

Vítám vás na kurzu

Hranice ve vztahu ke klientovi sociální služby



Lektor: Mgr. Jiří Sobek

1

Témata kurzu

- **Druhy hranic** v sociálních službách
- 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

Moje území

- rozhodují se podle svého (autonomie)
- moje odpovědnost
- moje starost

Tvoje území

- rozhoduješ se podle svého
- tvoje odpovědnost
- tvoje starost

4

Druhy hranic



5

Fyzické hranice

- Fyzická blízkost, **doteky**, objímání.
- Pomoc s **hygienou** a podobné situace.
- Hranice **únavy** a fyzické energie.



6

Hranice soukromí

- **Soukromí pracovníka:**
 - telefon, mail, sociální síť
 - hovory o rodině, o dětech, o dovolené
 - klient na návštěvě doma.
- **Soukromí klienta:**
 - byt, pokoj, skříň apod.
 - soukromý život klienta vs. mít dostatek informací
 - zdravotní údaje.



7

Hranice času

- Hranice **práce – volný čas.**
- **Telefonáty** (maily) klientů (kolegyň) ve volném čase.
- **Přestávky** v práci.
- Včas odejít **domů.**
- Klient protahuje **smluvený čas** nebo přijde pozdě.
- Výlety a jiné akce s klienty **ve volném čase.**



8

Hranice vztahu

- **Profesionální vs. přátelský vztah.**
- Pracovník **není přítel** ani kamarád.
- Pracovník **nenahrazuje rodinu.**
- **Oslovování**, tykání, vykání.
- **Dárky** od klientů.
- Hranice **důvěrnosti**.
- Hranice **empatie**.



9

Hranice ochoty

- Hranice sjednané služby: s čím pomáhá **pracovník** a co si dělá **klient** sám?
- Klient **chce víc pomoci**, než reálně potřebuje.
- Pracovník **dává víc pomoci**, než klient potřebuje.



10

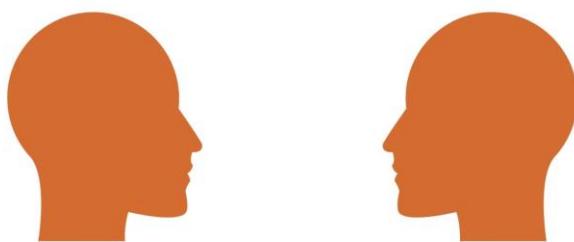
Hranice odpovědnosti

- Za co odpovídá pracovník a za co klient?
- Pracovník **přebírá příliš mnoho** odpovědnosti za klienta.
- Klient (rodina klienta, management) se snaží **přenášet** příliš mnoho odpovědnosti na pracovníka.



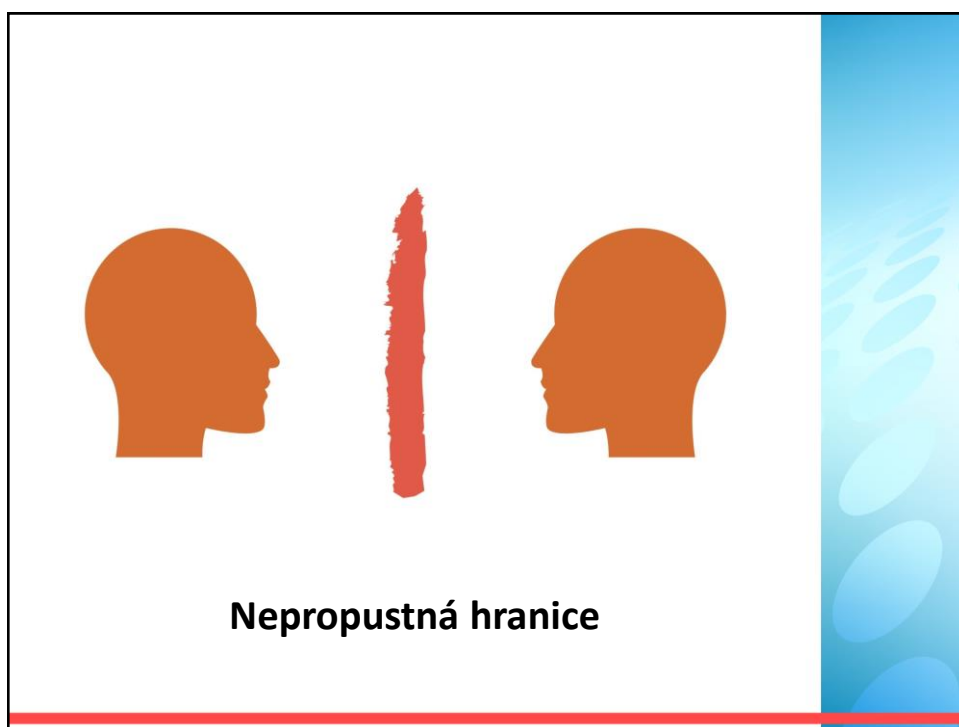
11

Já a klient

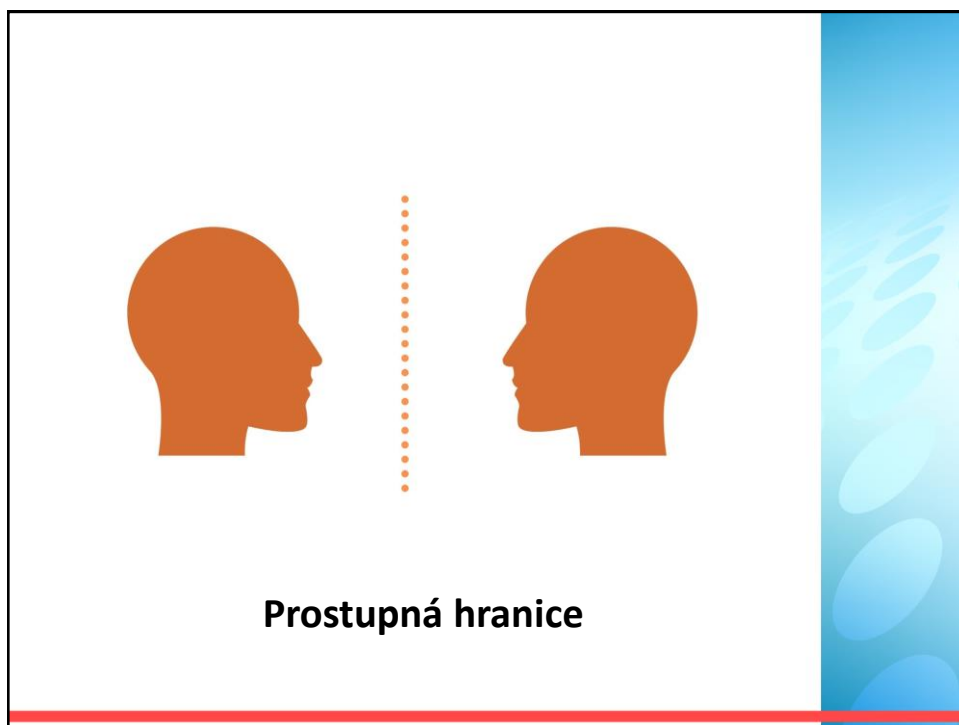


S vědomím hranic se člověk nerodí,
vytváří se v průběhu života.

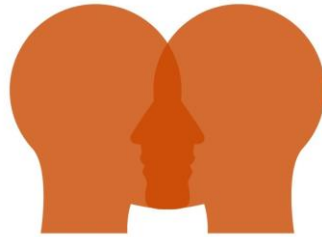
12



13



14

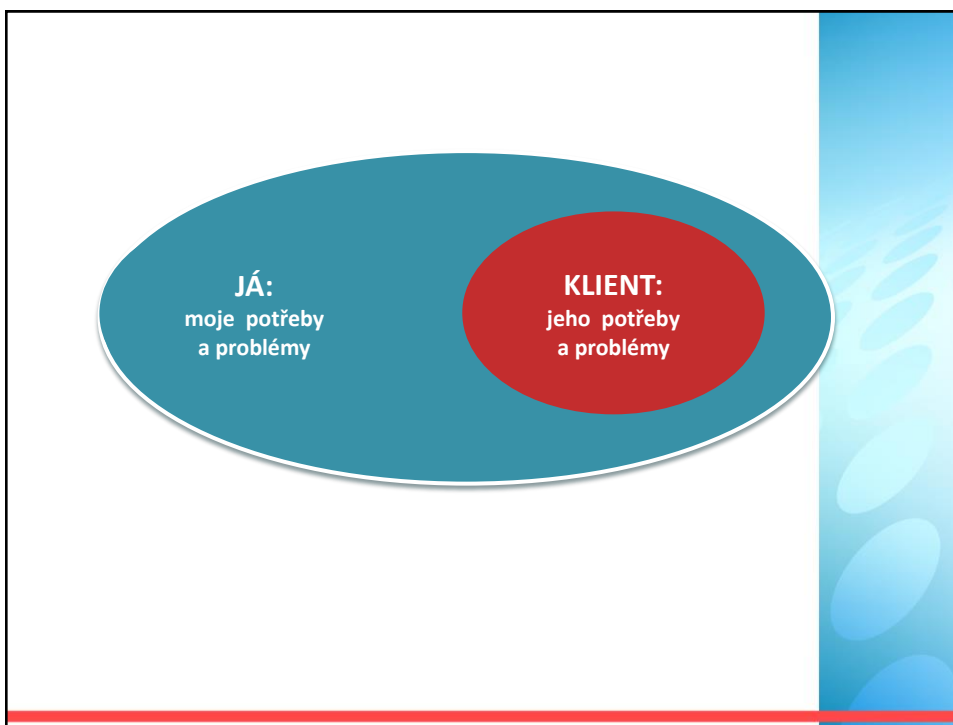


Nejasná (rozpuštěná) hranice

15



16



17

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.“
- „Problémy klientů nedokážu pustit z hlavy ani doma, pořád na ně myslím.“



18

Rozšířené hranice vlastního já

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



19

Otázky

- V jakých situacích se setkáváte s **nejasnými hranicemi**?
- V jakých situacích pomáhá mít **striktně** nastavenou hranici?



20

Hranice profesní role



21

Jak vnímám svoji roli?



22

Vývoj sociálních služeb a role pracovníků

Ústavní
model



Model
sociálního
začlenění



23

Ústavní model

Velké budovy
a areály

Koncentrace
mnoha lidí jednom
místě

Nedostatek
soulamí

Sporadický kontakt
s okolním světem



24

Ústavní model

O klientovi
rozhodují
odborníci, personál,
rodina

Život klienta se
přizpůsobuje
režimu a pravidlům
instituce



25

Ústavní model

Čistota

Pořádek

Zdraví

Bezpečí

Výchova

Aktivizace



26

Model sociálního začlenění

Běžný život
v běžném prostředí

Samostatnost
a nezávislost

Partnerský přístup
ke klientovi

Možnost žít
podle svého



27

**Expertní
přístup**

Pracovník (odborník)
nejlépe ví, co je
pro klienta dobré



**Partnerský
přístup**

Klient je nejlepším
odborníkem na svůj
vlastní život



28

Hranice rozhodování



29

**O čem
rozhoduje
klient?**

**O čem
rozhoduje
personál?**

30

Systemický přístup

(Kurt Ludewig)



Klient



Pracovník

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

31

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).

32

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?

33

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.

34

Podpora



Kontrola

- předcházíme velkému **riziku** či škodám
- chráníme **práva a soukromí ostatních** (klientů, zaměstnanců)



35

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?



36

Práva, povinnosti a jejich hranice



37

Otázky

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



38

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**.

39

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).

40

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**

41

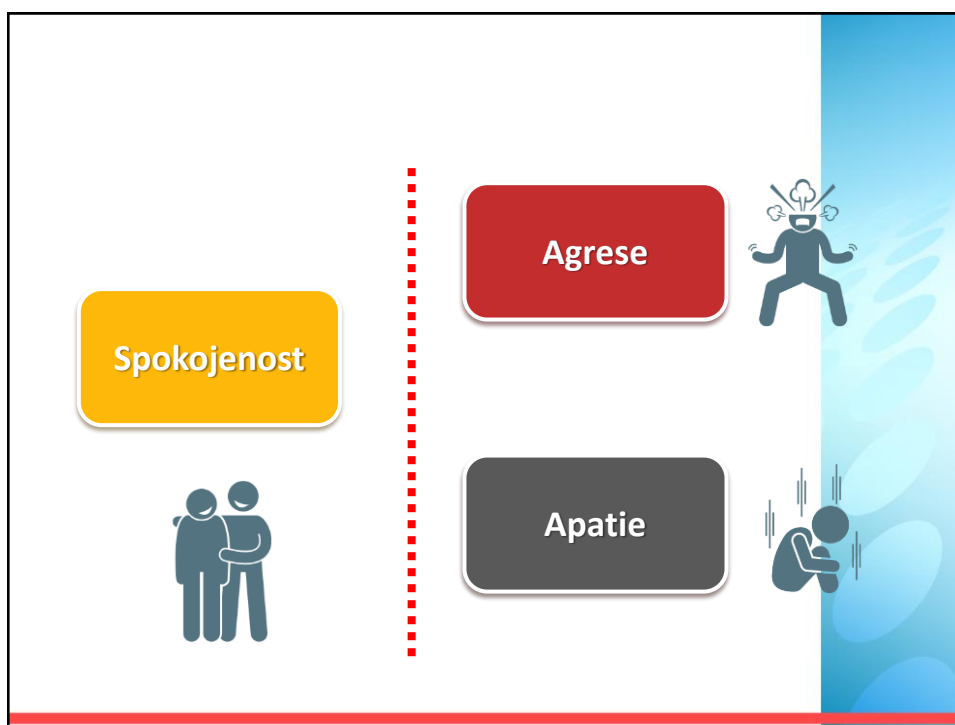
Základní práva v praxi

Soukromí

Možnost
rozhodovat sám
o sobě

Volný pohyb

42



43

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**?



44

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)

45

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.)

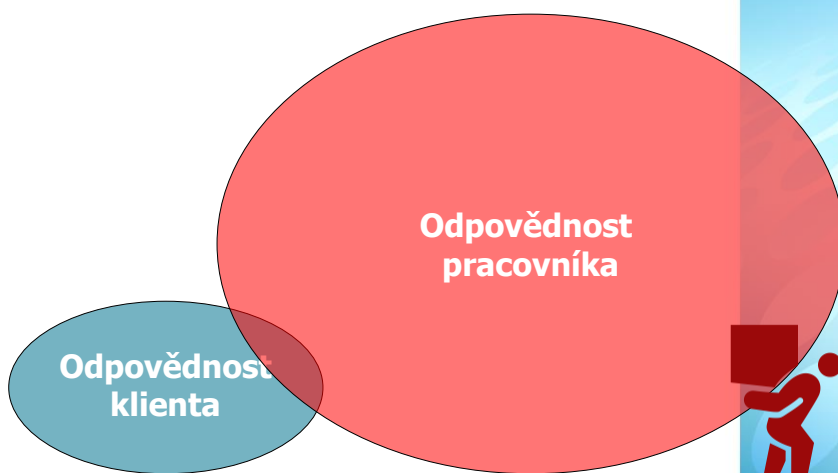
46

Hranice odpovědnosti



47

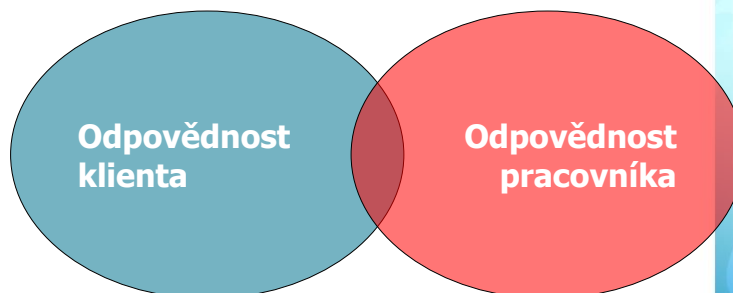
Dříve



48

Nyní

Nepřebíráme za klienta více odpovědnosti,
než je nutné.



49

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

50

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

§ 24 Občanského zákoníku



51

Odpovědnost klienta

(platí i pro člověka s duševní nemocí, s mentálním postižením, s omezenou svéprávností...)

ANO,
mohl-li posoudit
následky svého
jednání a své
jednání ovládat.

NE,
nemohl-li posoudit
následky svého
jednání a své
jednání ovládat.

52

Odpovědnost klienta

(platí i pro člověka s duševní nemocí, s mentálním postižením, s omezenou svéprávností...)



Náležitý
Dohled



53

Hranice náležitého dohledu

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

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



54

Přiměřená opatrnost

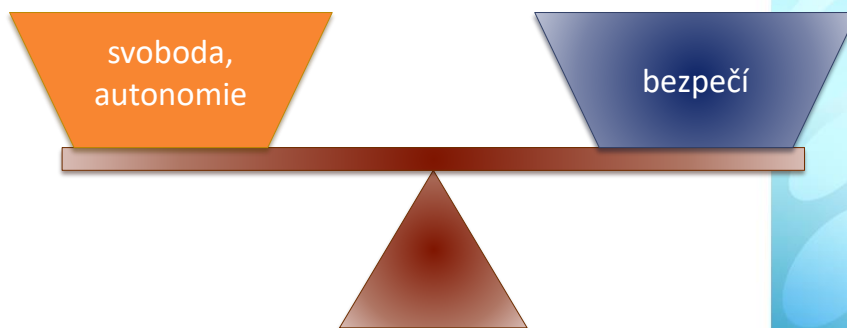
§ 2900 obč. zák. – obecně prevenční povinnost:

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



55

Přiměřená opatrnost



56

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



57

Hranice motivace



58

Příklady

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

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



59

Motivace

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



60

Jak poznáme motivaci

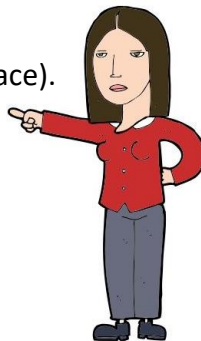
- Pracovník **respektuje vůli, přání a názor klienta**, nesnaží se ho nikam dotlačit, klient má na výběr.
- Pracovník v dané situaci **neprosazuje žádný vlastní zájem**, odlišný od zájmů klienta.
- Když klient řekne **jasné NE**, snaha o motivaci v danou chvíli **končí**.
- Pracovník **respektuje životní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



61

Manipulace

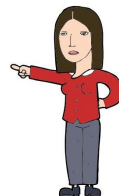
- Manipulace je snaha ovlivnit myšlení a chování klienta s cílem prosadit vlastní přání, zájmy, názory či potřeby (přání a potřeby pracovníka nebo celé organizace).



62

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**.



63

Příklady

- Najděte **příklady situací**, kdy se klient snaží manipulovat se členy personálu?



64

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
- ...



65

Obrana proti manipulaci

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



66

Jak říct klientovi ne

a cítit se u toho dobře



67

ANO = dobré

NE = špatné

68

Proč je těžké říct ne

- Strach, že druhé **zklamu** (touha všechny uspokojit).
- Strach že se druhých mé odmítnutí **dotkne**.
- Strach, že odmítnutí **naruší mé vztahy** s druhými.
- Strach, že mě druzí **odsoudí a odmítnou**.
- Strach, že mě druzí **nebudou mít rádi**.



69

Jak říct ne

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



70

Nenechte se zaskočit



Klient

Vy

71

Nenechte se zaskočit

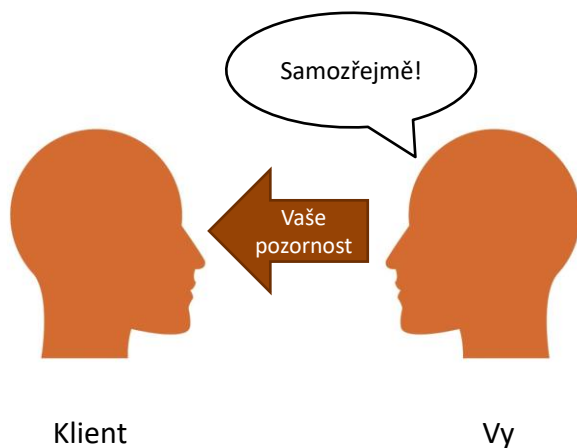


Klient

Vy

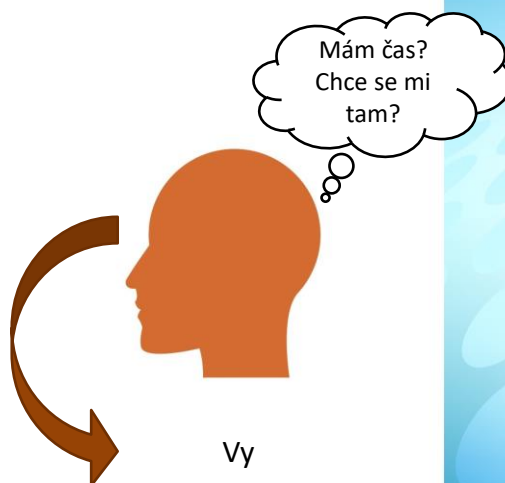
72

Nenechte se zaskočit



73

Nenechte se zaskočit



74

Nenechte se zaskočit



Klient

Vy

75

Neomlouvejte se



Klient

Vy

76

Neomlouvejte se



Klient



Vy

77

Neomlouvejte se



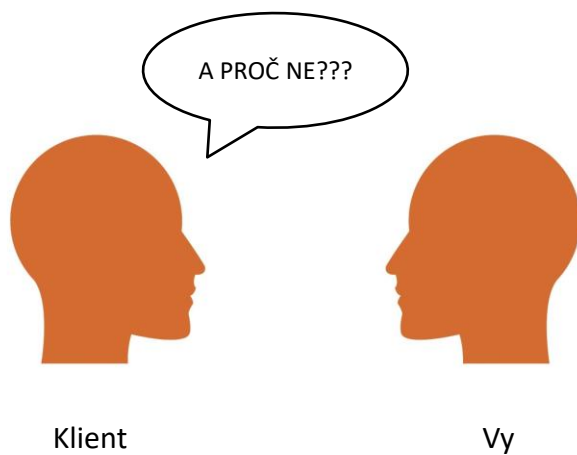
Klient



Vy

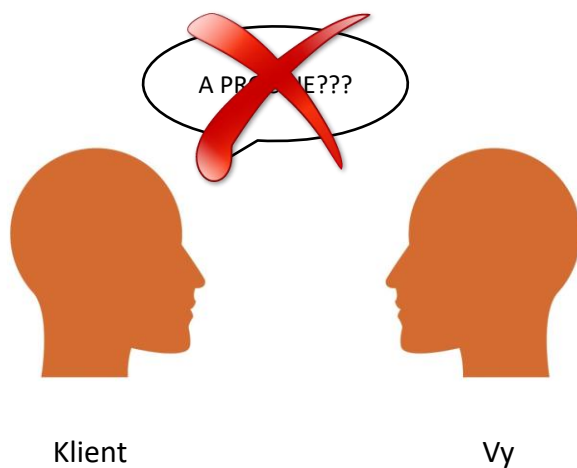
78

Nemusíte vždy říkat důvod



79

Nemusíte vždy říkat důvod



80

Zřetelně a jednoznačně



Klient

Vy

81

Zřetelně a jednoznačně



Klient

Vy

82

Jak říct NE



- Strohé ne

83

Jak říct NE



- Strohé ne
- Chápající ne

84

Jak říct NE



- Strohé ne
- Chápající ne
- Zdůvodněné ne

85

Jak říct NE



- Strohé ne
- Chápající ne
- Zdůvodněné ne
- Neosobní ne

86

Jak říct NE



- Strohé ne
- Chápající ne
- Zdůvodněné ne
- Neosobní ne
- Alternativní ne

87

Jak říct NE



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

88

Jak odmítnout?



1. Vaše kolegyně vás požádá, abyste si s ní **vyměnil/a službu**. Vy sice máte čas, ale jste poslední měsíc velice unaven/á a cítíte, že si potřebujete odpočinout.
2. Váš nadřízený vás požádá, abyste zůstal/a **v práci déle** a věnoval/a jste se nějakým písemnostem (dokumentace, výkazy...). Vám se to vůbec nehodí, na večer máte domluvenou návštěvu přátel a společnou večeři.
3. Váš klient vás prosí o **číslo vašeho soukromého telefonu**. Vy si však chcete chránit své soukromí a nechcete klientovi číslo dát.
4. Rodina klienta chce, aby klient **častěji cvičil** a chodil více na procházky. Klient to však odmítá. Jakým způsobem rodinu odmítnete?

89

Hranice bezpečí a rizika



90

Stupně rizika



91

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.

92

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.

93

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?

94

Prezentace ke stažení

<https://adpontes.cz/hranice3>

Děkuji za pozornost!