovně zahrnula všechny respondenty, neboť následující otázky se již týkaly jejich hodnocení ohledně poskytovaných služeb v manželské a rodinné poradně.

Celkový počet respondentů je tedy opět 100 %, tj. 126 osob.

Otázka č. 7

Jste spokojen/a s přístupem a chováním odborných pracovníků v této poradně?

| Odpověď | Absolutní četnost | Relativní četnost v % |
|-----------------------|--------------------------|------------------------------|
| zcela spokojen/a | 36 | 29 |
| spokojen/a | 81 | 64 |
| nevím | 0 | 0 |
| nespokojen/a | 9 | 7 |
| naprosto nespokojen/a | 0 | 0 |
| celkem | 126 | 100 |

Z toho, co jsem mohla poznat, se pracovníci poradny chovali ke svým klientům velmi vstřícně a diskrétně, což se také odrazilo na výsledcích hodnocení jejich klientů.

Celkem 64 % procent dotazovaných bylo spokojeno a 29 % bylo zcela spokojeno s přístupem a chováním odborných pracovníků. Zbývajících 7 % hodnotilo přístup pracovníků negativně.

Důvodem mohla být skutečnost, že jejich přístup pro ně nebyl vyhovující, nebylo naplněno jejich očekávání, pracovníci si nezískali jejich důvěru ani sympatie. Zde je vidět, že lidé jsou různí, a to co vyhovuje jednomu, nemusí být přijatelné pro jiného.

Otázka č. 8

Jako svého poradce upřednostňujete osobu ...

| Odpověď | Absolutní četnost | Relativní četnost v % |
|------------------|--------------------------|------------------------------|
| stejného pohlaví | 96 | 76 |
| opačného pohlaví | 9 | 7 |
| je mi to jedno | 21 | 17 |
| celkem | 126 | 100 |

Pro nikoho zřejmě není jednoduché odhalit své problémy a mluvit o nich. Pro mnohé z nás je složité svěřovat se takhle na veřejnosti a ještě k tomu osobám opačného pohlaví, přestože se jedná o odborníky.

Více jak 76 % respondentů přiznalo, že je pro ně jednodušší a příjemnější komunikace s osobou stejného pohlaví. 17 % dotazovaných na pohlaví odborníka nezáleží a pro zbylých 7 % je vyhovující opačné pohlaví.

Mnoho klientů však do poradny dochází s tím, že vyžaduje konkrétního psychologa, neboť právě on je dle doporučení ostatních ten pravý a jediný, který jim může pomoci. Na pohlaví poradce pak v těchto případech nezáleží, ale spíš na dosavadní praxi a pracovních výsledcích.

Otázka č. 9

Jste spokojen/a s respektováním soukromí a zachováním intimity během konzultace?

| Odpověď | Absolutní četnost | Relativní četnost v % |
|-----------------------|--------------------------|------------------------------|
| zcela spokojen/a | 46 | 36 |
| spokojen/a | 68 | 54 |
| nevím | 6 | 5 |
| nespokojen/a | 6 | 5 |
| naprosto nespokojen/a | 0 | 0 |
| celkem | 126 | 100 |

Ochrana osobních údajů klienta a respektování jeho soukromí patří k základním požadavkům při poskytování poradenské činnosti, které jsou ošetřeny i platnou legislativou a jejich případné porušení sebou nese i své právní následky.

Ze zjištěných údajů vyplývá, že klienti poradny jsou s přístupem poradců k zachování jejich soukromí spokojeni, toto stanovisko uvedlo 90 % dotazovaných. U 5 % klientů se však objevilo i negativní hodnocení. Těžko zkoumat, zda v jejich případě opravdu došlo k neoprávněnému zásahu ze strany poradce nebo zda se jedná o čistě subjektivní pohled klienta na průběh konzultace. Zbylých 5 % dotazovaných nedokázalo své stanovisko jednoznačně uvést.

Otázka č. 10

Byla konzultace s odborným pracovníkem pro Vás srozumitelná?

| Odpověď | Absolutní četnost | Relativní četnost v % |
|----------------|--------------------------|------------------------------|
| určitě ano | 46 | 37 |
| ano | 72 | 57 |
| nevím | 8 | 6 |
| ne | 0 | 0 |
| určitě ne | 0 | 0 |
| celkem | 126 | 100 |

Cílem činnosti každého poradce je poskytnout svému klientovi adekvátní pomoc při řešení těžkých životních situací. S ohledem na každého klienta je třeba přizpůsobit i samotnou komunikaci mezi poradcem a klientem. Vzájemná sdělení by měla být jasná a srozumitelná pro obě strany.

I výsledky potvrdili, že téměř žádný z klientů neměl problémy v komunikaci s poradcem. Konzultace byla srozumitelná pro celkem 94 % respondentů, zbývajících 6 % uvedlo nerozhodné stanovisko.

Otázka č. 11

Vyhovuje rozsah konzultačních hodin Vaším požadavkům?

| Odpověď | Absolutní četnost | Relativní četnost v % |
|----------------|--------------------------|------------------------------|
| určitě ano | 15 | 12 |
| ano | 104 | 83 |
| nevím | 0 | 0 |
| ne | 7 | 5 |
| určitě ne | 0 | 0 |
| celkem | 126 | 100 |

Optimální délka konzultace je problém, který se vyskytuje i v následujících odpovědích u otázky č. 17. Každý poradce se sice snaží rozsah jednotlivé konzultace přizpůsobit závažnosti řešené situace, a proto i délku každé návštěvy klienta nelze přesně specifikovat. Může trvat pár minut nebo i pár hodin. Proto je s klientem již při prvním setkání sjednán plán konzultací a jejich délku následně ovlivňuje poradce dle závažnosti každého případu.

I v tomto případě naprostá většina respondentů vyjádřila kladné stanovisko, a to celých 95 %, což činí 119 osob. 5 % klientů s rozsahem konzultací nesouhlasilo, zřejmě od setkání očekávali víc nebo měli pocit, že svůj problém vyřeší během jedné návštěvy. Takových případů je v praxi ale velmi málo.

Otázka č. 12

Jste spokojen/a s prostředím vstupu, čekárny a hygienickým zázemím poradny?

| Odpověď | Absolutní četnost | Relativní četnost v % |
|-----------------------|--------------------------|------------------------------|
| zcela spokojen/a | 34 | 27 |
| spokojen/a | 64 | 51 |
| nevím | 0 | 0 |
| nespokojen/a | 9 | 7 |
| naprosto nespokojen/a | 19 | 15 |
| celkem | 126 | 100 |

Samozřejmě i samotné zařízení a vybavení poradny má vliv na celkový dojem klientů. Prostředí dokresluje celkový pohled.

I když poradna v Brně - Židenicích je situována do staršího rodinného domku s ne zcela ideálním rozvržením místností, bylo 78 % klientů s vytvořeným zázemím společných místností, jako je např. čekárna, vstupní hala a sociální zařízení, spokojeno. U 7 % dotazovaných byl názor opačný.

Jsem samozřejmě srozuměna s tím, že toto hodnocení klientů je zcela ovlivněno jejich subjektivními názory a pohledy.

Otázka č. 13

Jste spokojen/a s interiérem konzultační místnosti?

| Odpověď | Absolutní četnost | Relativní četnost v % |
|-----------------------|--------------------------|------------------------------|
| zcela spokojen/a | 49 | 39 |
| spokojen/a | 35 | 28 |
| nevím | 0 | 0 |
| nespokojen/a | 14 | 11 |
| naprosto nespokojen/a | 28 | 22 |
| celkem | 126 | 100 |

Touto otázkou jsem se u klientů snažila zjistit jejich názor na zařízení samotných konzultačních místností, ve kterých tráví převážnou část poradenského procesu. Toto prostředí by u nich mělo navodit pocit klidu a bezpečí, měli by se v něm uvolnit.

Ze shromážděných údajů bylo zjištěno, že klientů spokojených s interiérem konzultační místnosti je 67 %. Zbývajících 33 % klientů vyjádřilo svoji nespokojenost. Musím přiznat, že dle mého názoru se jedná o celkem vysoké procento, které jsem neočekávala. Samozřejmě, že i toto hodnocení, tak jak u předchozí otázky, vychází zejména ze subjektivního pohledu klientů.

Otázka č. 14

Jste spokojen/a s celkovou úrovní poskytovaných služeb?

| Odpověď | Absolutní četnost | Relativní četnost v % |
|-----------------------|--------------------------|------------------------------|
| zcela spokojen/a | 49 | 39 |
| spokojen/a | 68 | 54 |
| nevím | 0 | 0 |
| nespokojen/a | 5 | 4 |
| naprosto nespokojen/a | 4 | 3 |
| celkem | 126 | 100 |

Odpovědí na tuto otázku měli klienti zhodnotit celkovou úroveň dané poradny. Spokojených bylo celkem 93 % respondentů. 7 % dotazovaných projevilo svoji celkovou nespokojenost. Tito klienti své připomínky ve většině případů blíže rozvedli u otázky č. 17.

Otázka č. 15

Doporučil/a byste, na základě vlastní zkušenosti, v případě potřeby služby manželské a rodinné poradny i ostatním (např. známým, rodinným příslušníkům apod.)?

| Odpověď | Absolutní četnost | Relativní četnost v % |
|----------------|--------------------------|------------------------------|
| určitě ano | 53 | 42 |
| ano | 52 | 41 |
| nevím | 20 | 16 |
| ne | 1 | 1 |
| určitě ne | 0 | 0 |
| celkem | 126 | 100 |

Jak je již bylo řečeno, tvoří doporučení známých či příbuzných významný zdroj informací a podnětů pro jejich blízké. Tato skutečnost se potvrdila i v odpovědích klientů na tuto otázku.

Doporučení by v tomto případě dalo 83 %, což představuje 105 respondentů. Pouze 1 osoba zaujala negativní stanovisko. 20 osob zatím nebylo schopno vyjádřit jednoznačné svůj názor, k věci se zatím staví neurčitě. Zřejmě měli odlišné představy od toho, co je průběhu poradenského procesu skutečně potkalo.

Otázka č. 16

Domníváte se, že má v dnešní společnosti manželská a rodinná poradna svůj smysl?

| Odpověď | Absolutní četnost | Relativní četnost v % |
|----------------|--------------------------|------------------------------|
| určitě ano | 55 | 44 |
| ano | 42 | 33 |
| nevím | 29 | 23 |
| ne | 0 | 0 |
| určitě ne | 0 | 0 |
| celkem | 126 | 100 |

Názor klientů na význam manželských a rodinných poraden v dnešní době a dnešní společnosti mě velmi příjemně překvapil.

I přes drobné připomínky klientů, kteří nebyly zcela spokojeni, se v odpovědích neobjevila žádná negativní odpověď. Celých 77 % respondentů se jednoznačně domnívá, že poradna má svůj smysl. 23 % dotazovaných k věci zaujalo neutrální stanovisko.

Otázka č. 17

Pokud máte nějaké návrhy, zde, prosím, uveďte, jaké změny byste v poradně uvítal/a:

U této otázky měli respondenti možnost vyjádřit volně své návrhy, týkající se změn, které by v poradně uvítali.

Na tuto otázku reagovalo pouze 25 respondentů z celkového počtu, tj. necelých 20 %. Celkem 6 respondentů by chtělo delší konzultační dobu, 12 osob připomínkovalo zútulnění interiérů poradny a 7 dotazovaných by v poradně uvítalo více volně dostupných informací, např. letáčky, brožury, kontakty na jiné poradenské instituce, s nabídkou řešení jejich problémů. Návrhy většinou uváděli klienti, kteří nebyli s průběhem poradenského procesu zcela spokojeni.

3.3 Interpretace výsledků

Hypotéza č. 1

Více jak 70 procent klientů vyhledávajících služby manželské a rodinné poradny tvoří ženy.

Na základě dotazníkového šetření jsem zjistila, že ženy tvoří 64 % procent klientů poradny. V mém výzkumném vzorku se jednalo o celkem 81 žen z celkového počtu 126 respondentů. Z toho 24 žen bylo ve věku do 30 let, 18 žen ve věku od 30 do 39 let, 19 žen ve věku 40 až 49 let a 20 žen bylo ve věku 50 a více let.

Přestože ženy tvoří jednoznačně vysoké procento, mohu pouze zkonstatovat, že moje hypotéza se nepotvrdila.

Hypotéza č. 2

Více jak 80 procent klientů řeší svůj aktuální problém v manželské a rodinné poradně poprvé, nikdy dříve jejich služeb nevyužili.

Tato hypotéza byla provedeným průzkumem potvrzena. Ze zjištěných informací tvoří 89 % klientů poradny právě ti, kteří až dosud jejich služeb nevyužili. Avšak 11 % klientů přiznalo, že již služeb manželské a rodinné poradny v minulosti využilo. Jednalo se o 11 žen a 3 muže ve věku od 30 – 49 let s převážně středoškolským vzděláním. Toto zjištění mě utvrdilo v tom, že lidé v dnešní době nedají jen na rady svých příbuzných a známých, ale že se obrací s žádostí o pomoc na kvalifikované odborníky. Snaží se tak řešit své těžké životní situace a dosáhnout tak znovu určité rovnováhy a harmonie ve svém životě.

Hypotéza č. 3

Více jak 40 procent problematiky řešené v poradnách představují problémy v manželském či partnerském vztahu.

S ohledem na citlivost získaných údajů jsem se nepouštěla do podrobnějšího členění těžkých životních situací, se kterými se pracovníci poraden při své praxi setkávají.

Na základě zjištěných skutečností se ale potvrdilo, že stanovená **hypotéza byla potvrzena**, neboť 50 % respondentů přiznalo, že důvodem jejich návštěvy poradny byly právě manželské nebo partnerské neshody.

Musím přiznat, že zjištěné údaje o řešených problematikách mne s ohledem na zaměření poradny nepřekvapily tak, jako spíš četnost jednotlivých případů.

Hypotéza č. 4

Alespoň 80 procent klientů manželské a rodinné poradny považuje její služby za prospěšné a dostatečné.

Domnívám se, že tato **hypotéza byla** s ohledem na zjištěné údaje jednoznačně **potvrzena**.

Spokojenost s celkovou úrovní poskytovaných služeb projevilo 93 % z dotazovaných klientů, celých 83 % respondentů by služby poradny v případě potřeby dále doporučilo svým přátelům a rodinným příslušníkům. Stejně tak se většina (77 %) respondentů domnívá, že služby manželské a rodinné poradny mají v dnešní společnosti jednoznačně svůj smysl.

Jsem velmi ráda, že se sešlo tolik pozitivních reakcí, neboť v dnešní době, kdy je člověk vystaven mnoha rizikovým faktorům, které zásadním způsobem mohou ovlivnit jeho dosavadní život, dovedou lidé pochopit a ocenit práci odborných pracovníků a snaží se s jejich pomocí najít řešení svých problémů.

Hypotéza č. 5

Více jak 50 procent klientů řešících v manželské a rodinné poradně partnerské či manželské problémy pochází z neúplné rodiny.

Tato **hypotéza nebyla** dle výsledků mého průzkumu **potvrzena**. Klienti řešící svůj manželský či partnerský problém pochází z neúplné rodiny pouze ve 29 %. Zbývajících 71 % představuje osoby, které se narodily a vyrůstaly v úplné rodině.

Každý z nás si ze své orientační rodiny sice odnáší určité osvojené návyky, vědomosti a dovednosti, jakož i svůj postoj k manželství či partnerství s vyvolenou osobou. Neznamená to však, že když rodiče měli harmonický vztah, že ho bude mít i jejich

potomek a naopak. Většina z nás vstupuje od vztahu s určitou vizí či přáním, že se jedná o celoživotní nebo alespoň dlouhodobý závazek a snaží se jej řádně naplnit.

Domnívám se, že pokud bych stejný průzkum dělala s odstupem času 10 – 15 let, byly by výsledky zcela jiné, neboť v současné době se postoj společnosti k volným partnerským svazkům mění.

Na základě toho jsem dospěla k závěru, že skutečnost, zda člověk pochází z úplné či neúplné rodiny má vliv při volbě jeho budoucího partnera, ale mnohem větší vliv představuje žebříček jeho osobních a mravních hodnot a normy a názory té společnosti a kultury, jejíž jsme každý součástí.

3.4 Dílčí závěr

Průzkum, který jsem měla možnost učinit, byl pro mě v mnoha oblastech přínosem, dozvěděla jsem se a potvrdila si spoustu zajímavých skutečností. Zjištěné informace mě utvrdily, některé překvapily a pomohly mi tak částečně změnit pohled na problematiku manželského nebo partnerského a rodinného soužití.

Na základě získaných informací jsem měla možnost potvrdit či vyvrátit stanovené hypotézy a lépe tak charakterizovat klienty manželských a rodinných poraden, jakož i jejich pohled na poradenství a odborné pracovníky. Průzkumný vzorek tvořili lidé obou pohlaví, všech věkových kategorií i úrovní vzdělání. Současně s tím jsem zjistila, že přestože je člověk do jisté míry ovlivněn společností, do které se narodil a jejíž se stal součástí, nemalým podílem se na kvalitě svého osobního života podílí jen on sám.

Jsem si plně vědoma toho, že výsledky mého průzkumu nemusí být zcela přesné, neboť údaje byly s ohledem na mé možnosti daného projektu shromážděny pouze z jedné poradny. I přesto se však domnívám, že mohou být podnětem k hlubšímu zkoumání a vytváření možností, jak řešit těžké životní osudy mnoha lidí. Průzkum měl také poskytnout zpětnou vazbu pracovníkům manželské a rodinné poradny v Brně – Židenicích a myslím, že tuto svoji úlohu jednoznačně splnil.

Závěr

Instituce rodiny je ovlivňována a formována společností a během svého vývoje prošla řadou proměn. Tyto postupné proměny se výrazně zviditelnily až ve druhé polovině dvacátého století. Podoba dnešní rodiny se tak mění a řada odborníků se shoduje na tom, že by bylo na čase pojem „rodina“ redefinovat.

V dnešní moderní a uspěchané době ovládané novými technologiemi a informacemi jsou lidé více pracovně zaneprázdnění a nemají tolik volného času, který by strávili se svými blízkými a přáteli. Úspěchy i neúspěchy v pracovním či osobním životě mohou vyvolat různé konflikty, se kterými si mnohdy nevíme rady. V takovém případě je výhodné mít po ruce svého dobrého přítele, který je pro nás vždy dostupný, rád vyslechne naše problémy, člověk ho zná a je si jistý, že ho má rád. Ví, že mu nebude muset zdoluhavě vysvětlovat řadu věcí, neboť leccos pochopí i beze slov. Přítel také jistě nebude „psychologizovat“ problémy, které se dají vyřešit zapojením zdravého rozumu.

Ne každý má však natolik důvěrného přítele či přítelkyni, aby si mohl být jistý, že o věcech, které mu svěří, nebude hovořit jinde, nebo že je pochopí jinak, než byly zpočátku myšleny. Potom je možné se obrátit právě na odborné pracovníky v poradnách. Odborník nás sice nezná tak, jako naši nejbližší, ale obrátit se na něj má také své výhody, kdy jeho odborná připravenost a širší zkušenosti v manželské nebo rodinné problematice mu poslouží k tomu, aby získal nadhled a neutrální pohled na danou situaci.

S ohledem na téma mé práce jsem se zabývala manželskými a rodinnými poradnami, ve kterých jsou kromě jiného řešeny právě problémy manželského nebo partnerského a rodinného života. Poradny nabízí své služby jednotlivcům, párům nebo i celým skupinám. Manželské a rodinné poradny, jak je známe dnes, nemají s ohledem na dlouhou existenci rodiny ve společnosti, příliš dlouhou tradici. U nás se první poradny objevují až ve 30. letech 20. století. V současné době poskytují poradenské služby nejenom státní organizace ale i organizace soukromé.

Pracovníci poradny nabízí svým klientům širokou škálu psychologických služeb. Poskytují jednorázové konzultace, krátkodobé poradenství, ale také dlouhodobé psychoterapeutické vedení. Základem je kontakt s klientem a získání základních údajů o něm samotném, o jeho rodině, zaměstnání, o jeho úspěších či neúspěších atd. Poradenské konzultace mají klientovi pomoci zorientovat se v problémové situaci.

Poradensko-terapeutické vedení slouží k ovlivnění akutního konfliktního stavu nebo má zastavit nějaký chronický vývoj ve vztahu. Cílem práce odborníků v manželských a rodinných poradnách je pomoci člověku zvládat životní problémy ve vlastní režii pokud možno lépe než doposud, ukázat, že každý problém má své řešení. Zda nabízené řešení člověk využije, záleží jen na jeho vlastním rozhodnutí.

S ohledem na dnešní rodinu a její mezilidské vztahy se domnívám, že zásadním problémem dnešní rodiny jsou konflikty manželské či partnerské. Tato skutečnost byla potvrzena i v mém průzkumu, kde celých 50 % dotazovaných uvedlo právě tento problém jako důvod své návštěvy v manželské a rodinné poradně. Dalších 32 % jako důvod své návštěvy uvedlo problém rodinný, který může být příčinou nebo i následkem právě problému manželského nebo partnerského. Jedná se tedy o problém, který zásadním způsobem ovlivňuje naši společnost.

Práce v manželské a rodinné poradně je práce s lidmi, práce o lidech a jejich problémech, které nedokáží sami řešit. Odborníci při své práci využívají řadu psychologických metod a postupů, v nichž se v průběhu své praxe neustále zdokonalují a proškolují. Vykonávat profesi poradce však znamená i spoustu jiných osobních kvalit, které je třeba využít, ať už se jedná o schopnost naslouchat druhému člověku, vcítit se do jeho problému a jeho pocitů, umět komunikovat, být diskrétní a vstřícný atd.

Taková práce s lidmi je velmi náročná a obávám se, že v dnešní společnosti stále nedostatečně oceněná. Zřejmě i proto, že se nejedná vždy o ziskovou činnost. Ale jak se dá vydělávat na neštěstí a problémech jiných lidí? Jakými měřítky lze stanovit cenu poskytnuté rady či pomoci? Na tyto otázky necht' si odpoví každý sám. Osobně se ale domnívám, že pokud se jedná o jakoukoliv odbornou pomoc, která dokáže člověka vrátit zpět do společnosti a učinit z něj jejího plnohodnotného člena, tak cenu v tomto případě nelze ani vyjádřit.

Resumé

Diplomová práce se člení na část teoretickou a praktickou. Teoretická část se dále dělí na dvě hlavní kapitoly, které jsou dále systematicky členěny na jednotlivé podkapitoly. Praktickou část práce tvoří empirický průzkum.

První kapitola práce se zabývá manželskými a rodinnými poradnami a jejich historickým vývojem až po současnost. Jsou zde blíže specifikovány profesní standardy manželského a rodinného poradce, podmínky a zásady poskytování poradenských služeb. Blíže je zde popsán průběh samotného poradenského procesu včetně průběhu samotné konzultace, jakož i nároky kladené na vědomosti a dovednosti samotných poradců.

S ohledem na téma této práce je druhá kapitola věnována právě rodině. Rodina jako výtvor společnosti se neustále mění, má různé podoby, které jsou v této kapitole blíže specifikovány. Součástí života dnešní rodiny se stala řada problémů, které se týkají jednotlivce nebo i skupiny. Proto se tato kapitola zabývá i různými specifickými rodinnými krizemi, především vyvrcholením manželské krize – rozvodem. Dále také dopadem jeho důsledků na ostatní členy rodiny, zejména na děti.

Poslední kapitola je věnována empirickému průzkumu, který jsem měla možnost provést v manželské a rodinné poradně v Brně – Židenicích. Cílem bylo blíže charakterizovat klienty manželské a rodinné poradny a jejich problémy. Současně měl průzkum přinést i zpětnou informaci samotným pracovníkům poradny týkající se jejich činnosti a samotného zázemí poradny. Pro získání údajů byla zvolena metoda dotazníkového šetření. Výsledky průzkumu jsou zpracovány do tabulek a jsou vyjádřeny absolutní i relativní četností jednotlivých odpovědí.

Manželské a rodinné poradny se snaží pomoci člověku vyřešit jeho tíživou životní situaci a zapojit ho zpět do společnosti. Domnívám se proto, že práce odborných poradců je s ohledem na stav naší dnešní společnosti velmi aktuální.

Anotace

Diplomová práce je rozdělena na dvě části. První teoretická část je věnována činnosti manželských a rodinných poraden a jejich odborníků. Zabývá se vývojem poradenství, požadavky na výkon poradenské profese a popisuje i průběh poradenského procesu. Dále je zde specifikována podoba dnešní rodiny, její problémy a krize, které jsou v manželských a rodinných poradnách řešeny.

Druhá praktická část prezentuje empirický průzkum mezi klienty uvedených poraden. Cílem průzkumu bylo specifikovat klienty poraden a jejich problémy a současně poskytnout i zpětnou vazbu odborníkům v poradnách.

Klíčová slova

Manželská a rodinná poradna, poradenský proces, rodina, manželství, děti, rodinné krize, rozvod.

Annotation

This graduation theses is divided to two parts. The first theoretical part is devoted to activity of marriage and family counseling services and their specialists. This part is engaged in development of counseling, requirements for achievement of counseling career and it describes also course of counseling process. Next there is specified a form of present family, it's problems and crisis, which are solved in the marriage and family counseling services.

The second practical part of this theses presents empirical research among the clients of counseling services. The aim of research were specify the clients of counseling services and their problems and simultaneously provide also feedback to specialists in counseling services.

Keywords

Marriage and family counseling service, counseling process, family, marriage, children, family crisis, divorce.

Seznam použité literatury

1. Zákon č. 94/1963 Sb., o rodině, v platném znění.
2. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.
3. Vyhláška MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

4. BAUMRUKOVÁ, P, BENEŠOVÁ, L., et al. *Obce, města, regiony a sociální služby*. 1. vyd. Praha: SOCIOPRESS, 1997, ISBN 80-902260-1-9.
5. GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995, ISBN80-85850-10-9.
6. GJURIČOVÁ, Š., KUBIČKA, J., *Rodinná terapie*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2009, ISBN 978-80-247-2390-7.
7. HARGAŠOVÁ, M., NOVÁK, T., *Předmanželské poradenství*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007, ISBN 978-80-247-1730-2.
8. HEWSTONE, M., STROEBE, W., *Sociální psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2006, ISBN 80-7367-092-5
9. HONZÁK, R., NOVOTNÁ, V., *Krise v životě, život v krizi*. 1. vyd. Praha: ROAD, 1994, ISBN 80-83385-60-00.
10. HRUŠÁKOVÁ, M., KRÁLÍČKOVÁ, Z., *České rodinné právo*. 1. vyd. Brno: MU a nakl. Doplněk, r. 1998, ISBN 80-210-1809-7, 80-7239-003-1.
11. KRAUS, B., POLÁČKOVÁ, V. et al. *Člověk, prostředí, výchova*. Brno, Paido: 2001, ISBN 80-7315-004-2.
12. MACH, J., ŠMOLKA, P., *Když vás trápí někdo blízký*. 1. vyd. Praha: Portál: 1999, ISBN 80-7178-337-4.
13. MATĚJČEK, Z., DYTRYCH, Z. *Děti, rodina a stres*. 1. vyd. Praha: Galén, 1994, ISBN 80-85824-06-X.
14. MATOUŠEK, O. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. 1. vyd. Praha: SLON, 1993, ISBN 80-901424-7-8.
15. MOŽNÝ, I. *Rodina a společnost*. 2. vyd. Praha: SLON, 2008, ISBN 978-80-86429-87-8.
16. NOVÁK, T. *Manželské a rodinné poradenství*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006, ISBN 80-247-1316-0.

17. NOVÁK, T., PRŮCHOVÁ, B. *Předrozvodové a rozvodové poradenství*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007, ISBN 978-80-247-1449-3.
18. NOVÁK, T., DRINOCKÁ, H. *Partnerské a rodinné poradenství*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006, ISBN 80-247-1526-0.
19. PLAŇAVA, I. *Manželství a rodiny*. 1. vyd. Brno: DOPLNĚK, 2000, ISBN 80-7239-039-2.
20. REICHEL, J. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. 1. vyd. Brno: Grada, 2009, ISBN 978-80-247-3006-6.
21. SINGLY, F. *Sociologie současné rodiny*. 1. vyd. Praha: Portál, 1999, ISBN 80-7178-249-1.
22. SATIROVÁ, V. *Kniha o rodině*. 1. vyd. Brno: Svan, 1994, ISBN 80-901325-0-2.
23. SOBOTKOVÁ, I. *Psychologie rodiny*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001, ISBN 80-7178-559-8.
24. ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krize-psychologický a sociologický fenomén*. 1. vyd. Praha: Grada, 2004, ISBN 80-247-0888-4.

25. www.amrp.cz
26. www.mpsv.cz
27. www.rodina.cz

Seznam příloh

| | |
|--------------|--|
| Příloha č. 1 | Vzor Informace o podmínkách poskytování služby |
| Příloha č. 2 | Vzor Záznamového archu |
| Příloha č. 3 | Vzor Smlouvy o poskytování sociální služby |
| Příloha č. 4 | Vzor Formuláře pro individuální plánování |
| Příloha č. 5 | Dotazník |

Název a sídlo poradny:

INFORMACE O PODMÍNKÁCH POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Vážená paní, vážený pane,

ještě než se stanete klientem poradny, seznamte se laskavě se základními podmínkami poskytování našich služeb, které jsou v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a § 90 vyhlášky č. 182/1991 Sb. Budete-li mít k informacím jakékoli otázky, rádi Vám je zodpovíme, případné nejasnosti vysvětlíme.

1. Všechny poradenské služby jsou bezplatné dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.
2. Klient má právo vystupovat v kontaktu s poradnou anonymně, tedy bez udání jména a adresy.
3. Klient uzavírá s poradcem ústně konkrétní dohodu. Během spolupráce lze dohodu změnit.
4. Počet konzultací navrhuje poradce po dohodě s klientem dle závažnosti problematiky.
5. Pokud se klient nemůže z vážných důvodů dostavit na dohodnutou konzultaci, prosíme o včasnou omluvu.
6. Klient má právo ukončit spolupráci kdykoliv bez udání důvodů. Může také změnit jak poradce, tak pracoviště.
7. V případě dlouhodobé nepřítomnosti poradce nebo v případě, že jsou vyčerpány všechny možnosti pro naplnění dohody s klientem, může být spolupráce ukončena ze strany poradce. Pracovník poradny může odmítnout nebo ukončit spolupráci s klientem, jestliže
 - klientovi nemůže poskytnout kvalitní službu z kapacitních důvodů,
 - si vytvoří ke klientovi takový osobní vztah, který službu negativně ovlivňuje,
 - klientův problém přesahuje poradcovy kompetence a kvalifikaci,
 - ukončuje svůj pracovní poměr v poradně (klienta předem informuje).

8. Pracovník poradny (poradce či sociální pracovnice) může odmítnout nebo ukončit spolupráci s klientem i v případě, že
 - se klient bez omluvy opakovaně nedostaví na dohodnutou konzultaci,
 - je klient intoxikován nebo se vůči poradci chová agresivně či jiným závažným způsobem překračuje společenské normy.
9. Další osoby (stážisté, externí či interní supervizoři nebo příbuzní klientů) mohou být ke konzultacím přizváni pouze se souhlasem klientů a po dohodě s poradcem.
10. O průběhu kontaktu klienta s poradnou se vede dokumentace, která obsahuje data konzultací, seznam účastníků a stručný popis o průběhu konzultací. Přístup k dokumentaci mají pouze pracovníci poradny. Dokumentace je chráněna před přístupem neoprávněných osob. Některá data jsou dále statisticky zpracovávána – vždy s ohledem na zachování anonymity klientů. Klient má právo do dokumentace nahlédnout (pracovník poradny na požádání do 14 připraví dokumentaci k nahlédnutí). Při práci s párem musí oba klienti s nahlédnutím souhlasit a souhlas potvrdit podpisem.
11. Pro účely supervize nebo v rámci sdílení odborných zkušeností (např. publikace vědecké studie nebo kazuistiky) mohou být informace související s průběhem poradensko – terapeutického procesu použity vždy a jedině za přísného zachování anonymity klienta (nesmí být zveřejněny žádné údaje, které by mohly vést k identifikaci jeho osoby). Všechny tyto aktivity slouží výhradně k dalšímu zvyšování odborné kvalifikace poradců a terapeutů.
12. Pracovníci poradny jsou povinni zachovávat mlčenlivost. Bez písemného souhlasu klienta nejsou oprávněni poskytovat informace žádné další osobě (včetně příbuzných klienta). Výjimku tvoří případy, v nichž pro pracovníka ze zákona vzniká ohlašovací povinnost.
13. Klient má právo podat stížnost dle pravidel pro podávání stížností, která jsou zveřejněna na viditelném místě v prostoru čekárny.

S výše uvedenými podmínkami spolupráce jsem byl/a seznámen/a, porozuměl/a jsem jim a svým podpisem stvrzuji, že je beru na vědomí.

Dne

Jméno a příjmení

Podpis

Evid. číslo případu

Poradna v

ZÁZNAMOVÝ ARCH

| Jméno a příjmení klienta | Adresa | Telefon |
|---|---------------|--------------------------|
| | | |
| Anamnestické údaje | | |
| věk: | MUŽ / ŽENA | |
| stav: | | |
| národnost: | | |
| vzdělání: | | |
| povolání: | | |
| délka trvání manželství (roky/měsíce): |/..... | |
| délka známosti (roky/měsíce): |/..... | |
| počet dětí v rodině: | | |
| Stručná slovní charakteristika případu | | Typ problematiky: |
| Dne | | |

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

(§ 91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách) uzavřená mezi

Název a sídlo organizace (poskytovatel):

a

Zájemcem o službu (klient):

I. OSOBNÍ CÍL KLIENTA

1. Posílení psychického stavu jednotlivce, integrita osobnosti.
2. Stabilizace manželského a partnerského života nebo vyrovnávání se se situací z psychologického a sociálně právního hlediska v případě rozchodu.
3. Posílení a stabilizace rodinných vztahů, pomoc při řešení rodinných problémů v celé mezigenerační šíři.
4. Pomoc a intervence při řešení sociálních problémů jednotlivce, páru, rodiny či jiného společenství, a v kontextu širší sociální situace.

II. POSKYTOVANÁ SLUŽBA – ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ FORMOU MANŽELSKÉHO A RODINNÉHO PORADENSTVÍ A TERAPIE

1. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (zprostředkování navazujících služeb, psychologické, sociální a právní vedení, poradenská činnost v celé šíři problematik, vedení skupin, spolupráce a jednání s návaznými institucemi).
2. Sociálně terapeutické činnosti (poskytnutí poradenství a terapie v oblastech orientace v sociálních systémech, právní psychologie – individuální, manželské, rodinné a výchovné poradenství, terapie a terapeutické vedení včetně pomocných terapeutických technik a mediace, socioterapie).

3. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (jednání s návaznými institucemi, expertní činnost a žádost spolupracujících institucí), při vyřizování běžných záležitostí (sociálně právní a psychologické konzultace) a při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím (psychologické a sociální vedení, podpůrná krizová intervence a mediace, tréninky specifických dovedností, osvětová, edukativní, přednášková činnost).

III. ZÁSADY A VNITŘNÍ PRAVIDLA POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Definují základní povinnosti a práva poskytovatelů a zájemců o službu. Jsou vedeny v Informacích pro návštěvníky poradny. Klienti jsou s nimi seznámeni při vstupní konzultaci a toto stvrzují svým podpisem v dokumentaci. Podrobnější informace obsahuje Provozní řád pracoviště, který je k dispozici v čekárně a v pracovně poskytovatele.

IV. INDIVIDUÁLNÍ PLÁN KLIENTA

Je tvořen klíčovým pracovníkem ve spolupráci s klientem (konkretizace druhu činnosti, rozsah poskytované služby, přehodnocování osobního cíle, doba platnosti smlouvy, datum a způsob ukončení).

V. ÚHRADA ZA SLUŽBU

Veškeré služby jsou poskytovány bez úhrady.

VI. PODMÍNKY UKONČENÍ POSKYTOVANÉ SLUŽBY

1. Dohoda mezi klientem a poskytovatelem.
2. Vypovězení ze strany klienta.
3. Vypovězení ze strany poskytovatele.

V dne

Podpisy účastníků:

Formulář pro individuální plánování

Klient (číslo spisu):

M, Ž, dítě

Klíčový pracovník/poradce (značka):

Spolupracující osoby a instituce:

- Klient souhlasí s poskytováním informací spolupracujícím osobám dne:

Formulace osobního cíle/cílů:

- 1.
- 2.
- 3.

Kritéria jejich dosažení (indikátory):

- ad. 1.
- ad. 2.
- ad. 3.

Podmínky spolupráce (viz informace o službě):

Počet setkání:

Metoda práce:

Předpokládané ukončení:

Změny osobního cíle/cílů:

1. aktualizace:
2. aktualizace:
3. aktualizace:

Aktualizace jejich dosažení (indikátory):

Jiné změny

a) změna metody práce:

b) změna pracovníka/poradce

**c) mimořádná konzultace (krizová intervence): datum, vedena kým, podpis
poradce**

Datum:

Podpis klíčového pracovníka:

Podpis klienta/ústní dohoda:

Ukončeno ke dni poslední konzultace – Ukončeno jinak:

DOTAZNÍK

Dobrý den,

jsem studentkou 2. ročníku navazujícího magisterského studijního programu Specializace v pedagogice, obor Sociální pedagogika, který je uskutečňován na základě společné akreditace Institutu mezioborových studií a Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně.

Chtěla bych Vás požádat o vyplnění následujícího dotazníku, který je součástí empirického šetření mé diplomové práce na téma „Význam manželské a rodinné poradny při řešení problémů současné rodiny“.

Všechny odpovědi jsou anonymní, nemusíte se proto obávat jakéhokoliv zneužití. Zodpovězení níže uvedených otázek Vám zabere jen pár minut.

Dovolte, abych Vám předem poděkovala za čas, který věnujete vyplnění tohoto dotazníku a popřála Vám mnoho úspěchů v osobním životě.

Bc. Leona Jonášová

U následujících otázek, pokud není uvedeno jinak, označte vždy jen jednu odpověď.

1. Využil/a jste již někdy v minulosti služeb manželské a rodinné poradny?

- ano
- ne

2. Odkud jste se dověděl/a o existenci poradny, ve které se právě nacházíte?

- z médií (např. tisk, internet apod.)
- od přátel
- od rodinných příslušníků
- z doporučení jiné státní či soukromé instituce
- jiné: od/z

3. V současné době se zde snažíte najít řešení Vašeho problému. Můžete prosím uvést, o jaký druh problému se jedná?

- osobní
- partnerský či manželský
- rodinný
- jiný

Pokud jste v předchozí otázce uvedli jako důvod Vaší návštěvy v poradně jiný než partnerský či manželský problém, pokračujte, prosím, až otázkou č. 7.

4. Vy sám/sama pocházíte z úplné rodiny (tj. otec, matka a děti žijící spolu)?

- ano
- ne

5. Ovlivnila Vaše rodina, ve které jste se narodil/a a vyrůstal/a, nějakým způsobem Vaše rozhodování při výběru současného manžela/partnera (manželky/partnerky)?

- určitě ano
- ano
- nevím
- ne
- určitě ne

6. Máte s Vaším současným manželem/partnerem (manželkou/partnerkou) děti?

- ano
- ne

7. Jste spokojen/a s přístupem a chováním odborných pracovníků v této poradně?

- zcela spokojen/a
- spokojen/a
- nevím
- nespokojen/a
- naprosto nespokojen/a

8. Jako svého poradce upřednostňujete osobu ...

- stejného pohlaví
- opačného pohlaví
- je mi to jedno

9. Jste spokojen/a s respektováním soukromí a zachováním intimity během konzultace?

- zcela spokojen/a
- spokojen/a
- nevím
- nespokojen/a
- naprosto nespokojen/a

10. Byla konzultace s odborným pracovníkem pro Vás srozumitelná?

- určitě ano
- ano
- nevím
- ne
- určitě ne

11. Vyhovuje rozsah konzultačních hodin Vašim požadavkům?

- určitě ano
- ano
- nevím
- ne
- určitě ne

12. Jste spokojen/a s prostředím vstupu, čekárny a hygienickým zázemím poradny?

- zcela spokojen/a
- spokojen/a
- nevím
- nespokojen/a
- naprosto nespokojen/a

13. Jste spokojen/a s interiérem konzultační místnosti?

- zcela spokojen/a
- spokojen/a
- nevím
- nespokojen/a
- naprosto nespokojen/a

14. Jste spokojen/a s celkovou úrovní poskytovaných služeb?

- zcela spokojen/a
- spokojen/a
- nevím
- nespokojen/a
- naprosto nespokojen/a

15. Doporučil/a byste, na základě vlastní zkušenosti, v případě potřeby služby manželské a rodinné poradny i ostatním (např. známým, rodinným příslušníkům apod.)?

- určitě ano
- ano
- nevím
- ne
- určitě ne

16. Domníváte se, že má v dnešní společnosti manželská a rodinná poradna svůj smysl?

- určitě ano
- ano
- nevím
- ne
- určitě ne

17. Pokud máte nějaké návrhy, zde, prosím, uveďte, jaké změny byste v poradně uvítal/a:

.....

.....

.....

.....

18. Jste...

- muž
- žena

19. Kolik je Vám let?

- méně než 30 let
- 30 – 39 let
- 40 – 49 let
- 50 a více let

20. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- základní
- střední odborné bez maturity
- úplné střední odborné
- vyšší odborné
- vysokoškolské

Děkuji za spolupráci a přeji Vám hezký zbytek dne.