

HRANICE A PROFESIONÁLNÍ ROLE V PRAXI SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

PRŮVODCE KE VZDĚLÁVACÍMU PROGRAMU

Zveme vás, vážené kolegyně a kolegové, ke společnému zamyšlení a definování hranic, v nichž se my, sociální pracovníci, pohybujeme se svými klienty, a k podrobnějšímu pohledu na role, které přitom zastáváme. Od prostého výčtu nebo definic se v tomto kurzu chceme dostat ke zkušenostem i prožitkům, které je doprovázejí, chceme je pojmenovat, reflektovat a uchopit tak, aby byly podkladem nejen pro další úvahy, ale především pro konkrétní klientskou práci. Přestože se hranicím, tak i profesionální roli sociálních pracovníků věnujeme v tomto textu samostatně, chceme zdůraznit, že jedno bez druhého se neobejde. Jak u rolí, tak u hranic navíc vždy záleží na kontextu – za jakých okolností se daná událost odehrává, kdo a jak se jí účastní, co má být cílem, kdo tento cíl definuje – protože kdybychom role nebo hranice vyjmuli ze souvislostí, byly by všechny úvahy o nich nekompletní. Kurz samotný je koncipován tak, že se v programu začíná hranicemi, v tomto textu však záměrně naopak začínáme přemýšlením o profesionální roli sociálního pracovníka. Chceme tím podpořit jednak již výše uvedenou myšlenku, že jedno bez druhého se neobejde, jednak i to, že není předem dané pořadí, podle kterého je správné o obou těchto otázkách přemýšlet. Naopak - někdy může být přínosné začít hranicemi, jindy rolemi, vždy to pak může být příležitost, aby se objevil nějaký nový pohled na jejich (spolu) působení, protože jak nasvědčují otázky z konkrétní praxe, bez jasného vymezení obého se profesionálně pracovat nedá.

ROLE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Přemýšlení o roli sociálního pracovníka může být inspirací pro reflexi vlastní práce a možných střetů, do nichž se pracovníci při jejím výkonu mohou dostávat. Je užitečné průběžně si pokládat otázky k profesionální roli vztahované, například:

- Je v souladu role, kterou zastávám, s tím, co myslím, že mám zastávat?
- Je pojetí role, kterou mám vykonávat dle zaměstnavatele dostačující pro všechny případy a situace, nebo je pro mne příliš těsné?
- V jakých situacích se dostávám do konfliktu rolí a jak je mohu řešit – s ohledem na klienta i

na sebe, o co se mohu při tom opřít?

- Je pro mne oporou etický kodex sociálních pracovníků, popř. další etické kodexy (např. etický kodex pracoviště) a další dokumenty (zpracované standardy kvality)?
- Zajímají mne především lidské osudy klientů a moje role v konkrétní případové práci, nebo přemýšlím, jak změnit celý systém, aby mohl dávat klientům více šancí?

Odborných textů o roli sociálního pracovníka najdeme v literatuře ne snad bezpočet, ale poměrně velké množství, odlišují se více či méně podle toho, na co se jejich autoři zaměřili. Pro účely tohoto textu a kurzu začněme nejprve tím, jak roli sociálního pracovníka definuje Řezníček¹, který vyjmenovává tyto možnosti:

- pečovatel nebo poskytovatel služeb
- zprostředkovatel služeb
- cvičitel(učitel) sociální adaptace
- poradce nebo terapeut
- případový manažer
- manažer pracovní náplně
- personální manažer
- administrátor (vedoucí pracovník zařízení)

Ke všem těmto rolím se navíc podle Řezníčka může vázat rovněž role činitele sociálních změn, jistě v různé míře podle okolností a založení dotyčného sociálního pracovníka.

Jiné, i když zároveň podobné, rozdělení nabízí např. Asquith² et al, 2005, podle nějž by sociální pracovník měl být:

- poradcem a případový pracovníkem
- advokátem
- posuzovatelem rizik a potřeb

1 Řezníček, I.: Metody sociální práce, Podklady ke stážím a ke kauzuistickým seminářům, SLON 2000

2Asquith, S., C. Clark and L. Waterhouse (2005) The role of the social worker in the 21st century - a literature review. Edinburgh, Scottish Executive Education Department, dostupné z: <http://www.scotland.gov.uk/Resource/Doc/47121/0020821.pdf>

- manažerem péče
- agentem sociální kontroly

Od těchto výčtů konkrétních rolí ve vztahu pracovník – klient se přesuňme k zajímavému nadhledu, který přináší L. Musil³, když rozlišuje mezi třemi pojetími sociální práce, a to administrativním, filantropickým a profesionálním, čemuž pak odpovídají i nároky na roli, kterou má sociální pracovník zastávat. V administrativním pojetí je dominantní role úředníka, jehož úkolem je daným postupem vyřizovat žádosti a volit z daných variant opatření, ve filantropickém pojetí má být pracovník především člověkem, zdůrazňuje se lidský přístup, vztah a reagování na potřeby daného klienta. V profesionálním pojetí by pak sociální pracovník měl být specialistou, k jehož roli patří to, že koncipuje, realizuje a vyhodnocuje dlouhodobě pojatou intervenci a uvědomuje si unikátnost a komplexnost klientovy životní situace. Autor výslovně ve svém textu uvádí, že „každé pojetí sociální práce nabízí klientům i sociálním pracovníkům něco dobrého a každé pojetí sociální práce přináší v určitých situacích rizika“. Analogicky tedy i všechny role mají svá pro a proti, to důležité, co bude kvalifikovat určitou roli, budou pak okolnosti daného případu a pečlivé zvažování otázky, zda role, kterou sociální pracovník zastává, „ladí“ s tím, co klient potřebuje. Protože rozčlenění do tří druhů rolí či vůbec pojetí sociální práce je sice výhodné pro přehlednost, ale samozřejmě nemůže vystihnout všechny detaily, rychle zjistíme, že při přemýšlení o praxi se často k jedné z rolí „přidruží“ i něco z role další, např. sociální pracovník, jehož převládající rolí je administrativní, úřednická role, bude v mnohých případech potřebovat ještě doplnění z role filantropické či profesionální – aby v nějakém okamžiku mohl citlivě reagovat i na aktuální klientovo emoční rozpoložení nebo aby nezůstal u řešení jednotlivostí, ale pojímal svou práci s klientem jako komplexní činnost, která někam směřuje... A právě v této schopnosti uvědomovat si své role a pracovat s nimi, tkví odlišnost sociálních pracovníků (i těch, kteří zastávají administrativní pojetí sociální práce) od ostatních úředníků, dává jejich práci specifické charakteristiky.

Roli sociálního pracovníka se věnuje podrobně také u nás hojně citovaná Banksová⁴, kterou rovněž zmiňuje Musil v svém výše zmíněném článku. Banksová popsala tři modely praxe sociální práce – profesionální, technickobyrokratický a odhodlaný a radikální – zaměřila se však na zdroje etických postojů pracovníků v daných modelech, což má opět výrazné dopady na práci s konkrétními klienty. Podle Banksové je v profesionálním modelu sociální pracovník autonomním odborníkem se specializovanou kvalifikací, který, i když je zároveň zaměstnancem, si při práci s klientem

3 Musil, L.: Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“, Sociální práce 2/2008, dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/soubory/2008-2-130102145614.pdf>

4 Banksová, S.: Ethics and Values in Social Work (second editions, Pgrave, Basingstoke 2001, in: Musil, L. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu "sociální práce", Sociální práce 2/2008, dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/soubory/2008-2-130102145614.pdf>

ponechává značnou nezávislost a řídí se především etickým kodexem své profese.

Naopak v technicko-byrokratickém modelu je sociální pracovník především zaměstnancem, který se řídí pravidly a procedurami své organizace a jeho povinností je vykonávat úkoly a role, které mu předepisuje zaměstnavatel. V modelu odhodlaného nebo radikálního poskytovatele pomoci je pak sociální pracovník člověkem, který ve své práci čerpá z osobního odhodlání nebo ideologicky motivovaného zápalu pro uskutečňování změny - jeho hlavním nástrojem je pak buď empatie (ve vztahu ke klientovi), nebo kolektivní akce (např. organizace petice, práce s médii, aby se nějaké téma dostalo do povědomí veřejnosti apod.)

Zajímavý pohled na roli sociálního pracovníka může přinést použití optiky rozlišení na pomoc a kontrolu, které přinesl systemický přístup (nejprve pro oblast terapie, kdy se Ludewig⁵ zabýval především oblastí pomoci, posléze však i s Úlehlovým⁶ rozpracováním profesionálních způsobů kontroly). Tímto pohledem se role sociálního pracovníka "nasvítí" jinak a vytanou rozdíly, které předtím vidět nebyly. Konkrétní práce s klientem totiž bude vypadat výrazně odlišně, pokud budu definovat svou roli jako poradenskou nebo pedagogickou ("učitel či cvičitel sociální adaptace", jak je uvedeno v jednom z příkladů výše) a budu přitom v oblasti sociální pomoci, než když budu v sociální kontrole - a přitom stále budu poradcem, učitelem či cvičitelem. K reflektování toho, jakou roli zastávám, je proto užitečné myslet i na to, zda se pohybuji v pomoci, či kontrole.

HRANICE V PRAXI SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Přestože o hranicích mluvíme převážně ve smyslu ochrany a nepřestupování osobních hranic, ať už pracovníkových, nebo klientových, podívejme se nejprve na celou otázku hranic z širší perspektivy, totiž jako na něco, co se vyjeví "v centru dění", neboli v oblasti "pole společné práce"⁷, jak to nazývá Úlehla ve své učebnici Umění pomáhat. Na obrázku vidíme znázorněné tři oblasti, které se potkávají a protínají, jednak oblast klientových přání, dále oblast působnosti zařízení, které klientovi poskytuje služby a nakonec oblast pracovníkovy sebedefinice - pracovníkových profesionálních znalostí, schopností, náplně práce, ale také etických norem, jež pracovník uznává a které také hrají svou roli a neměli bychom na ně zapomínat (asi nejlepším příkladem může být etické dilema mezi právem na potrat a právem na ochranu nenarozeného života, které budou různé

5 Ludewig, K.: Systemická terapie, Základy klinické teorie a praxe, Pallata 1994

6 Úlehla, I.: Umění pomáhat, Renesance 1996

7 Úlehla, I.: Umění pomáhat, Renesance 1996

pracovníci zodpovídat odlišně podle svého přesvědčení a pokud pracují s ženami, které právě toto dilema řeší ve svém životě, bude jejich postoj profesionála ovlivňovat to, jak/nebo zda vůbec s klientkou budou pracovat). Podle uvedeného schématu, aby pole společné práce dobře fungovalo, musí být všechny tři oblasti v souladu (poslání zařízení musí odpovídat tomu, co klient žádá a také to, co pracovník pak klientovi nabízí, musí být součástí jeho pracovní náplně - pracovník samozřejmě může být odborníkem na řadu dalších oblastí, například může být specialistou na IT nebo na chov králíků, ale pokud toto nespadá do poslání organizace a do jeho náplně práce, ocitl by se při uplatnění těchto svých znalostí mimo pole společné práce, porušil by hranice toho, co může a nemůže v rámci své profese právě u tohoto zaměstnavatele nabízet.



Schéma "Pole společné práce"

(autor Úlehla I.: Umění pomáhat, vyd. Renaissance 1996)

Když bychom se podívali na obrázek ještě jednou a zamysleli se nad tím, jak pole společné práce funguje, mohli bychom si představit ještě jedno ohraničení, totiž celkový rámec, celkové nastavení, které promění fungování uvnitř schématu, ačkoli to na první pohled nebude patrné, protože v samotném obrázku se nic nezmění, přesto však bude změna zásadní. Jde o nastavení zákonného

rámce, uvnitř něhož se pak pole společné práce nachází – můžeme si např. představit změny nastavení sociálních služeb poté, co byl vydán Zák. 108/2006 Sb. o sociálních službách), ve vyšším kontextu jde však i o celospolečenský rámec vycházející z nastavení celého systému/režimu (i před rokem 1989 bychom si mohli představit jako pomocné schéma zde citované pole společné práce, přesto by konkrétní práce s klientem za tehdejších podmínek vypadala zcela jinak, protože důraz byl kladen na jiné principy a hodnoty.

Pojďme se nyní vrátit opět k pracovníkovi a klientovi a k hranicím, které se váží k jejich profesionálnímu vztahu, do něhož se nutně spolu dostávají a v němž se vždy projeví jejich osobní individuality.

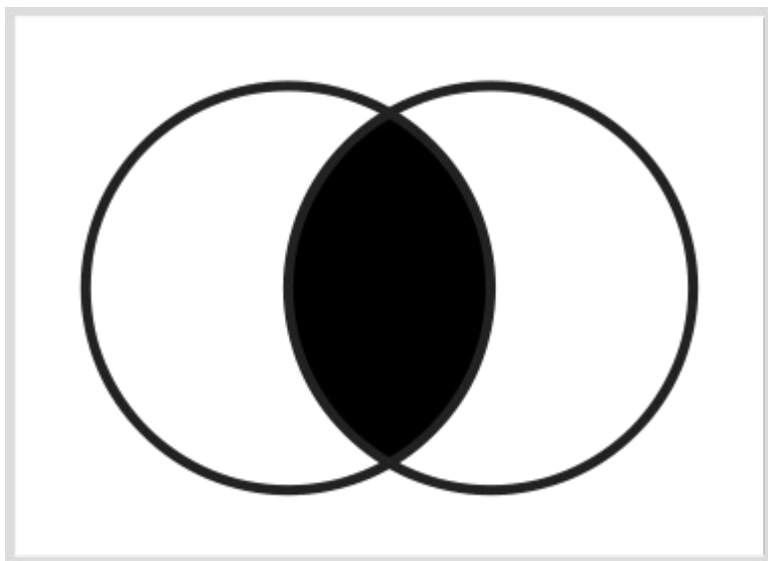
Obrázek č. 1 – Odtážitý vztah



Odtážitý vztah, „výměny“ mezi klientem a pracovníkem takřka neprobíhají.

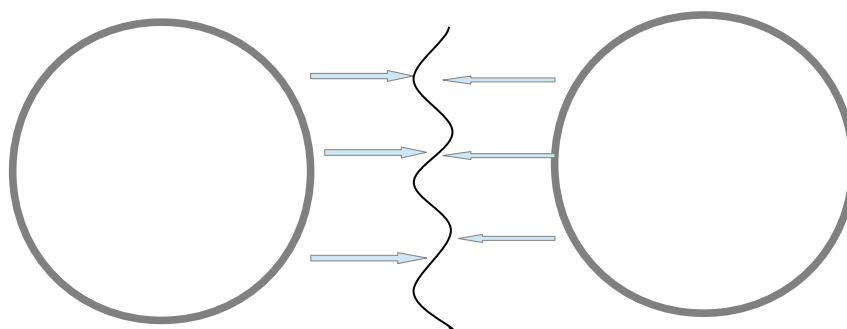
Hranice jsou příliš pevné a vzdálené, pracovník zaujímá vůči klientovi odtážitý vztah s velmi nízkou mírou empatie a velmi nízkou mírou profesionální angažovanosti, který neumožňuje využít plně potenciál profesionálního a přitom vždy mezilidského vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem. Nízká míra empatie a profesionální angažovanosti může mít více různých příčin, a to jak na straně osobnostních charakteristik pracovníka (např. udržování si příliš velkého odstupů, vyhoření apod.), tak i na straně systému (preferenci kvantity nad individuálním přístupem).

Obrázek č. 2 – Prostoupení hranic



Prostoupení hranic lze často popsat jako „empatické splnutí“, pracovník se natolik vcítí, že nedokáže odlišit přesně, kdy jde o klienta a kdy o jeho vlastní projekce, příliš se do případu „vkládá“. Nebezpečí tato situace přináší jak pracovníkovi, tak klientovi, hrozí celá škála problematických situací – nerozpoznání manipulace ze strany klienta, ale i manipulování klientem, přílišná emoční angažovanost vedoucí až k vyhoření, přebírání odpovědnosti za klienta a tudíž jeho zneschopňování atd. Pracovníkovi v těchto případech většinou chybí schopnost pracovat reflektovaně, podívat se na to, co v daném případě dělá, z jiné perspektivy, všimnout si a uvědomit si vlastní motivy pro své postupy („klient je mi sympatický, těší mne, když mohu pro něj udělat něco navíc“), odkud pramení („právě se mi nedaří v soukromém životě“) a co mohou způsobovat („příliš si na sebe klienta navážu“).

Obrázek č. 3 – Bezpečné hranice



„Výměny“ mezi pracovníkem a klientem probíhají, ale hranice jsou pro oba bezpečně, ovšem pružně odděleny, jsou pohyblivé v zájmu reagování na aktuální změny situace. „Bezpečná blízkost“ znamená empatickou, reflektovanou a neohrožující práci s hranicemi včetně zvládnutí jejich testování ze strany klienta. Na straně pracovníka je k tomu nutná „výbava“, totiž práce se sebou (uvědomění si vlastních limitů – hranic, silných stránek, ošetření citlivých míst, schopnost využít zkušeností – pozitivních i negativních, a to nejen z pracovního, ale i soukromého života, schopnost vytvářet a průběžně zpracovávat nové zkušenosti tam, kde pracovník něco zažívá či řeší poprvé). Dobrým shrnutím může být to, co mj. píše K. Kopřiva⁸: „Základní pracovní polohou pomáhajícího je být v empatickém kontaktu s klientem a zároveň neztratit zakotvení v sobě samém“. Kotvení empatické napojení přitom pomáhá neustálé průběžné reflektování – co se děje se mnou, co se mne dotýká, kde mám svá citlivá místa, co je mým úkolem, na co mám dávat pozor, co ode mne kdo očekává, co dělat mám a co naopak neapod. Jak lze společně zapojit empatii a „kotvení“ ukáže následující příklad... Není neobvyklé, že je pracovník vystaven konfrontaci osobní otázkou nebo výrokem klienta, který mu není příjemný, protože míří na něco, co sám možná považuje za svou slabinu („Jak mi můžete rozumět, když jste tak mladý? Jak mi můžete poradit, když jste to sám nezažil? Jak mi můžete pomoci, když si stejně nemůžete úplně představit, co jsem zažil?). Když si pracovník uvědomí, že nemusí jít o osobní útok klienta vůči jeho kompetencím a profesionální autoritě, nemusí se začít okamžitě bránit, ale naopak se může empaticky připojit ke klientově pocitu nejistoty, který – možná – poněkud neobratně vyjádřil a začít pomalu pracovat na nastolení důvěry. A i pokud zůstane u hypotézy o útoku, bude přitom reflektovat různé okolnosti, které mohou být ve hře (např. od klientových naučených způsobů, jak se vymezovat vůči těm, kdo mají tendence zasahovat mu do jeho života, až po porozumění svým motivům, co kdy a za jakých okolností pracovník vnímá jako ohrožující či útočné).

Přestože stanovení hranic je přinejmenším teoreticky snadné (a mohlo by to tak možná vypadat i z tohoto textu), tak život je zcela nepředvídatelný, takže i přes všechna preventivní opatření může dojít k situacím, kdy jsou pracovníci v situaci, že hranice musejí znovu posoudit a ošetřit. Uvedu jako příklad situaci, kterou popisuje Reamer⁹: sociální pracovník, jenž poskytuje poradenství rodičům dospívající dívky, se nečekaně v průběhu práce dozví, že tito klienti přihlásili svou dceru do školy, kam dochází také jeho dítě. V této škole se navíc rodiče žáků pravidelně zúčastňují podpůrné skupiny a sdílejí tak řadu velmi osobních informací ze svého soukromí. Znamenalo by to, že sociální pracovník by se měl začít setkávat s klienty také jako jeden z rodičů a nešlo by o

8 Kopřiva, K.: Lidský vztah jak součást profese, Portál 1997

9 Reamer, Frederic G.: Balancing Our Professional and Personal Lives, Social Work Today, Vol. 9 No. 3 P. 8, dostupné z: <http://www.socialworktoday.com/archive/051109p8.shtml>

ojedinělá a náhodná setkání.

V této situaci, uvádí Reamer, by měl sociální pracovník prodiskutovat situaci s rodiči, aby porozuměli, proč je potřebné, aby byly odděleny jejich pracovní a privátní životy. Ideální by bylo, aby pracovník získal souhlas klientů s tím, že vysvětlí tuto specifickou situaci ve škole a spolu se školou pak budou hledat vhodnou alternativu, jak se vyhnout nepříjemnému „duálnímu vztahu“.

Přestože sociální pracovníci se snaží o to, aby se jejich život nepotkával s životy klientů na soukromé bázi, náhodně se to, jak uvedeno výše, stávat může, neboť sociální pracovníci nemohou mít kontrolu nad tím, s kým se seznámí jejich dítě nebo zda někdo z blízkých příbuzných nebude spolupracovat v rámci místní firmy s někým z klientovy rodiny. A zvláště v malých venkovských komunitách, píše Reamer, může být prakticky nemožné vyhnout se setkání s klienty v různých společenských kontextech. To platí i pro ty sociální pracovníky, kteří jsou členy některého etnika a zároveň ve své komunitě poskytují sociální služby (daleko těžší to v tomto směru mohou mít u nás např. romští pracovníci, kteří jsou ukotveni jednou nohou ve své profesi a druhou nohou ve své komunitě – zároveň jsou členy komunity, členy rodiny, ale rovněž odborníci, ať už sociální pracovníci, nebo pracovníci v sociálních službách, od nichž zaměstnavatel očekává profesionální přístup, zatímco členové rodiny či známí vstřícnost danou příbuzenskými svazkem nebo loajalitou.

Zapojení výše zmíněného reflektování může být účinným prostředkem, jak průběžně zvládat tyto nepředpověditelnosti a zůstat přitom profesionálem. Reamer¹⁰ se odkazuje na Schona¹¹, který popsal reflektování jako schopnost již v průběhu konání podstoupit a přemýšlet o tom, co děláme již v průběhu toho, kdy to děláme. Koncept “knowing-in-action” and “reflection-in-action,” se postupně ujal v mnoha oborech a oblastech. V oblasti pomáhajících profesí je hlavní ochrana klienta, nicméně vedlejším produktem je také vlastní ochrana pracovníka. Pokud jde o “reflexi v akci”, Reamer píše, že má tři základní prvky: znalosti (standardy, etický kodex...), transparentnost (efektivní cestou ochrany je vyhnout se návrhům některé eticky náročné situace řešit “v přítmí”) a proces (při eticky náročných rozhodování nejde často o jednotlivé úkony, ale o zřetězení různých rozhodování, při nichž je potřeba velké pečlivosti během celého tohoto procesu).

Podnětným zdrojem pro reflektování změn v pojetí hranic v praxi sociálních pracovníků je článek O’Learyho et al.¹², navrhuující revizi klasického pojetí hranic směrem k modelu, jenž více zdůrazňuje propojenost a vzájemnost mezi sociálním pracovníkem a klientem, protože hranice

10 Reamer, F.G., Reflective Practice in Social Work — The Ethical Dimension, webové stránky časopisu Social Work Today (2013), dostupné z: http://www.socialworktoday.com/news/eoe_042513.shtml

11 Schon, D.: The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action (1983), in: Reamer, F.G., Reflective Practice in Social Work — The Ethical Dimension, webové stránky časopisu Social Work Today (2013), dostupné z: http://www.socialworktoday.com/news/eoe_042513.shtml

12 O’Leary, P.J., Ming-Sum, T., & Ruch, G. (2012) The Boundaries of the Social Work Relationship Revisited: Towards a Connected, Inclusive and Dynamic Conceptualisation. *British Journal of Social Work Advance Access*. 1-19. DOI: 10.1093/bjsw/ber181

spíše než by je separovaly, tak oba propojují a obklopují a zároveň jsou oba dva v centru jejich utváření (na rozdíl od tradičního pojetí, kde ustavení hranic je především odpovědností sociálního pracovníka a kde klient má pouze minimální roli). Autoři ve svém modelu popisují, že jen některé aspekty profesionálního vztahu leží jasně mimo hranice a mimo vyjednávání a diskusi (například sexuální vztahy, diskriminace apod.), většina ostatních aspektů je otevřených diskusi, což na straně sociálního pracovníka vyžaduje velkou schopnost citlivého reagování v daném kontextu. Tam, kde existuje riziko překročení hranic (např. duální vztahy v malých komunitách), podporují autoři sociální pracovníky a klienty k jeho rozeznání a soustředění se na to, jak mohou bezpečně zacházet se situacemi, kdy se potkávají, místo toho, aby se snažili odseparovat. Od sociálních pracovníků tento model vyžaduje specifické facilitační dovednosti, aby usnadnili klientům zapojení do tohoto vyjednávání. Pokud se podaří nastavit hranice tímto způsobem, podle autorů to pro klienty znamená více autonomie, vyšší stupeň jejich účasti a důstojnosti a celkově další zlidštění celého procesu sociální intervence.

Posledním inspiračním zdrojem je kvíz, který jsme našli na britském webu Community Care¹³ a předkládáme (volně) přeložený rovněž k vašemu zamyšlení:

Nastavení hranic mezi klientem a pracovníkem je poměrně složitý rozhodovací proces. Cílem testu, který předkládáme, je pomoci vám zamyslet se nad vaším vlastním nastavením hranic. U každé otázky vyberte odpověď, která je nejbližší tomu, jak byste reagovali, kdybyste se v popsané situaci ocitli. Poté zkontrolujte v tabulce výsledné skóre a podívejte se na to, jak těsné nebo naopak volné hranice máte.

1. Jdete po ulici se svým partnerem a vidíte klienta, s nímž právě pracujete, jak míří přímo k vám.

- a) Budete dělat, že ho nevidíte?
- b) Navážete oční kontakt a zjistíte, co chce dělat?
- c) Pokývnete na krátké pozdravení?
- d) Zastavíte se s ním a krátce popovídáte?
- e) Zastavíte se s ním a představíte mu svého partnera?

2. Váš pracovní mobil je rozbitý a jeden z vašich klientů potřebuje být v kontaktu s vámi ohledně výsledku soudního řízení, které se koná v den, kdy jste mimo kancelář.

- a) Dáte klientovi číslo svého osobního telefonu a řeknete mu, že je to jen pro tentokrát a že ho později již nemá používat.
- b) Dáte mu své osobní číslo, ale řeknete že je to nový pracovní mobil.
- c) Řeknete mu, aby zavolal do kanceláře a zanechal vám vzkaz.

¹³ Web Comunity Care (2009), článek publikován 10. září 2009 pod názvem How tight (or loose) are your professional boundaries?, dostupné z: <http://www.communitycare.co.uk/2009/09/07/quiz-to-assess-your-professional-boundaries/>

d) Řeknete, že váš mobil je pokažený a postěžujete si na nedostatek prostředků.

3. Jeden z vašich klientů si všimne, že čtete knihu jeho oblíbeného autora. Právě jste ji dočetli a on by si ji také rád přečetl.

- a) Dáte mu tu knihu?
- b) Spěšně odnesete knihu pryč?
- c) Popovídáte si s ním o myšlenkách a zápletkách knížky?
- d) Navrhnete mu, aby se přihlásil do místní knihovny?
- e) Nabídnete, že mu knihu zapůjčíte?

4. 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 zveřejnili příliš mnoho informací.
- d) Vyndáte své rodinné fotografie.
- e) Postěžujete si na svého partnera.

5. Klient se vám svěřil, že kouří marihuanu, protože mu pomáhá vyrovnat se s problémy. Není to chronický uživatel, nejeví žádné známky jakéhokoli nebezpečí, cítí, že se pak může lépe uvolnit.

- a) Navrhnete mu, že by měl zaměřit pozornost také na vliv užívání na jeho mentální nebo fyzické zdraví.
- b) Důrazně ho budete varovat před nebezpečným konopím.
- c) Navrhnete mu, že by měl navštěvovat rehabilitační program pro drogově závislé.
- d) Zeptáte se ho na více informací o jeho užívání konopí.
- e) Řeknete, že to vypadá, že konopí je ten nejmenší z jeho problémů.
- f) Řeknete, že mnoho lidí si samo dávkuje konopí jako lék a pokud nekouří moc, mělo by to být v pohodě.

6. Klient, s nímž jste pracovali, ukončí spolupráci s vámi a odmítá vaše pokusy nadále jej podporovat. Jak se cítíte?

- a) Jste smutný.
- b) Jste naštvaný.
- c) Jste zklamaný.
- d) Jste rozzlobený.
- e) Nezajímá vás to.

7. Klient vám říká, že jste ho opravdu “dostali”, nikdo jiný mu nerozumí tak jako vy, říká, že jste opravdu báječný člověk.

- a) Poděkujete mu a řeknete, že on je také “vyjímečná osobnost”.
- b) Dáte najevo potěšení, ale zůstanete skromný.
- c) Vysvětlíte, že jen děláte svou práci.
- d) Požádáte ho, aby přestal být tak "naměkko".
- e) Obejmete ho.

8. Klient se zasnoubil a říká, že by vás opravdu rád pozval na svatbu po tom všem, čím jste spolu s ním prošel.

- a) Řeknete mu, že se budete muset poohlédnout po vhodném oblečení.
- b) Řeknete, že nemyslíte, že by bylo vhodné tam jít.
- c) Řeknete, že by vás moc těšilo tam jít, ale profesionální hranice vám to nedovolují.
- d) Neurčitě naznačíte, že nepřijdete.

9. Pracujete se starším klientem, který není schopen vycházet z domu. Na konci návštěvy u něj doma vás požádá, zda byste nezaskočil do obchodu, protože nemá doma žádné jídlo. Je to mimo vaši pracovní náplň a mimo vaši pracovní dobu.

- a) Vezmete nabízené peníze a jdete do obchodu, ale jen “pro tentokrát”.
- b) Řeknete, že to nemůžete pro něj udělat.
- c) Nabídnete mu, že uděláte nákup regulérním způsobem.
- d) Zavoláte svému zaměstnavateli, byste dostali povolení udělat nákup.
- e) Nyní nákup neuděláte, ale zařídíte klientovi adekvátní podporu pro příště.

10. Pracujete s klientem, který s vámi při individuálních sezeních flirtuje. Domníváte se, že ho sexuálně přitahujete.

- a) Promluvíte o této situaci s vedoucím.
- b) Budete se snažit z toho "vybruslit" tak, abyste nezranili jeho city.
- c) Řeknete klientovi, že jde o profesionální vztah a že by neměl být přespříliš přátelský.
- d) Předáte ho jinému pracovníkovi.
- e) Ukončíte individuální sezení s klientem.
- f) Objednáte se na domácí návštěvu, abyste vyjasnili situaci.

11. Jeden z vašich klientů býval finančním poradcem. Během řeči vám řekne něco o akciích a podílových listech, které je dobré právě nyní nakoupit, abyste vydělal hodně peněz. Právě máte nějaké peníze a hledáte, jak je investovat.

- a) Řeknete mu, že jste zde proto, aby on dostal radu, ne z jiného důvodu.
- b) Řeknete mu, že neinvestujete na akciových trzích, ale budete se tajně jeho radou řídit.
- c) Budete zdvořilí, ale nebudete mít zájem a jeho radu budete ignorovat.
- d) Požádáte ho o více informací, které byste si mohli později ověřit.

12. Nový klient vás spontánně obejmě na konci obzvláště pozitivního sezení.

- a) Obejmete ho také a zeptáte se ho, co bylo na sezení tak pozitivního.
- b) Necháte ho, aby vás objemul, ale přijmete to chladně.
- c) Vyhnete se objetí a řeknete, že to není přípustné.
- d) Přijmete objetí, ale řeknete, že to není přípustné.
- e) Řeknete klientovi, aby se vás nikdy nedotýkal

13. Přijdete vykonat návštěvu u klienta v jeho domácí prostředí. Klient se objeví u dveří ovinutý ručníkem.

- a) Odmítnete vstoupit do domu a zahájit sezení.
- b) Požádáte ho, aby si vzal nějaké oblečení a počkáte venku, dokud to neudělá.
- c) Se smíchem to přejdete a půjdete každopádně dál.
- d) Navrhnete klientovi, že by si měl vzít nějaké oblečení, než začne sezení.

14. Jdete do hospody, abyste si tam s kamarády popili. Uvidíte tam jednu ze svých současných klientek, jak tam sedí s přáteli a vypadá poněkud opile.

- a) Budete celý večer dělat, že klientku nevidíte.
- b) Pohovoříte s klientkou a navrhnete, aby odešla z hospody.
- c) Poždáte své přátele, abyste odešli do jiné restaurace.
- d) Prohodíte se svou klientkou pár slov a navrhnete, že si jeden druhého nebudete všímat.
- e) Koupíte své klientce drink.

15. Jeden z vašich klientů vám přinese druhou lahvičku parfému/vody po holení jako dárek na rozloučenou za čas, který jste mu věnovali při společné práci.

- a) S díky dárek přijmete.
- b) Odmítnete dárek jako nepřijatelný.
- c) Přijmete dárek, ale řeknete, že ho budete sdílet s celým týmem.
- d) Přijmete dárek, zadokumentujete ho a ohlásíte to svému nadřízenému..

16. Během hovoru klient zmíní jméno vaší oblíbené skupiny/hudebníka/skladatele a řekne, jak moc je má rád.

- a) Budete mu naslouchat a dále se doptávat.
- b) Řeknete mu, jak vy sami máte tohoto umělce rádi.
- c) Začnete do hloubky probírat hudbu/poezii.
- d) Budete si povídat, kde jste je viděli hrát naživo.
- e) Změníte téma rozhovoru.

17. Povídat si se skupinou klientů, když tu najednou jeden z nich řekne rasistický vtip.

Všichni ostatní klienti se smějí a ačkoli je to nechutné, vtip i vás nutí k uchichtnutí.

- a) Sám pro sebe se usmějete, ale půjdete pryč.
- b) Udržíte strohou tvář a neřeknete nic.
- c) Výslovně klienty upozorníte na obsažený rasismus.
- d) Řeknete, že považujete vtip za urážlivý.
- e) Připomenete všem pravidla proti rasismu v jazyce.
- f) Zasmějete se (ale ne příliš nahlas).

VYHODNOCENÍ

Otázka číslo	A	B	C	D	E	F
1	1	2	3	4	5	
2	5	3	2	4		
3	4	1	3	2	4	
4	3	1	2	4	5	
5	3	2	1	2	4	5
6	3	3	3	5	1	
7	4	3	2	1	5	
8	5	2	4	3		
9	3	1	4	2	1	
10	3	4	2	1	2	5
11	1	3	2	5		
12	4	3	2	3	1	
13	1	2	5	3		
14	4	1	2	3	5	
15	5	2	3	3		
16	2	3	4	5	1	
17	3	4	2	2	2	5

21 - 33 Vaše hranice jsou možná velmi tvrdé. Měli byste je trochu uvolnit a zkusit se podívat na věci klientovými očima.

34 - 52 Udržujete si bezpečnou vzdálenost a zároveň dokážete být milí. Nebojte se nad tím zamýšlet a hranice svých vztahů s klienty sice udržovat, ale i pružně upravovat.

53 - 70 Pohybujete se po tenkém ledě. Pokud jste si toho vědomi a jednáte po dostatečném uvážení a opatrně, je to v pořádku. Pokud se to ale děje víceméně intuitivně a náhodně, můžete působit problémy sobě, svým kolegům nebo klientům.

71 - 76 Vaše hranice jsou velmi těžko uchopitelné, což může vést vás nebo vaše klienty k neúspěchu. Přemýšlejte více o svých motivacích a osobních hranicích.

77 - 82 Vaše hranice jako by ani neexistovaly. Potřebujete je rychle nalézt a naučit se je definovat ve vztahu ke klientům

Vážené kolegyně, vážení kolegové, věříme, že tato drobná příručka bude dobrým shrnutím témat, která jsme probírali v kurzu a že i test, který jste možná právě dokončili, vám umožnil znovu se vrátit k okruhům v kurzu diskutovaným. Doufáme, že texty, jež jsme pro Vás vybrali a jež jsou většinou dostupné na internetu, vám přinesou inspiraci pro vaše vlastní reflektování pohybu jak v pojetí role sociálních pracovníků, tak i práce s hranicemi, jehož jsme svědky v posledních letech.

V úctě za tým PKSP

Lenka Šimková

Kontakt na autorku textu:

www.lenka-simkova.cz

l.sim@atlas.cz

Text vznikl v r. 2014 v rámci projektu “Kurzy a pracovní skupiny jsou nejlepší učitelky”, financovaného z Evropského sociálního fondu, a to Operačního programu Praha – Adaptabilita.