



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

# Metodická koncepce poradenských služeb

## EUROTOPIA.CZ, o.p.s.

(informační materiál)



Projekt: Poradenské a aktivizační služby pro rodiny i jednotlivce Hlučínsko,  
CZ.03.2.65/0.0/0.0/16\_047/0007544.

Tento projekt je podpořen z Evropského sociálního fondu v rámci OPZ a ze státního rozpočtu ČR.

# Obsah

1. Úvod .....	3
2. Poradenská střediska.....	<b>Chyba! Záložka není definována.</b>
2.1 Cíle, oblasti podpory a cílová skupina PS .....	3
2.2 Konkrétní oblasti podpory.....	5
2.3 Zásady a principy poskytované sociální služby.....	7
2.4 Zájemce o službu, klient služby a jednání s pracovníkem PS .....	8
3. AMT centra.....	9
3.1 Cíle, poslání a principy služby AMT centra .....	9
3.2 Průběh spolupráce s klientem AMT centra .....	10
3.3 Jednotlivé služby AMT centra.....	13
4. Závěr .....	17

## 1. ÚVOD

Tato metodická koncepce si klade za cíl představit zájemcům o problematiku cíle, poslání a konkrétní činnosti služby poradenských středisek a AMT center EUROROPIE.CZ, o.p.s.

## 2. PORADENSKÁ STŘEDISKA

### 2.1 Cíle, oblasti podpory a cílová skupina PS

Cílem poradenských středisek je podpora a pomoc při řešení obtížných životních situací. Usilujeme o to, **aby lidé věděli, jaká mají práva a příležitosti a co po nich mohou chtít ostatní.**

Záměrem pracovníků PS je **zplnomocnit** jednotlivce, partnerské páry, dvojice lidí řešící náročnou situaci a rodiny tak, aby byli schopni se orientovat v náročných životních situacích a samostatně v těchto situacích fungovat dle individuálních potřeb. Nabízíme komplexní přístup k lidem a k jejich situaci. V poradnách poskytujeme **odborné právní a sociální poradenství.**

K dispozici máme zkušený tým - právníka a sociální pracovníce. Zaručujeme diskrétnost a nestrannost a respekt k lidem a k jejich rozhodnutí. Služby jsou poskytovány bezplatně.

Službu PS realizujeme **ambulantní formou.** Noví potenciální klienti jsou kontaktováni formou informačních letáků dostupných na veřejných prostranstvích, na webových stránkách organizace, na veřejných akcích pořádaných apod. Dále jsou klienti kontaktováni v rámci spolupráce s ostatními organizacemi, které jim nabízí možnost využít služeb PS. Klienti také sami kontaktují pracoviště (většinou na základě zkušeností jiného klienta služby PS).

#### V jakých oblastech nabízíme pomoc:

- Zadlužení, exekuce a osobní „bankrot“.
- Potíže týkající se partnerských vztahů a rodinného soužití.
- Diskriminace.
- Pracovně-právní vztahy.
- Bydlení.
- Nezaměstnanost nebo ohrožení nezaměstnaností.
- Sociální dávky a systém sociálních služeb.

- Vzdělání a jeho nabídka.
- Zprostředkování návazných služeb.

**Jaké služby neposkytujeme:**

- Neposkytujeme zastupování občanů v řízení před soudy.
- Neposkytujeme poradenství v oblasti trestního práva (s výjimkou základních konzultací).
- Neposkytujeme poradenství v případech, které jsou natolik časově náročné, či komplexní, že vyžadují stálou pomoc advokáta a nejsme ji schopni časově, nebo personálně zabezpečit.
- Neposkytujeme poradenství v otázkách obchodního práva.
- Neposkytujeme půjčky, ani žádnou jinou formu finanční výpomoci

**Jaké jsou naše cíle:**

- Zplnomocnit jednotlivce, partnerské páry, dvojice lidí řešící náročnou situaci a rodiny tak, aby byli schopni se orientovat v náročných životních situacích.
- Podporovat je v samostatném fungování v těchto situacích dle jejich individuálních potřeb.
- Podporovat klienty při řešení obtížných životních situací.
- Zvýšit a rozšířit právní a sociální povědomí lidí a jejich kompetence.
- Informovat klienty o příležitostech v jejich životě.
- Informovat klienty o jejich právech a povinnostech.
- Být podporou ve vyjednávání s dalšími službami, organizacemi či institucemi.

**Pro koho jsou služby poradenského střediska EUROTOPIA určeny:**

- Jednotlivcům, partnerským párům, dvojicím lidí řešícím náročnou situaci a rodinám, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci (krizová situace vedoucí k destabilizaci, potřeba orientovat se v náročných životních situacích apod.),

- Lidem, kteří mají zájem si zvýšit sociální a právní povědomí a kompetence, potřebují informace o svých právech a povinnostech a o příležitostech v jejich životě, potřebují podporu při vyjednávání s dalšími službami, organizacemi či institucemi,

Podmínkou pro poskytování služby je vyslovení zájmu klienta o aktivní spolupráci.

## **2.2 Konkrétní oblasti podpory**

### **Půjčky, zadlužení, exekuce**

Poskytujeme konzultace se zaměřením na prevenci – jak se nedostat do dluhů, případně jak dluhy nezvětšovat, jak se chovat, když hrozí podání žaloby, kdy hrozí exekuce, jak probíhá a jak se při ní chovat – dluhové poradenství.

Poskytujeme pomoc s vypracováním insolvenčního návrhu (“návrh na osobní bankrot”) a kontrolu jeho formálních náležitostí.

Poskytujeme konzultace o průběhu insolvenčního řízení, o právech a povinnostech a následcích jejich porušení.

Poskytujeme podporu při zvyšování finanční gramotnosti, finančním plánování a efektivním hospodaření rodiny.

### **Pracovně právní vztahy**

Poskytujeme právní konzultace v pracovně-právní oblasti, zejména v otázkách vzniku a zániku pracovního poměru a vzájemných práv a povinností mezi zaměstnancem a zaměstnavatelem, ochrany práv zaměstnance.

Poskytujeme pomoc s vypracováním jednoduchých právních dokumentů v pracovně-právní oblasti (např. ukončení pracovního poměru výpovědí, či dohodou).

### **Otázka bydlení**

Poskytujeme právní konzultace v bydlení, zejména v otázkách vzájemných práv a povinností nájemce a pronajímatele bytu a vzniku a zániku nájmu.

Poskytujeme pomoc při vypracování jednoduchých dokumentů (např. výpovědi z nájmu a vzniku nájemní smlouvy).

### **Potíže týkající se partnerských vztahů a rodinného soužití**

Poskytujeme právní konzultace se zaměřením na rodinné soužití, zejména jeho vznik, zánik a vzájemné práva a povinnosti.

Poskytujeme pomoc při řešení rozvodu dohodou („nesporný rozvod“). Ve výjimečných případech poskytujeme krátkodobou konzultaci i v případech sporných rozvodů (zejména v případech ohrožení důležitých zájmů jako je zdraví osob či ochrana dětí).

Poskytujeme pomoc s vypracováním jednoduchých podání v problematice rodinného soužití (návrhy na úpravu styku s dětmi, návrhy na stanovení výživného, návrhy na svěřeni dítěte do péče).

Zprostředkováváme kontakt na organizace poskytující komplexní rodinné poradenství a terapii.

### **Diskriminace**

Informujeme klienty o jejich občanských právech a povinnostech.

Pomáháme klientům, kteří mohou být z různých důvodů diskriminováni, prosadit jejich práva v oblasti zaměstnanosti, přístupu ke službám, ochrany jejich osobních údajů, ochrany před diskriminací při výkonu státní správy a v oblasti vzdělávání.

Zprostředkováváme kontakt a podání na lidsko-právní orgány (Veřejný ochránce práv, Český helsinský výbor atd.).

### **Vzdělávání a jeho nabídka:**

Poskytujeme poradenství v oblasti vzdělávání a dalšího vzdělávání z hlediska jeho nabídky - vyhledávání vzdělávacích/rekvalifikačních kurzů či vzdělávacích zařízení (školských/neškolských).

Poskytujeme pomoc s vypracováním přihlášky/formuláře k přijímacímu řízení.

Zprostředkováváme kontakty na organizace a zařízení zajišťující vzdělávání + ÚP.

Zprostředkováváme kontakty na organizace a zařízení zajišťující doučování dětí a mládeže.

Realizujeme vzdělávací programy s možností budoucího rozšíření (IKV, zvyšování finanční gramotnosti).

Zprostředkováváme v případě zájmu klienta doučování, nabídku preventivních a adaptačních programů, které jsou poskytovány v rámci dalších služeb organizace.

### **Nezaměstnanost a ohrožení nezaměstnaností:**

Poskytujeme poradenství v oblasti uplatnění na trhu práce a jeho aktuální nabídky.

Poskytujeme pomoc s vypracováním životopisu, motivačního dopisu a dalších dokumentů týkajících se účasti v přijímacím řízení.

Zprostředkováváme kontakty na ÚP, Jobclub, pracovní agentury a zaměstnavatele.

Poskytujeme poradenství a zprostředkováváme kontakty na organizace nabízející pomoc, podporu či pracovní uplatnění lidem se specifickými nároky (ZP, osoby propuštěné z výkonu trestu odnětí svobody, osoby vyléčené ze závislostí různého druhu atd.).

### **Protialkoholní poradenství:**

V rámci protialkoholního poradenství je poskytováno odborné poradenství a terapeutické služby lidem, kteří zažívají potíže s alkoholem u sebe nebo svých blízkých. Služby jsou zaměřeny na pomoc a podporu při řešení obtíží spojených se závislostí. Cílem protialkoholního poradenství bude prostřednictvím kvalitních a odborných informací a specificky vedené terapie pomoci klientům zorientovat se v situaci, kterou prožívají jako tíživou nebo neřešitelnou. Dále podpora při stanovování cílů, jejich naplňování, rozvoj kompetencí klienta tak, aby dokázal samostatně zvládat a řešit své obtíže. Doprovázení blízké osoby náročným životním obdobím a pomoc redukovat jim vnitřní/vnější faktory umožňující rizikové chování jejich blízkých. Zprostředkovávání kontaktu s dalšími subjekty se zaměřením na podporu oprávněných zájmů klienta.

## **2.3 Zásady a principy poskytované sociální služby**

### **Autonomie rozhodování, respekt a rovnocenný vztah**

Služby jsou poskytovány s respektem ke klientovi a jeho individuálním potřebám, spolupráce je založena na dobrovolnosti a partnerském vztahu pracovníka a klienta. Klient je chápán jako aktivní partner, pracovník jeho aktivitu a kompetence podporuje a jeho cílem je zplnomocnění klienta. Podporujeme samostatné rozhodování klienta ve všech aspektech týkajících se jeho situace.

### **Dodržování práv klientů**

Klademe důraz na respektování soukromí, ochranu osobních údajů, ochranu důstojnosti, dodržování lidských práv a dalších práv klientů.

Při spolupráci s námi, pokud si to klient výslovně přeje a charakter jeho zakázky to bude umožňovat, vedeme jeho záznamy a pracujeme s ním zcela anonymně. V případě neanonymní spolupráce je

zapotřebí souhlasu klienta se zpracováním jeho osobních či citlivých údajů. Informace, které se pracovník dozví od klienta, nebudou bez výslovného souhlasu klienta předány nikomu mimo službu. Pracovníci i organizace jsou vázány mlčenlivostí, není-li to v rozporu s platnými právními předpisy. S materiály a informacemi týkajícími se klienta je nakládáno dle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

### **Nestrannost a neutralita sociálního pracovníka**

Služby jsou poskytovány všem lidem bez rozdílu etnické příslušnosti, pohlaví, sexuální orientace, politické příslušnosti, názorové orientace, sociálního statusu apod. Pomoc je poskytována bez předpojatosti a zaujatosti. Služby poskytujeme klientům nezávisle na státních nebo jiných organizacích a nezávisle na organizacích, které nás finančně podporují nebo dotují.

### **Bezplatnost**

Služba je bezplatná.

## **2.4 Zájemce o službu, klient služby a jednání s pracovníkem PS**

**Zájemce o službu** je kdokoli, kdo kontaktuje pracovníky služby PS a chce využít nabídky služby PS. Z hlediska pracovníka je to ten, kterého pracovník seznamuje se zařízením a poskytuje mu další informace o poskytovaných službách PS. Zájemce o službu může pracovníky služby PS kontaktovat osobně, emailem, telefonicky nebo písemně.

**Klientem služby** se stává zájemce o službu, který prošel úvodním rozhovorem s pracovníkem služby PS, který jej seznámil se základními údaji o poskytované službě (viz níže), a následně uzavřel smlouvu o poskytování sociální služby s pracovníkem (v souladu s §91 zákona o sociálních službách č. 108/2006). (Klient služby = uživatel služby.).

### **Jednání se zájemcem o službu**

Jednání se zájemcem o službu představuje úvodní část procesu případné spolupráce s klientem, která probíhá v následujících krocích:

Navázání kontaktu → Mapování situace → Formulace zakázky a cíle → Uzavření smlouvy o poskytnutí služby → Plánování služby s ohledem na zakázku a cíl (individuální plán včetně postupů pro dosažení cíle, zmírnění či vyřešení problému) → Realizace postupů pro dosažení cíle → Ukončení a zhodnocení spolupráce.



Každý zájemce o službu je pracovníkem informován o těchto **základních údajích o poskytované službě**, aby se mohl zájemce autonomně rozhodnout, zda službu využije:

- poslání, cíle služby, cílová skupina, nabídka služeb, zásady sociální služby, pravidlech služby, stížnosti,
- čas a místo poskytování služby,
- možnosti zvolit si klíčového pracovníka,
- co může očekávat od svého klíčového pracovníka.

Současně pracovník PS na základě základního zmapování potřeb zájemce o službu zhodnotí, zda je požadovaná služba v jeho kompetenci a případně odkáže zájemce na jinou relevantní službu, instituci či organizaci. V případě, že požadovaná služba odpovídá našemu poslání a cílům, pracovník zájemce seznámí s celkovým postupem vzájemné spolupráce, včetně postupu pro ukončení spolupráce, s jeho právy a povinnostmi, postupem pro podávání a vyřizování stížností apod. Pracovník společně se zájemcem o službu formulují zakázku a cíle a následně uzavírají smlouvu o poskytnutí sociální služby. Obsah smlouvy je v podstatě zhuštěným zopakováním informací zájemci o službu. Po uzavření smlouvy dochází ke společnému plánování sociální služby s ohledem na zakázku a cíl, stanovení postupů vedoucích k dosažení cílů, zmírnění či vyřešení situace klienta. Posledním krokem je ukončení spolupráce a její zhodnocení klientem i sociálním pracovníkem.

Naši pracovníci vedou elektronické spisy klientů a vykazování, a to v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů a GDPR.

### **3. AMT CENTRA**

#### **3.1 Cíle, poslání a principy služby AMT centra**

Asistenční, mediační a terapeutické centrum (dále jen AMT centrum) je specializované pracoviště poskytující komplexní služby rodinám s dětmi v rozvodové, rozchodové nebo obdobné krizové situaci. Služby v rámci AMT centra poskytuje EUROTOPIA.CZ, o.p.s. v **Opavě, Krnově a v Bruntále**.

**Posláním** každého AMT centra je snaha přispět ke **komplexnějšímu pohledu a přístupu** k řešení rozvodové, rozchodové a porozvodové, porozchodové problematiky rodin se zaměřením na celkovou problematiku rodinného systému. AMT centrum prostřednictvím svých služeb **podporuje komunikaci**

ve vztahu mezi rodiči a dětmi a při vytváření dohod v oblasti řešení výše uvedených krizových situacích. AMT centrum usiluje poskytovanými službami o **zlepšení kvality života dětí a jejich rodin**. Konkrétně se pak zaměřuje na podporu vytváření pozitivního vztahu mezi rodiči a dětmi, na zvýšení odpovědnosti rodičů jako předpoklad pro harmonický vývoj dětí a zamezení možnému umístění dětí mimo péči rodičů.

Vycházíme z předpokladu, že situace rozvodu (rozchodu) je provázena značnou stresovou zátěží, jejíž důsledky dopadají především na nejzranitelnější členy rodiny – nezletilé děti. Pracovníci dodržují při své práci **základní etické principy** a především pak **principy nestrannosti a neutrality**. Při práci s rodinou jako systémem se zaměřují na poskytování komplexních služeb: **základního sociálního poradenství, mediace a rodinné terapie**. Jako doplňkovou službu zajišťujeme **asistence**.

Spolupráce s OSPOD je pro práci v AMT centru velice důležitá, neboť právě pracovníci **OSPOD** detekují vhodné klienty a následně jim doporučují naše služby. Pracovníci OSPOD jsou také součinní při dalším řešení obtížné situace klientů. Služby AMT centra mohou být také klientům doporučeny prostřednictvím **soudu**. Spolupráce se soudy probíhá pravidelně, často se jedná o formu, kdy soud může až na tři měsíce odložit řízení tak, aby rodiče měli prostor pro nalezení dohody a smírného řešení. V praxi AMT to znamená otevřené možnosti pro spolupráci s rodiči orientovanou především na zmírnění či úplné odstranění nežádoucích vlivů vyplývajících z náročné životní situace, jakou rozvod manželství bezpochyby je. Služby AMT centra také vyhledávají i potenciální uživatele, kteří přišli z **vlastní iniciativy** a mají zájem o řešení problematické situace rodiny.

### **3.2 Průběh spolupráce s klientem AMT centra**

Významnou úlohu v procesu podpory a doprovázení klienta sehrává **klíčový pracovník**, který zajišťuje první kontakt s klientem a dále koordinuje služby odborných pracovníků v rámci AMT centra směrem ke klientovi. Komunikuje s klientem a jinými osobami či subjekty, které se podílejí na řešení obtížné situace klienta. Externími pracovníky AMT center jsou zkušené terapeuté, dětský psycholog a mediátoři.

V rámci **prvního kontaktu** s klientem se klíčový pracovník snaží o zmapování jeho situace. První kontakt je možné pojímat jako proces, který lze pro přehlednost rozdělit do několika fází, přičemž jednotlivé fáze se vzájemně prolínají, jejich sled se nemusí odehrávat vždy ve stanoveném pořadí, a k některým je možné se s klientem vrátit v rámci několika následujících setkání.

V první fázi se klíčový pracovník klienta zeptá, s čím klient přichází, tzn., zjišťuje **zakázku** klienta. Také zjišťuje, kdo služby AMT centra klientovi doporučil.

V druhé fázi klíčový pracovník představí klientovi **nabídku** služeb („co ne/můžeme udělat“). Vhodnou a pro klienta srozumitelnou formou vysvětluje obsah služeb AMT centra, v jakém rozsahu jsou služby poskytovány, jaká je jejich forma a průběh.

Ve třetí fázi se klíčový pracovník ve spolupráci s klientem ujišťuje, zda jsou klientova přání a možnosti dané služby v souladu („*jdou dohromady*“), což lze nazvat jako **vyjasňování**.

Ve čtvrté fázi klíčový pracovník zjišťuje to, čeho chce klient dosáhnout, když je již obeznámen s tím, co nabízíme. Dochází tedy k formulaci **cíle**.

V páté fázi klíčový pracovník probírá s klientem možnosti jak dosáhnout cílů, které si klient stanovil. Ve vzájemné komunikaci společně formulují **úkoly a dílčí cíle** (čímž je postupně iniciován proces **plánování**). Po zmapování aktuální situace klienta klíčový pracovník nabízí formou doporučení již určitou službu AMT centra, případně jejich kombinaci, přitom vždy zohledňuje volbu klienta, zda a v jakém rozsahu službu využije. Klíčový pracovník klientům sděluje, že jednotlivé služby jsou zaměřeny především na podporu zájmu dětí.

V průběhu rozhovoru si klíčový pracovník doplňuje také informace ohledně kontaktních údajů klienta a jeho časových možností pro další vzájemnou spolupráci.

Následně klíčový pracovník s klientem vyhotoví následující nezbytné formuláře a to konkrétně souhlas se zpracováním osobních údajů a smlouvu o poskytnutí sociální služby. Klíčový pracovník následně vyhotoví záznam o spolupráci.

Klient je dále klíčovým pracovníkem informován o možnosti **vyžádat si zprávu** o individuálním průběhu jím vybraných služeb, včetně spolupráce se soudy a OSPOD, jimž jsou zprávy zasílány i bez souhlasu klienta, avšak s jejich obsahem jsou klienti seznámeni. Dále jsou klienti také informováni o průběhu podání a řešení stížnosti na pracovníky AMT centra, a o nahlížení do spisové dokumentace, konkrétně do jejich osobní části spisové dokumentace, případně dokumentace týkající se jejich dětí.

Klíčový pracovník zakládá každému klientovi AMT centra **spis**. Do klientova spisu jsou založeny veškeré písemnosti, které společně s klíčovým pracovníkem a záznamy z konzultací, terapií, mediací, asistencí, případně nezbytné dokumenty pro uskutečnění služby, které klient pracovníkovi předá. Ve spise je vyznačeno to, kdo je klientovým klíčovým pracovníkem. Klient je obeznámen s tím, jak jsou údaje a záznamy evidovány a kdo k nim ne/má přístup. Klient má právo nahlížet pouze do své

dokumentace a dokumentace týkající se dítěte. Tímto je dbáno na ochranu údajů a citlivých informací klienta.

**Kontaktování druhého rodiče** klíčovým pracovníkem se odvíjí od toho, zda jsou služby rodičům doporučeny soudem (kdy může být doba spolupráce omezena konkrétní lhůtou do dalšího soudního stání), sociálním pracovníkem orgánu SPOD, či zda kontaktování vyžaduje rodič, který služby AMT centra vyhledal z vlastní iniciativy. Jestliže se druhý rodič, v případě doporučení služeb AMT centra soudem neobrátil na klíčového pracovníka do týdne, pak jej klíčový pracovník kontaktuje s nabídkou služeb AMT centra. Jsou-li služby doporučeny sociální pracovnící OSPOD jednomu z rodičů a druhý rodič neosloví klíčového pracovníka opět do týdne, pak je příslušná sociální pracovnice oslovena klíčovým pracovníkem s žádostí, zda by tuto službu mohla doporučit i druhému rodiči a zprostředkovat tak navázání kontaktu i druhým rodičem. Jestliže došlo k vyhledání služeb prvním z rodičů z vlastní iniciativy a kontaktování druhého rodiče je tímto rodičem vyžadováno, pak může první rodič předat kontakt na druhého rodiče klíčovému pracovníkovi, který jej osloví nejdéle po týdnu od navázání spolupráce s prvním rodičem, jestliže tak neučiní druhý rodič sám. V daném případě postupuje klíčový pracovník tak, že sdělí druhému rodiči to, s jakou zakázkou se na nás obrátil první rodič, a že mu nabízíme možnost sdělit své stanovisko k dané situaci, aby tak byl zajištěn komplexní přístup při řešení rodinné situace ve prospěch zájmu dítěte. Kontaktováním druhého rodiče prostřednictvím klíčového pracovníka je zajištěn rovnoměrný prostor i pro druhého rodiče tak, aby se mohl podílet na řešení své současné rodinné situace.

Nezbytnou součástí práce s klientem je **plánování spolupráce**, přičemž klíčový pracovník přizpůsobuje proces poskytování služeb tak, aby co nejlépe odpovídal individuálním potřebám klienta. Proces plánování je možno s klientem započít na první až třetí schůzce. Klíčový pracovník domlouvá termíny pro realizaci mediací, terapií, asistencí s klienty i pracovníky. Klíčový pracovník průběžně sleduje a eviduje ve spise klienta záznamy a výstupy z mediací, terapií a asistencí. Také v týmu předává základní informace o postupu procesu a vývoji situace klienta. Po naplnění dílčího kroku klienta v určité službě se odehrává ve spolupráci s klíčovým pracovníkem navržení dalšího postupu spolupráce a zanesení přijatých změn (např. přechod z rodinné terapie do mediace či opačně) do složky s osobní dokumentací klienta v rámci individuálního plánování. Klíčový pracovník s klientem také realizuje **hodnocení a ukončení služby**, což je taktéž písemně zavedeno ve spise klienta.

### 3.3 Jednotlivé služby AMT centra

**Základní sociální poradenství** je služba, která je poskytována všem, kteří řeší situaci nezletilého dítěte, jehož rodiče řeší rozvodovou nebo rozchodovou situaci, a to na počátku nebo již v pokročilých fázích. Obsahem služby je poskytnutí zejména základní orientace v právních normách, případně zprostředkování odborného poradenství v rámci jiných návazných služeb a současně vzhled do možností, které má zájemce o službu (či klient) při řešení situace.

**Rodinná terapie** (dále RT) je profesionálně vedený proces jak navodit psychologickými metodami prospěšné změny v rodinné soustavě. Terapeutické působení je zaměřeno na celou rodinu – “klientem” je celá rodinná skupina (rodinný systém).

Jedním ze základních předpokladů pro rodinnou terapii je přesvědčení, že individuální potíže jednoho člena rodiny úzce souvisí se skupinovou dynamikou celé rodiny, že individuální symptomatika je výrazem narušených interpersonálních vztahů v rodině. Nezdravé či nefunkční příznaky jednotlivých členů rodiny nevznikají výlučně na individuálním podkladu, ale objevují se, udržují se a eventuálně mizí v rámci sociálních vztahů a interakcí v rodině. V rodinném systému potřebují jeho členové k tomu, aby se otevřeli změně, především přijímající atmosféru, klima důvěry a bezpečí. V rodinné terapii se vytváří kontakt a spojení se všemi členy rodiny. Terapeut rodině může pomoci překonat krizi a předat naději, že všichni máme schopnost učit se nanovo v kterémkoliv stadiu života. Terapie je jednou z možností, jak naložit s krizí.

Cílem RT je změna rodinných vzorců při zacházení se zátěžovou situací, otevřená komunikace, směr k nové rovnováze (statusu quo) v rodině. Dalším cílem je zvyšovat sebeúctu klientů a redukovat nezdravou sebeobranu členů rodiny. Namísto manipulativního chování, které užívali někteří členové rodiny dříve, se snaží uspokojit své potřeby, učí se klienti komunikativním dovednostem.

Rodina anebo její členové jsou aktivními účastníky své vlastní léčby, základním prvkem terapie je proces v rodině. Klienti si s terapeutem domlouvají ústně terapeutický kontrakt - zakázku, na které chtějí společně pracovat. Ta se může týkat různých témat, kterým se v terapeutických konzultacích dává prostor. Terapeutické procesy probíhají individuálně, s celou rodinou, nebo jen s některými členy podle konkrétní situace a potřeb rodiny.

Rodinná terapie je nejčastěji vedena krátkodobě: 1 – 10 setkání po dobu ne delší než 1 – 2 roky s frekvencí 1x za 2 týdny. Důležitým faktorem je získat členy rodiny pro spolupráci, vysvětlit podstatu RT. Podstatnou částí je závazek členů rodiny ke spolupráci, jejich vedení k tomu, aby od začátku přebírali svůj díl odpovědnosti. Někdy jsou někteří členové rodinného systému v odporu, neboť RT

vyžaduje změnu i na jejich straně, což mohou vnímat jako obvinění, že mají na vzniklých problémech vinu.

Rodič při RT aktivně spolupracuje. Za nespolupráci se zejména považuje, jestliže rodič nedochází na domluvené schůzky a toto ani dodatečně neomluví. Organizace v takovém případě může vypovědět smlouvu o poskytování služby. V případě, že rodič přijde na konzultaci pod vlivem alkoholu či jiné návykové látky, pracovník situaci s klientem zpracuje, většinou setkání směřuje k ukončení, tento fakt pak zaznamená ve zprávě.

**Mediace** je služba, která představuje alternativní mimosoudní řešení konfliktů za asistence třetí neutrální strany a to mediátorů. Výstupem je sepsaná dohoda v listinné podobě. Tato služba usiluje o eliminaci či alespoň o zmírnění nežádoucích dopadů na dítě (vyplývajících z obtížných rodinných situací) a také o obnovu vzájemné komunikace mezi rodiči a podporu schopnosti dohodnout se. Pro rodiče je tento způsob vyjednávání jednou z možností, jak se kultivovaně a zároveň v oboustranné shodě domluvit na uspořádání rodinných věcí (např. úpravu styku s dětmi) po rozvodu či rozchodu partnerů.

V AMT centru pracují společně dva mediátoři, jejichž úkolem je odborně a nestranně provést obě strany (sporu) jejich vzájemným vyjednáváním, které by mělo být zakončeno konstrukcí oboustranně přijatelné dohody. Cílem mediace je jednak vyvážená, konkrétní, časově ohraničená, reálná a měřitelná dohoda, ale současně také posílení (či obnovení) vzájemné komunikace mezi rodiči.

Klíčový pracovník klienty před mediačním jednáním seznamuje s hlavními rysy mediace a dohodne s oběma rodiči délku setkání, která se pohybuje v rozmezí přibližně 3 hodin na jedno setkání.

Mediace je metodou smírného řešení sporu, je vhodná pro všechny klienty, kteří jsou ochotni aktivně spolupracovat s druhým rodičem na organizaci života svých dětí a péči o ně, a dále hledat nové možnosti při řešení sporných otázek. Důležitým aspektem je posílení komunikace s druhým rodičem.

V úvodu mediace mediátor zúčastněným stranám objasňuje pravidla mediačního jednání, především pravidla efektivní komunikace, formu oslovování, zajištění nerušeného prostoru, hovoří o pravomocích klientů, o možnosti odděleného jednání, o diskrétnosti a dobrovolnosti k vzájemné spolupráci. Mediátor stranám ve stručnosti popíše průběh procesu, který zahrnuje vytyčení dostatečného prostoru pro popsání situace a sdělení o řešení sporné situace z pohledu jednotlivých stran. Mediátoři naslouchají oběma stranám a získávají tak nutný informační rámec, který společně diskutují a identifikují dílčí problémy, jež bude žádoucí řešit, a následně naplánují se stranami další

postup pro vyjednávání. Strany se postupně dostávají z opozičních náhledů na situaci do roviny společných zájmů a potřeb.

Mediátor využívá při provázení klientů jejich vyjednáváním různých komunikačních technik, vždy s ohledem na aktuální vývoj situace. V okamžiku, kdy strany naslouchají jedna druhé (snaha o porozumění zájmům), mediátor shrnuje, co je oběma stranám společné, přeznačkovává, pracuje s oceňováním, učí strany navzájem se vnímat. Po vydefinování předmětů jednání strany hledají vhodná řešení. Mediátor používá technik tvůrčího myšlení (brainstorming) k aktivování klientů, zaznamenává a rekapituluje návrhy, předkládá náměty na řešení v časovém limitu, vyjednává kritéria a eliminuje nepřijatelné návrhy. Společně vyjednaná stanoviska mediátoři pomohou stranám zapracovat do písemné dohody. Mediátor zajišťuje, aby dohoda byla jednoznačná, pro všechny srozumitelná.

**Asistence** obecně je služba, která spočívá primárně ve zmapování situace a následném poskytnutí podpory a to za přítomnosti sociální asistentky (asistentů) či terapeuta. Děje se tak při problémovém předávání dítěte mezi rodiči nebo při neadekvátním, či chybějícím kontaktu dítěte s rodičem, případně rodiči.

Rodiče (resp. jiné osoby), orgány SPOD, soudy či jiné organizace přicházejí s poptávkou po asistenci u předávání dítěte, resp. po asistenci u styku s dítětem, tzv. „podporované setkání“. Mnohdy však není zcela jasné, co touto zakázkou mají na mysli (resp. co je očekáváno), což je tedy zapotřebí s danými institucemi specifikovat a s rodiči na prvním setkání objasnit (charakterizovat zakázku, tedy jaký cíl má požadovaná služba naplnit).

Předáním dítěte se rozumí situace, která začíná přivedením dítěte na domluvené místo (většinou jde o bydlíště jednoho z rodičů) a končí odvedením dítěte druhým rodičem (většinou domů). Taková situace trvá zpravidla kolem 10 minut (pokud tedy nedochází ke konfliktům mezi přítomnými osobami).

Asistence při předávání dítěte mezi rodiči je služba poskytovaná v situacích, kdy z různých důvodů nedochází k pravidelnému a bezpečnému předání dítěte mezi rodiči. Služba je určena k mapování aktuálních situačních a komunikačních prvků, případně k podpoře komunikace přítomných při předávání dítěte ze strany sociální asistentky (asistentů) nebo terapeuta. Dle výstupů z asistencí je možno navrhnout další služby. K asistovanému předání je zapotřebí souhlas obou rodičů a také včasné naplánování termínu asistence a to nejméně 7 dní před uskutečněním konkrétní asistence.

Účelem této asistence je „mapování“ (*funkce sociálně-diagnostická*), kdy asistent (případně terapeut) mapuje, jak vypadá předávání dítěte, snaží se o postihnutí aktuálních komunikačních a situačních

prvků mezi zúčastněnými. Do aktuální situace nezasahuje, tedy zastává roli nezúčastněného pozorovatele. Je-li však situace vyhrocena v neprospěch dítěte, pak je úlohou asistenta zasáhnout adekvátně tak, aby konflikt neproběhl, případně negradoval a kontakt byl pro dítě bezpečný.

Druhým, neméně však významným účelem je „podporování“ (*funkce sociálně-terapeutická*), kdy asistent (případně terapeut) podporuje „hladký“ průběh předání, aktivně se snaží podpořit žádoucí komunikační vzorce mezi rodiči navzájem a od rodičů směrem k dítěti.

V rámci asistencí u předávání dítěte i podporovaných setkávání je nezbytné pracovat s oběma rodiči na přípravě na tohoto setkání tak, aby připravili také dítě na setkání s druhým rodičem. Tato příprava zahrnuje především motivaci dítěte ke kontaktu s druhým rodičem. Pracovníci AMT centra upřednostňují postup, kdy před realizací asistovaného styku dítěte s druhým rodičem dojde nejprve k seznámení dítěte s terapeutem (asistentem), který bude podporovanému setkání přítomen. Po této přípravě a navázání vztahu terapeuta s dítětem teprve dojde ke styku dítěte s druhým rodičem v AMT centru nebo na jiném určeném, příp. dohodnutém místě.

Frekvence asistencí je také předmětem dohody klienta a klíčového pracovníka, příp. další instituce. Rovněž jsou zde odlišnosti při realizaci různých typů asistencí. Z praxe AMT centra vyplývá, že je důležité předpokládaný počet asistencí s rodiči předem dohodnout. U „*mapovacího*“ typu asistence se doporučují max. 3 asistence, během kterých by měla vzejít buď potřeba jiné služby (i jiného typu asistence), příp. by spolupráce měla být ukončena. „*Podporovací*“ asistence je velmi individuální a odvíjí se často, jak již bylo naznačeno, od rozhodnutí soudu. I přesto by však (po domluvě s klientem) měla být určena alespoň rámcová časová hranice.

Při realizaci asistencí jsou vymezeny podmínky služby následovně: klient, který žádá o asistence, předloží buď rozhodnutí soudu, v němž je upraven styk s dítětem (je-li asistence doporučena či nařízena soudem), příp. mimosoudní dohodu s druhým rodičem o styku s dítětem, příp. jiný potřebný dokument či sdělí informace týkající se jakékoliv jiné dohody mezi ním a druhým rodičem (příp. jinou osobou) týkající se realizované služby. Podporované setkání také může vzejít jako návrh ze spolupráce s klienty od pracovníků AMT centra. Předpokladem pro úspěšnou realizaci služby je, že rodič aktivně spolupracuje (tzn., plní úkoly, které si s pracovníkem dohodnou pro dosažení jeho osobního cíle). Za nespolečnou se zejména považuje, jestliže rodič nedochází na domluvené schůzky a toto ani dodatečně neomluví. V případě, že rodič přijde na asistenci u styku pod vlivem alkoholu či jiné návykové látky, která mu zabraňuje plně spolupracovat, pracovník takové setkání směřuje k ukončení, tento fakt pak zaznamená ve zprávě z asistence.



## **4. ZÁVĚR**

Dosavadní zkušenosti z praxe PS a AMT center ukázaly, že pracovat komplexním způsobem s klienty je vzhledem ke značné poptávce po našich službách nejen potřebné, ale i efektivní, což dokládají i naše dvouleté pracovní výsledky. Toto potvrzují nejen zpětné vazby klientů, ale také od spolupracujících institucí a v neposlední řadě i rozvíjející se meziresortní spolupráce.

Tato metodika je určena, dle našeho původního záměru, především pro sociální a jiné odborné pracovníky, kteří se zabývají sociálně-právní ochranou dětí a sociálními službami poskytovaným rodinám s dětmi nebo jednotlivcům v nepříznivé životní situaci. Tuto metodiku nabízíme jako vlastní zkušenost a příklad dobré praxe všem, kterým seznámení s touto formou podpory a pomoci bude přínosem a využijí ji ve prospěch klientů, na které jsou výše uvedené služby zaměřeny.