

Vítám vás na kurzu

# Hranice ve vztahu ke klientovi sociální služby



Lektor: Mgr. Jiří Sobek

1

## Témata kurzu

- Já a klient: **hranice profesní role**
- Hranice mezi **podporou a kontrolou** (aneb o čem rozhoduje personál a o čem rozhoduje klient)
- Hranice mezi **právy a povinnostmi** klienta
- Hranice ve vztahu k **rodině klienta**
- Hranice **odpovědnosti**
- Hranice **motivace a manipulace**
- **Jak říct klientovi ne** a cítit se u toho dobře

2

## Hranice v sociálních službách



3

## Dobře nastavené hranice =

- dobře fungující sociální **služba**
- vzájemný **respekt**
- spokojení **klienti**
- spokojení **pracovníci**



4



5

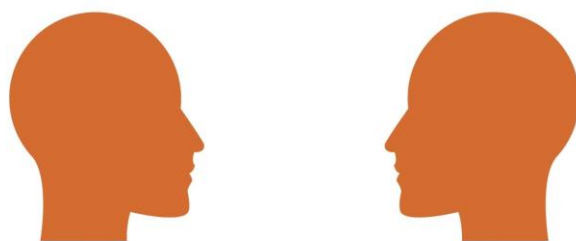


6



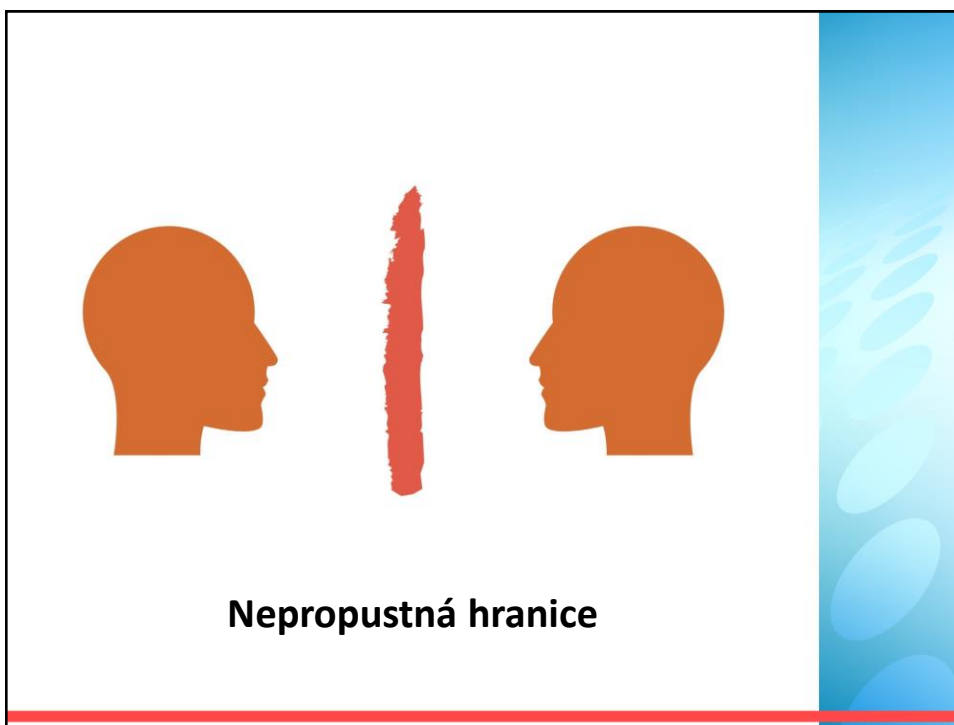
7

## Já a klient

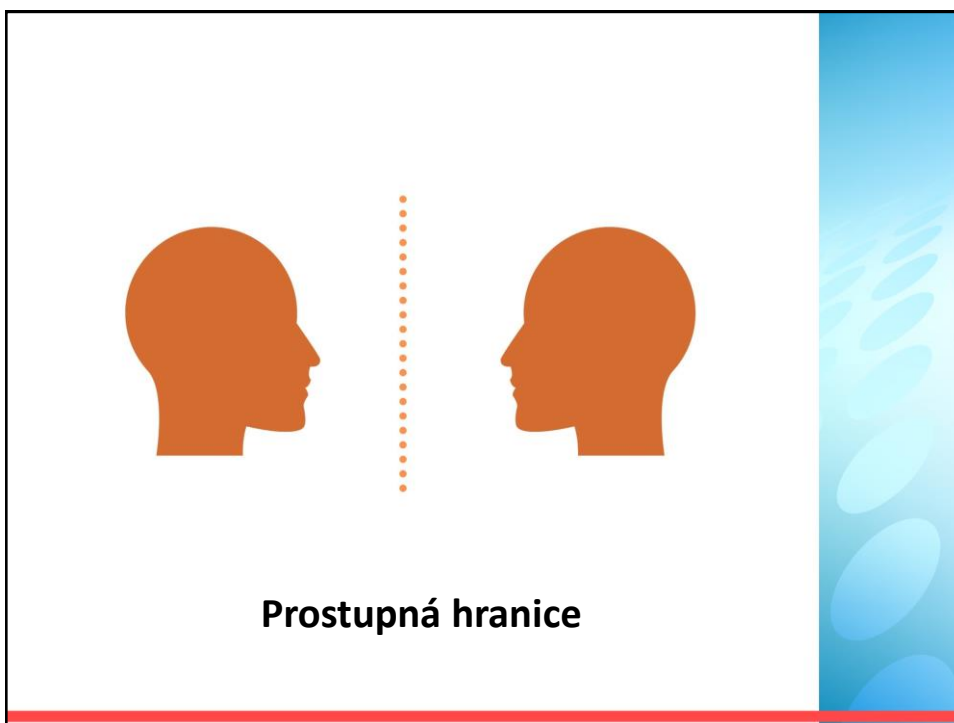


S vědomím hranic se člověk nerodí,  
**vytváří se** v průběhu života.

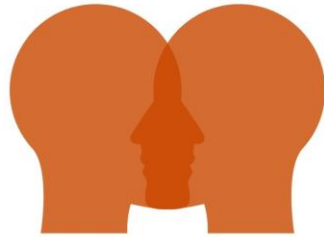
8



9



10

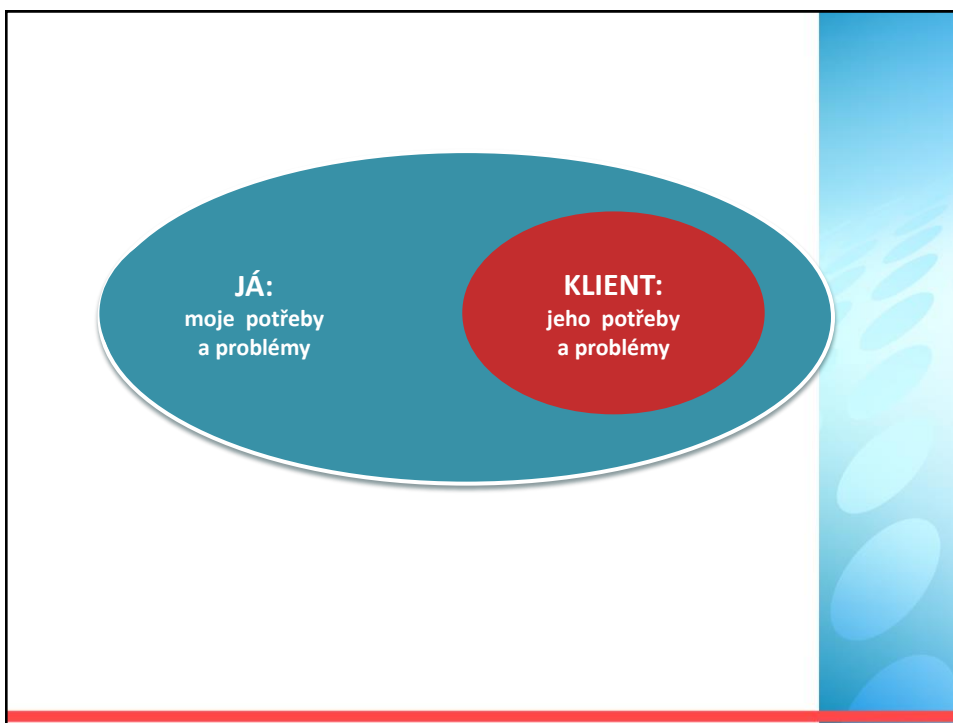


## Nejasná (rozpuštěná) hranice

11



12



13

## Rozšířené hranice vlastního já

- Klientův problém = **můj problém**
- „Když má klient trápení, někdy se také rozbřečím.“
- „Klienti jsou jako moje rodina, vše s nimi prožívám.“



14

## Rozšířené hranice vlastního já

- Touha klienta „zachránit“.
- Sklon vše **řešit za klienta** (i to, co by zvládnul sám).
- Touha klienta **ochránit**.
- Pocit **přehnané odpovědnosti**.
- Potřeba mít klienta **pod kontrolou**.
- Pracovník neumí říct **ne**, je kdykoliv k dispozici.
- Sklon k **přepracování se** a vyhoření.



15

## Otázky

1. Jak máte **nastavené své hranice**?
2. V jakých situacích máte vůči klientům **příliš propustnou hranici** (pouštíte si klienty k moc k tělu)?



16

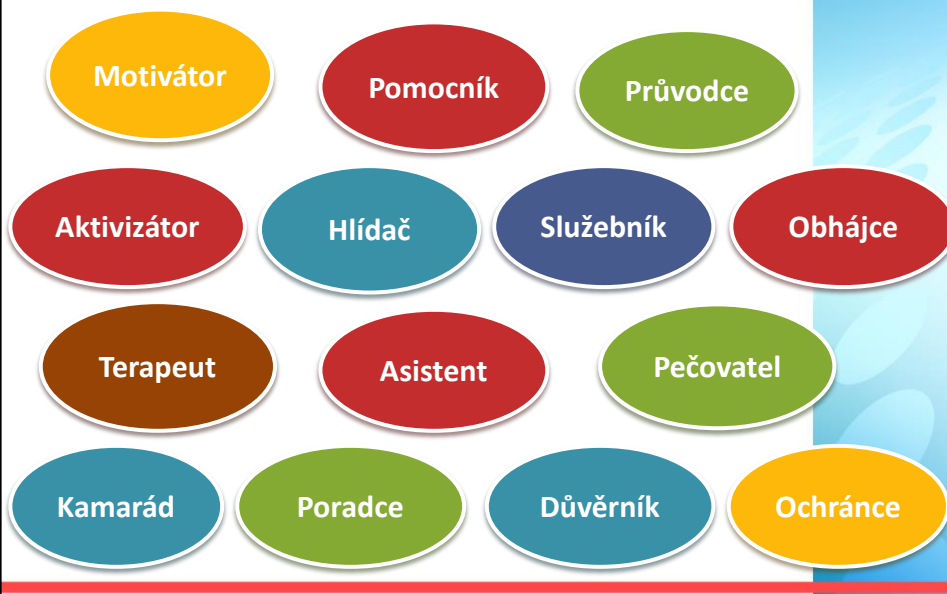


# Hranice profesní role



17

## Jak vnímám svoji roli?



18

## Jak vnímám svoji roli?

- Hlavní úlohou pracovníka v sociálních službách je:

.....

.....

.....



19

## Vývoj sociálních služeb a role pracovníků

Ústavní  
model



Model  
sociálního  
začlenění



20

# Ústavní model

Velké budovy  
a areály

Koncentrace  
mnoha lidí jednom  
místě

Nedostatek  
soukromí

Sporadický kontakt  
s okolním světem



21

# Ústavní model

O klientovi  
rozhodují  
odborníci, personál,  
rodina

Život klienta se  
přizpůsobuje  
režimu a pravidlům  
instituce



22

# Ústavní model



23

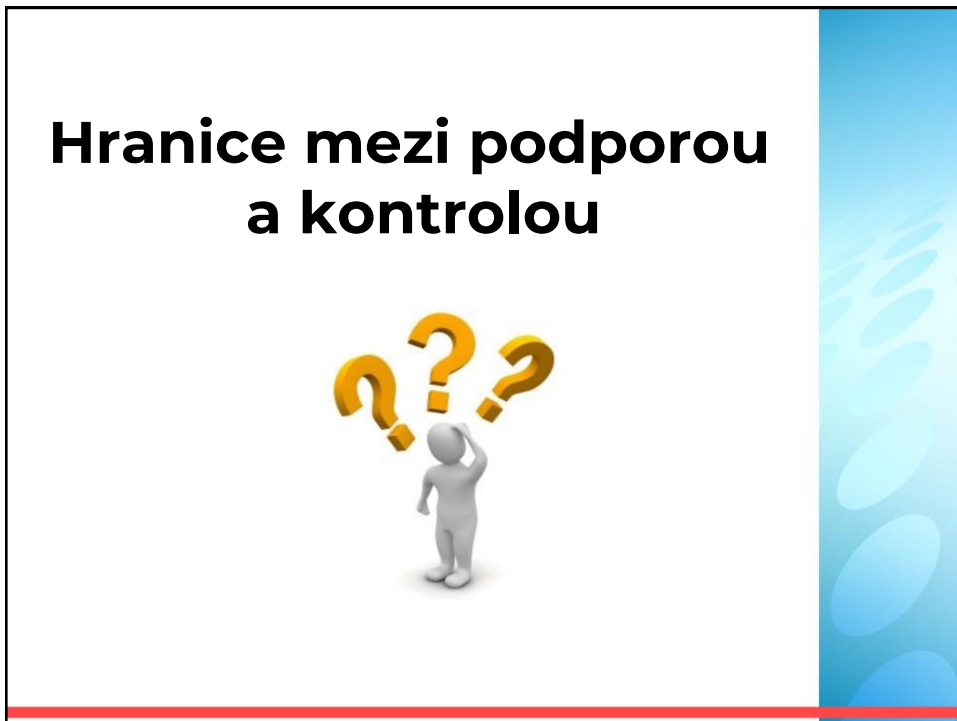
# Model sociálního začlenění



24



25



26

# Co je důležité



27

# Systemický přístup

(Kurt Ludewig)



Klient



Pracovník

- Co **chce** klient?
- V čem klient vidí **problém**?
- Co vnímá jako **důležité**?
- S čím chce klient **pomoci**?

28

# Systemický přístup

(Kurt Ludewig)



Klient



Pracovník

## PODPORA:

- ✓ Pomáháme klientovi s tím, co sám **chce**.
- ✓ Pomáháme klientovi **najít nejlepší řešení** jeho situace.
- ✓ Klient zůstává **autonomní**, sám se rozhoduje.
- ✓ Pracovník má **partnerskou roli** (průvodce).

29

# Systemický přístup

(Kurt Ludewig)



Klient



Pracovník

- V čem pracovník vidí **problém**?
- Co chce **řešit** pracovník?
- Co vnímá jako **důležité**?
- Co **by měl** klient podle názoru pracovníka dělat?

30

# Systemický přístup

(Kurt Ludewig)



Klient



Pracovník

## KONTROLA:

- ✓ **Rozhoduje pracovník**, někdy i proti vůli klienta.
- ✓ Pracovník poskytuje **radu** a **doporučení**.
- ✓ Dává klientovi **pokyny** a **příkazy**. Vydává **zákazy**.
- ✓ Klient se stává **závislý** na rozhodnutích pracovníka.

31



## Příklady

- Najděte příklady situací, kdy je **správné** převzít kontrolu (**rozhodnout něco jinak**, než chce klient)?




32



<h2>Podpora</h2> 	<h2>Kontrola</h2> <ul style="list-style-type: none"><li>• předcházíme velkému riziku či škodám</li><li>• chráníme <b>práva a soukromí ostatních</b> (klientů, zaměstnanců)</li></ul> 
--	---

33

# Práva, povinnosti a jejich hranice



34

Klienti musí  
poslouchat pokyny  
personálu.

Klienti si můžou  
dělat co chtějí, mají  
na všechno právo.

35

## Otázky

- 1) Co jsou základní **práva** klientů sociální služby?
- 2) Co jsou základní **povinnosti** klientů sociální služby?



36

## Co jsou lidská práva?

- Základní práva a svobody vymezují prostor, v němž může člověk **jednat na základě své svobodné vůle** a do něhož není nikdo (veřejná moc ani jednotlivci) oprávněn vstupovat.
- Lidská práva zaručují každému **svobodu, slušné zacházení, možnost rozhodovat sám o sobě**.

37

## Základní práva v praxi

Spokojenost

Agrese

Apatie

38

## Lidská práva a klienti sociální služby

- Klienti sociální služby mají stejná základní práva a svobody jako ostatní lidé.
- Klienti mají rovněž stejně povinnosti, jako ostatní lidé (ne víc, ne méně).

39

## Lidská práva podle Listiny (LZPS)

- Nedotknutelnost osoby
- Zachování lidské **důstojnosti**
- **Osobní svoboda**
- Zákaz nucených prací
- Právo na **soukromí**
- Nedotknutelnost **obydlí**
- Svoboda myšlení, svědomí a náboženského vyznání
- Právo **vlastnit majetek**
- Právo na **rodinný život**

40

## Základní práva v praxi

Soukromí

Možnost  
rozhodovat sám  
o sobě

Volný pohyb

41

## Základní práva v praxi

- Kdy budu **vstávat**?
- Co si dám **k jídlu**?
- Kdy se budu věnovat **hygieně**?
- Co budu **dělat** přes den?
- Kam přes den **půjdu**?
- Kdo může vstoupit do mého **pokoje**?
- Jak bude můj pokoj **vypadat**?
- Co si koupím za své **peníze**?
- Budu pít **alkohol**, budu **kouřit**?
- Budu užívat **léky**, držet **dietu**?
- Kdy půjdu **spát**?

O čem  
rozhoduje  
**klient**?

O čem  
rozhoduje  
**personál**?

42

# Hranice soukromí

- 1) Co může **narušit** pocit soukromí klienta?
- 2) Co můžeme udělat, aby klient zažíval **co největší** pocit soukromí?



43

# Základní povinnosti

Příklady povinností klientů sociálních služeb:

- respektovat **práva ostatních lidí** (klientů i personálu)
- **nenarušovat soukromí** ostatních
- respektování **nočního klidu**
- zásady vzájemné **slušnosti** (nepřijatelné jsou například vulgární nadávky nebo fyzická agrese)
- respektování cizího **majetku** (neničit věci, nebrat, co mi nepatří, neznečišťovat společné prostory apod.)
- včasná **úhrada** zboží a služeb
- **využívání vlastních sil a schopností** při naplňování svých potřeb (nezneužívat soc. službu)

44

## Problémy s povinnostmi

- Klientům je **tolerováno porušování závazných povinností** (např. krádeže, vulgarita vůči personálu, agresivní chování, nevhodné dotyky apod.)
- Klientům jsou závazně **ukládány povinnosti**, které se v běžném životě nevyskytují (např. vstávání dle budíčku, hlásit, kam jdu, povinná dieta, povinné vycházky apod.)

45

## Hranice motivace



46

## Příklady

Najděte příklady situací, kdy se snažíte klienta k něčemu přimět a jedná se podle vás o:

1. **motivaci**
2. **manipulaci**



47

## Motivace

- **Motivace** je snaha **podpořit klienta v dosažení toho, co sám chce**, co si přeje a co pro sebe považuje za důležité.



48



## Jak poznáme motivaci

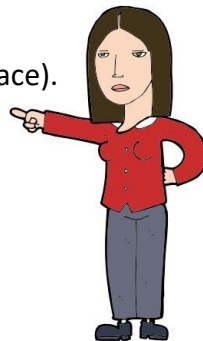
- Pracovník **respektuje vůli, přání a názor klienta**, nesnaží se ho nikam dotlačit, klient má na výběr.
- Pracovník v dané situaci **neprosazuje žádný vlastní zájem**, odlišný od zájmů klienta.
- Když klient řekne **jasné NE**, snaha o motivaci v danou chvíli **končí**.
- Pracovník **respektuje životní styl klienta** a jeho představy o životě, nesnaží se klienta předělat proti jeho vůli.
- **Partnerský přístup** ke klientovi.



49

## Manipulace

- Manipulace je snaha ovlivnit myšlení a chování klienta s cílem prosadit vlastní přání, zájmy, názory či potřeby (přání a potřeby pracovníka nebo celé organizace).



50

## Jak poznáme manipulaci

- Pracovník **prosazuje svoji vůli**, zájem nebo názor.
- Pracovník má pocit, že **nejlépe ví, co je pro klienta dobré**.
- Pracovník **nedává klientovi na výběr**.
- Pracovník **nerespektuje, že klient říká NE**.
- Pracovník jedná z **pozice autority a moci**.
- Pracovník klientovi **vyhrožuje, vzbuzuje strach či pocit viny**.



51

## Příklady

- Najděte **příklady situací**, kdy se klient snaží manipulovat se členy personálu?
- Jaké jsou **nejčastější způsoby**, jak klienti manipulují s personálem?



52

## Manipulace ze strany klienta a jak se proti ní bránit

- Vzbuzování lítosti a soucitu
- Zneužívání ochoty personálu
- Vyhrožování (stížností apod.)
- Nepravdivá obvinění, pomluvy
- Citové vydírání
- Různé způsoby vynucování pozornosti
- Problémové chování (agrese, sebepoškozování...)
- Lhaní
- ...



53

## Otázka

- Jak se lze manipulaci ze strany klienta nejlépe **bránit**?



54

## Obrana proti manipulaci

- Jasně nastavení **hranic** (u pracovníka i v celé organizaci)
- **Týmová spolupráce** (táhneme za jeden provaz)
- **Nadřízení** stojí za svými podřízenými
- Schopnost **asertivního jednání**
- Umění říct **ne**
- **Supervize**



55

## Jak říct klientovi ne a cítit se u toho dobře



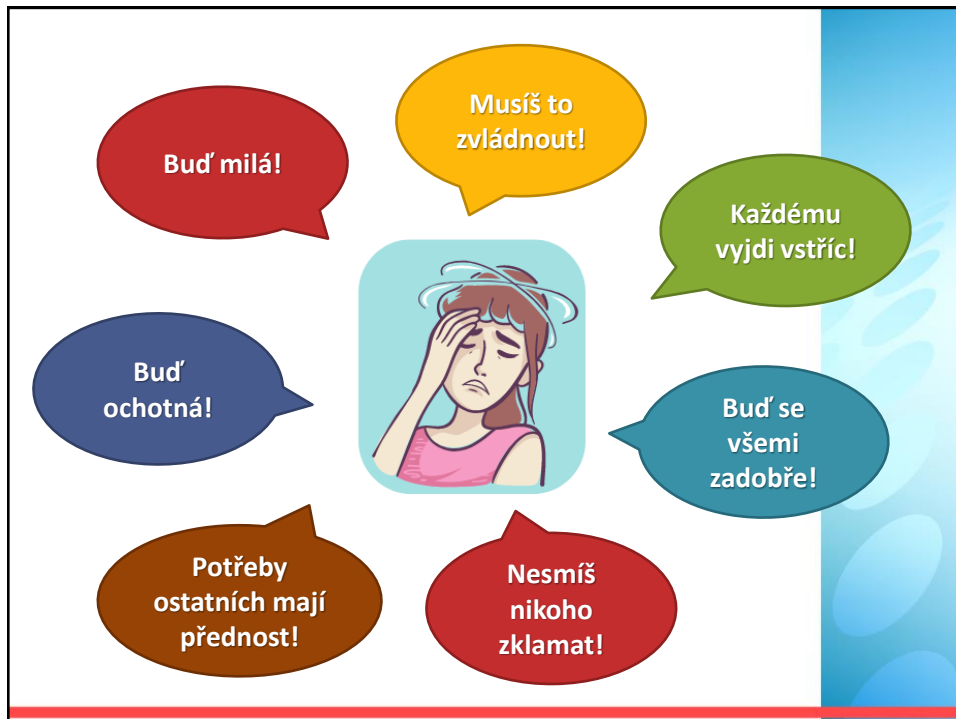
56

# Otázky

1. Proč je těžké říct klientovi ne?
2. Ve kterých situacích je to pro vás zvlášť těžké?



57



58

**ANO = dobré**

**NE = špatné**

59

**ANO = dobré**

**NE = dobré**

60

Jsou situace, kdy **to nejlepší**, co můžeme pro klienta udělat, je **říct mu NE.**



61

## Jak říct ne

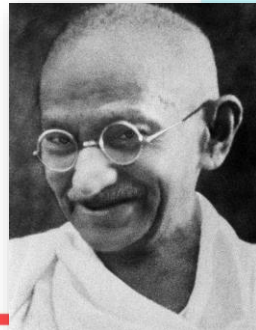
1. Kdy je správné říct klientovi ne?
2. Kdy je správné říct rodině klienta ne?



62

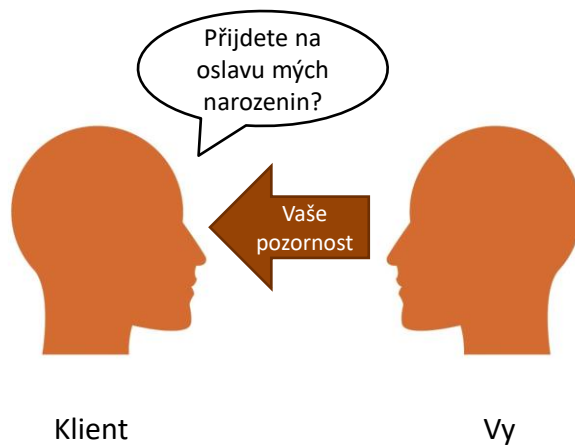
*„NE pronesené z nehlubšího přesvědčení je lepší než ANO pronesené, aby potěšilo, nebo – což je ještě horší – aby se dotyčný vyhnul problémům. “*

*Mohandas Gándhí*



63

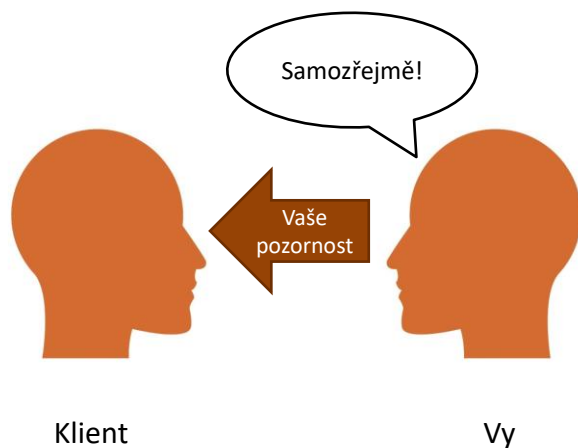
## Nenechte se zaskočit



64

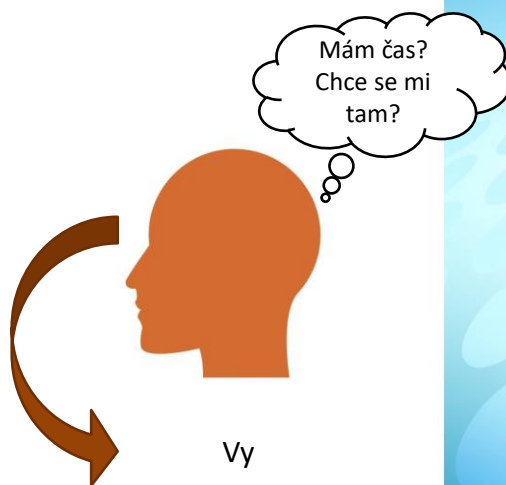


## Nenechte se zaskočit



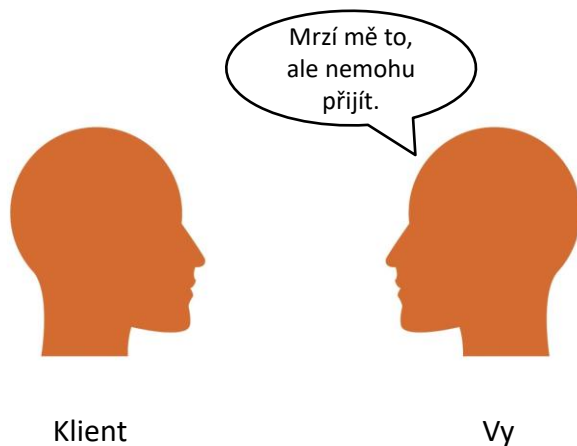
65

## Nenechte se zaskočit



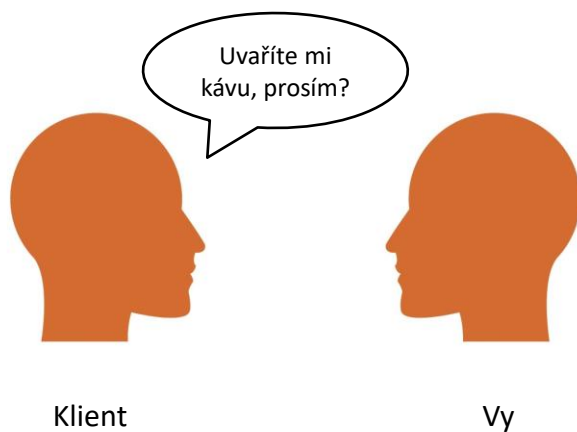
66

## Nenechte se zaskočit



67

## Neomlouvejte se

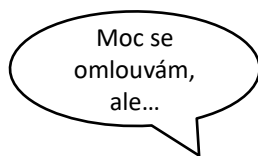


68

## Neomlouvejte se



Klient



Vy

69

## Nemusíte vždy říkat důvod



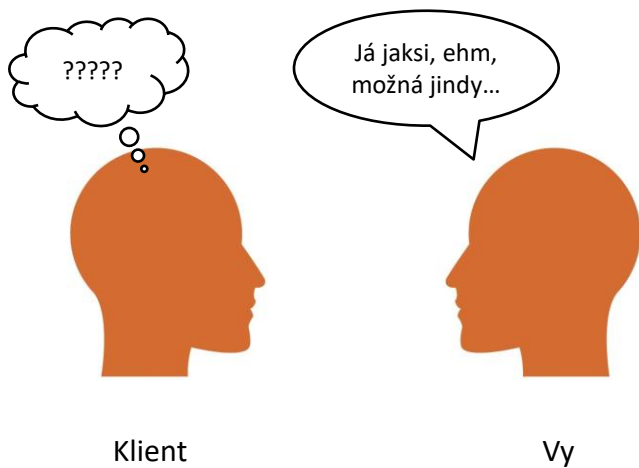
Klient



Vy

70

## Zřetelně a jednoznačně



71

## Jak říct NE



- Strohé ne
- Chápající ne
- Zdůvodněné ne
- Neosobní ne
- Alternativní ne
- Pozitivní nesouhlas (ano – ne – ano)

72

## Jak odmítnout?



1. Klient vás prosí o **číslo vašeho soukromého telefonu**. Vy si však chcete chránit své soukromí a nechcete klientovi číslo dát. Jak tuto žádost odmítnete?
2. Vaše klientka vás požádá, abyste jí cestou z práce **něco koupila**. Vy ale nechcete ve svém volném čase vyřizovat pochůzky pro klienty. Co klientce řeknete?
3. Klient vás **oslovuje příliš familiárně** (kočičko, zlatíčko) a vám se to nelíbí. Jak klientovi sdělíte, že toto oslovení již nemá používat?
4. Rodina klienta po vás chce, aby se klient více **zapojil do různých aktivit**. Klient ale po dalších aktivitách netouží. Jak požadavek rodiny odmítnete?

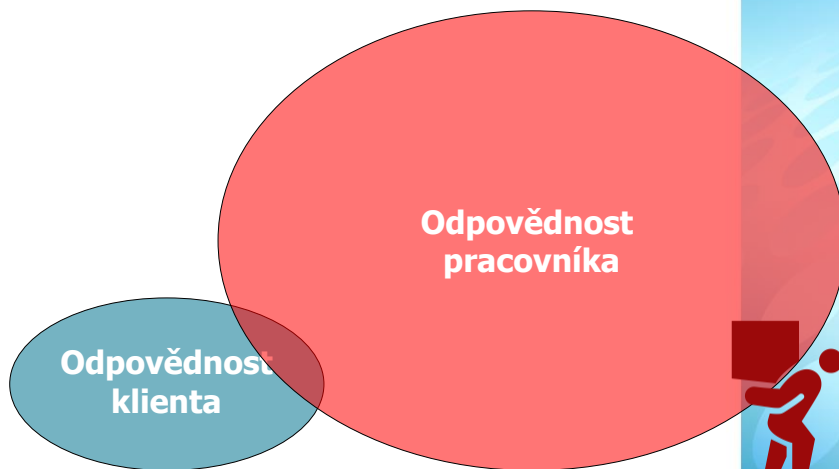
73

## Hranice odpovědnosti



74

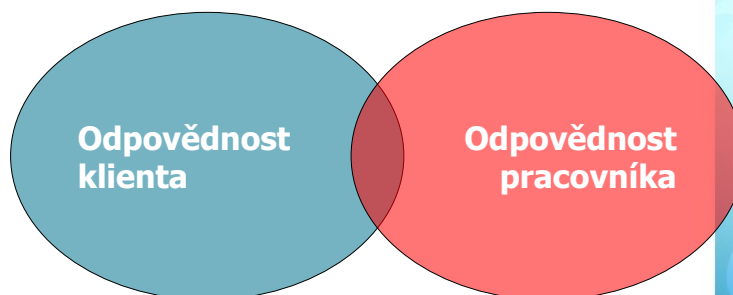
## Dříve



75

## Nyní

Nepřebíráme za klienta více odpovědnosti,  
než je nutné.



76

## Vyjádření veřejného ochránce práv

- **Dospělí lidé, a to i lidé s mentálním postižením, jsou za sebe a za své jednání zodpovědní** (do té míry, pokud je zachována rozumová a volní složka).

*Zpráva z návštěv domovů pro osoby se zdravotním postižením (červen 2009), bod 42*

- **Není tedy třeba, a ani to není možné, aby poskytovatel přebíral absolutní odpovědnost za jednání svých klientů.**

Takový stav není žádoucí, neboť by vedl k nepřiměřené závislosti uživatelů na poskytované službě.

*Zpráva z návštěv zařízení sociálních služeb pro seniory (srpen 2007), bod 81, 82*

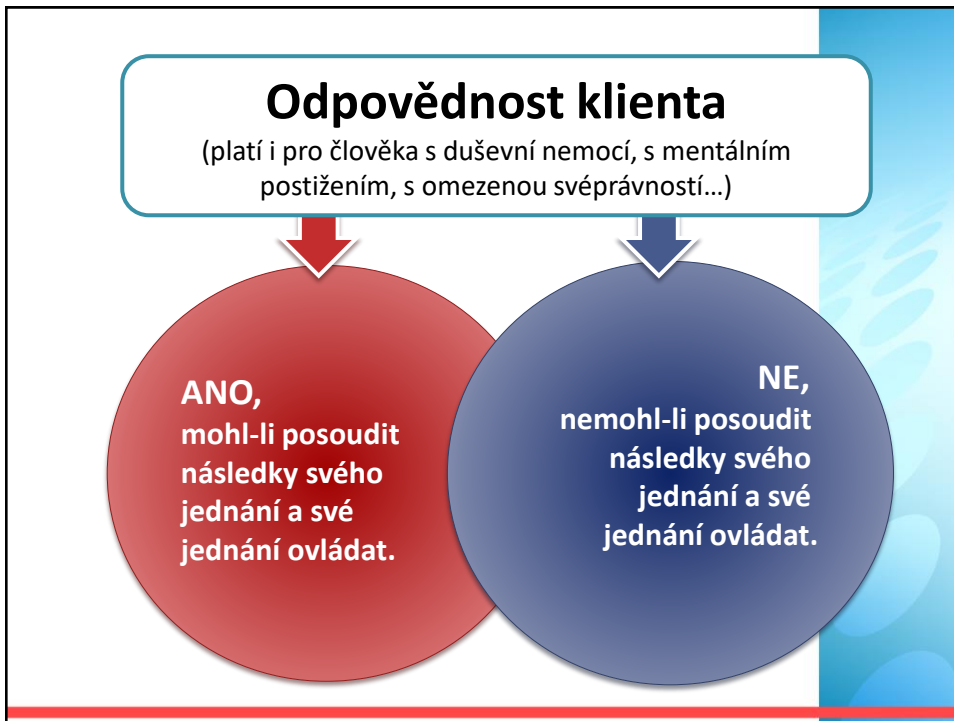
77

**Každý člověk odpovídá za své jednání,  
je-li s to posoudit je a ovládnout.**

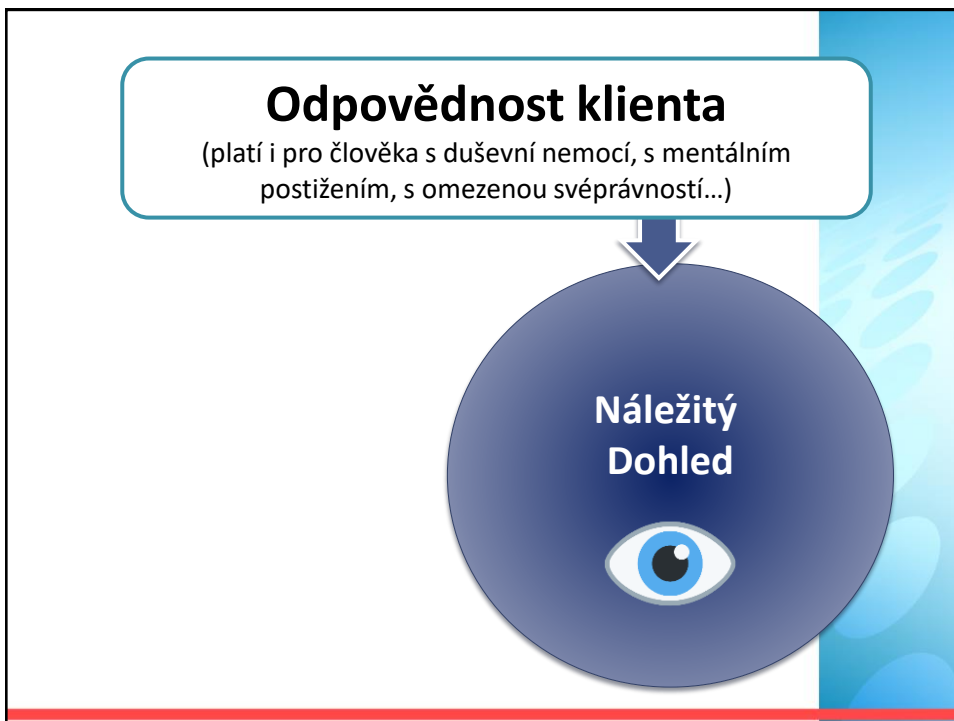
§ 24 Občanského zákoníku



78



79



80



## Hranice náležitého dohledu

U každého klienta je nutné **individuálně posoudit**:

- zda je dohled **potřebný**
- v jakých **situacích**
- v jakém **rozsahu** (konkrétně)



81

## Přiměřená opatrnost

§ 2900 obč. zák. – obecně prevenční povinnost:

**Každý je povinen počínat si při svém konání tak, aby nedošlo k nedůvodné újmě na svobodě, životě, zdraví nebo na vlastnictví jiného.**



82

## Přiměřená opatrnost

„**Přiměřenou opatrnost** lze charakterizovat jako takovou opatrnost, která by byla **za normálních podmínek** dostatečná k tomu, aby průměrný klient (pokud pracovník klienta nezná) nebo konkrétní klient (pokud jej pracovník dostatečně zná) **nebyl nějakým předvídatelným způsobem ohrožen.**“

Zpráva z návštěv ústavů sociální péče pro tělesně postižené dospělé, Veřejný ochránce práv, 2006



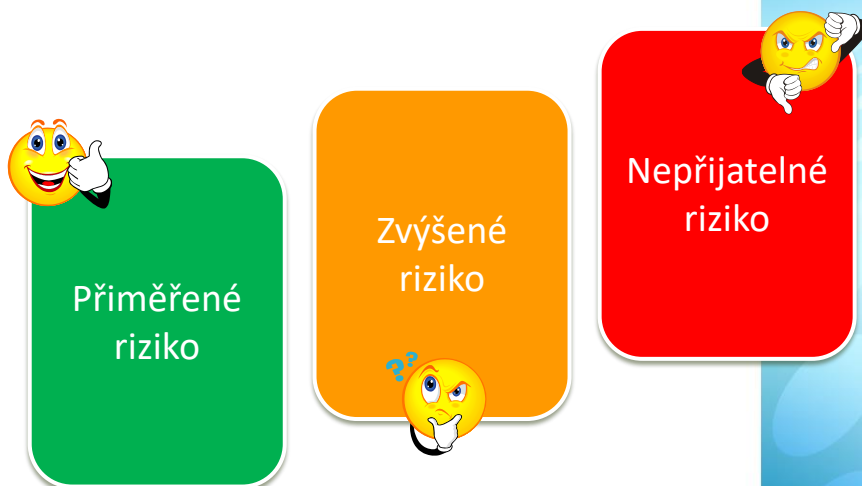
83

## Hranice bezpečí a rizika



84

## Stupně rizika



85

## Přiměřené riziko



- Riziko pro klienta je **srovnatelné** s rizikem, které v dané situaci hrozí běžnému občanovi
- Nehrozí fatální ohrožení („**nejde o život**“)
- Uživatel je schopen situaci **posoudit**
- Bezpečné zvládnutí situace je **v silách uživatele**.
- **Přínos situace** (výsledek) odpovídá míře rizika.
- Uživatel má s touto situací **předchozí zkušenost**.
- Uživatel má dostatečnou **podporu** pro zvládnutí situace.

86

## Nepřijatelné riziko



- Hrozí fatální ohrožení („jde o život“).
- Je velká **pravděpodobnost**, že klient přijde k závažné újmě.
- Klient není schopen situaci **posoudit**.
- Bezpečné zvládnutí situace není **v silách klienta**.
- Klient nemá dostatečnou **podporu** pro bezpečné zvládnutí situace.

87

## 3 klíčové principy



Pokud odvrácení rizika vyžaduje **zásah do rozhodování nebo soukromí klienta**:

- **Princip potřeby**  
Je zásah do rozhodování či soukromí klienta skutečně **nutný a nezbytný**? Nelze riziko odvrátit jinak?
- **Princip přiměřenosti**  
Je zásah do rozhodování či soukromí klienta **úměrný a adekvátní** vzhledem k hrozícímu ohrožení?
- **Princip subsidiarity**  
Je zvoleno opatření, které klientovi přináší **co nejmenší omezení** a zároveň je dostačující k zajištění bezpečí klienta?

88

**Děkuji za pozornost!**

**Mgr. Jiří Sobek**

**adpontes.cz  
sobek@adpontes.cz**