

Moje hranice

U každé otázky zaškrtněte odpověď, která je nejbližší tomu, jak byste reagovali, kdybyste se v popsané situaci ocitli.



I. Jdete po ulici se svým partnerem a vidíte jednoho ze svých klientů, jak jde proti vám.

- a) Budete dělat, že ho nevidíte a vyhnete se kontaktu.
- b) Pokývnete a krátce ho pozdravíte.
- c) Zastavíte se s ním a krátce si popovídáte.
- d) Zastavíte se s ním, představíte mu svého partnera a proberete, co má klient na srdci.

II. Jeden z vašich klientů vás požádá o číslo vašeho mobilu.

- a) Dáte klientovi číslo svého osobního telefonu a řeknete mu, že vám může volat, jen když to bude opravdu důležité.
- b) Dáte mu své osobní číslo bez dalšího komentáře.
- c) Řeknete jasné ne a číslo svého mobilu mu nedáte.
- d) Vysvětlíte klientovi, proč mu svoje číslo nemůžete dát.

III. Jeden z vašich klientů vás požádá o dvacet korun.

- a) Vyhovíte mu, je to jen pár korun.
- b) Dáte mu dvacet korun, ale jen pro tentokrát.
- c) Peníze mu nedáte.
- d) Nabídnete mu, že mu pomůžete lépe hospodařit s penězi.

IV. Klient se vás ptá, zda máte partnera a děti.

- a) Dáte mu naprosto pravdivou odpověď.
- b) Řeknete mu, že to není jeho věc.
- c) Objasníte mu situaci bez toho, abyste prozradili příliš mnoho informací.
- d) Vyndáte své rodinné fotografie a začnete o své rodině vyprávět.

V. Klient vás požádá, abyste mu uvařili a donesli kávu. Běžně si ale kávu vaří sám.

- a) Kávu mu uvaříte a donesete, abyste nevypadali neochotně.
- b) Kávu neuvaříte a vysvětlíte klientovi, že věci, které zvládne, by si měl udělat sám.
- c) Kávu mu uvaříte a donesete, ale řeknete, že to je výjimka.
- d) Požadavek odmítnete a pokáráte klienta za jeho lenost.

VI. Klient vám říká, že nikdo jiný mu nerozumí tak jako vy a že jste opravdu báječný člověk.

- a) Radostně mu poděkujete a řeknete, že on je také skvělý člověk.
- b) Poděkujete za ocenění a dál toto téma nerozvíjíte.
- c) Vysvětlíte, že jen děláte svou práci.
- d) Obejmete ho a řeknete mu, jak moc vás jeho slova potěšila.

VII. Klient vás zve na oslavu svých narozenin. Vy v době oslavy máte volno a máte jiné plány.

- a) Řeknete mu, že samozřejmě přijдете a své plány změníte.
- b) Řeknete, že ve svém volnu se akcí s klienty neúčastníte.
- c) Řeknete, že by vás těšilo tam jít, ale máte již jiný program.
- d) Neurčitě naznačíte, že možná přijдете.

VIII. Pracujete s klientem, který není schopen sám vycházet z domu. Klient vás požádá, zda byste nezaskočili do obchodu a něco mu nekoupili. Je to ale již po vaší pracovní době.

- a) Vezmete nabízené peníze a jdete do obchodu, ale jen pro tentokrát.
- b) Řeknete, že nákup nemůžete udělat.
- c) Vysvětlíte mu, že musí požádat někoho jiného nebo s podobnou žádostí přijít příště včas.
- d) Nákup klientovi nedonesete, ale budete si to zbytek dne vyčítat.

IX. Jste klíčový pracovník klienta, který s vámi flirtuje. Vám to není příjemné.

- a) Budete se ke klientovi chovat mile, abyste nezranili jeho city.
- b) Řeknete klientovi, že jde o profesionální vztah a že jeho projevy jsou nevhodné.
- c) Předáte roli klíčového pracovníka jinému kolegovi nebo kolegyni.
- d) Budete se tvářit, že klientovo flirtování nevnímáte.

X. Po několika dnech volna přijдете do práce a váš klient vás spontánně obejmě jako vyjádření radosti, že vás opět vidí. Vám to není moc příjemné.

- a) Obejmete ho také a řeknete mu, že ho rádi vidíte.
- b) Necháte ho, aby vás objal, ale jen krátce.
- c) Vyhnete se objetí a přivítáte se s klientem jiným způsobem (podáte mu ruku).
- d) Řeknete klientovi, aby se vás už nikdy nedotýkal.

XI. Jeden z vašich klientů při rozhovoru s vámi začne pomlouvat jinou pracovníci.

- a) Řeknete klientovi, že má pravdu a přidáte několik vlastních negativních postřehů.
- b) Řeknete klientovi, že vás podobné řeči absolutně nezajímají.
- c) Na pomluvy nereagujete a snažíte se převést hovor jinam.
- d) Požádáte klienta, aby ve vaší přítomnosti podobné věci neříkal a pokud má ke kolegyni výhrady, ať to probere přímo s ní nebo s vedoucí.

XII. Váš klient potřebuje mimo domov doprovod. Požádá vás, zda byste s ním mohli navštívit knihovnu. Jelikož vás v práci není mnoho, muselo by to být jedině ve vašem volnu.

- a) Řeknete klientovi, že to vůbec nepřichází v úvahu.
- b) Řeknete klientovi, že návštěvu knihovny zkusíte dát do plánu akcí.
- c) Ochotně s klientem vyrazíte v nejbližší možné době.
- d) Neurčitě odpovíte, že by to šlo možná příští měsíc.

Vyhodnocení testu

Zaškrtněte odpovědi, které jste u každé otázky zvolili a sečtěte získané body.

Otázka č.	A	B	C	D
I.	4	3	2	1
II.	2	1	4	3
III.	1	2	4	3
IV.	2	4	3	1
V.	1	3	2	4
VI.	2	3	4	1
VII.	1	4	3	2
VIII.	1	4	3	2
IX.	1	4	3	2
X.	1	2	3	4
XI.	1	4	2	3
XII.	4	3	1	2
Součet				

Výsledky testu berte jako velmi orientační. Není to hodnocení, ale spíš námět pro sebereflexi a k zamyšlení nad svou prací a svými hranicemi.

12 – 20 bodů | Neexistující hranice: vaše hranice jsou zcela nezřetelné. Potřebujete se naučit své hranice jasně vnímat a zřetelně vyjádřit.

21 – 29 bodů | Příliš prostupné hranice: v některých situacích vycházíte klientům až příliš vstříc. Vaše hranice jsou někdy nejasné. Potřebujete si své hranice jasněji vymezit.

30 – 39 bodů | Dobře nastavené hranice: vaše hranice jsou zřetelné a dobře nastavené. Klientům vycházíte vstříc, ale vaše pomoc má své jasné hranice.

40 – 48 bodů | Neprostupné hranice: vaše hranice jsou možná až příliš striktní. Klient může z vaší strany cítit občas určitý chlad. Zkuste své hranice trochu uvolnit, změkčit.