

Univerzita Karlova v Praze  
Pedagogická fakulta

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

2019

Barbora Hálová

Univerzita Karlova v Praze

Pedagogická fakulta

Katedra speciální pedagogiky

## BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Dovednosti osobního asistenta pro udržení hranic v profesionálním vztahu  
s klientem s tělesným/kombinovaným postižením

The skills of a personal assistant to maintain boundaries in a professional  
relationship with a client with physical/combined disabilities

Barbora Hálová

Vedoucí práce: PhDr. Mgr. Pavlína Šumníková, Ph.D.

Studijní program: Speciální pedagogika (B7506)

Studijní obor: Speciální pedagogika

2019

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma Dovednosti osobního asistenta pro udržení hranic v profesionálním vztahu s klientem s tělesným/kombinovaným postižením vypracovala pod vedením vedoucího práce samostatně za použití v práci uvedených pramenů a literatury. Dále prohlašuji, že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 16. 4. 2019

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Hálová', written over a dotted line.

podpis

Chtěla bych poděkovat své vedoucí bakalářské práce PhDr. Mgr. Pavlíně Šumníkové, Ph.D. za odborné vedení, za pomoc a rady při zpracování této práce.

## **ABSTRAKT**

Bakalářská práce se zabývá tématem profesionálních hranic mezi osobním asistentem a klientem s tělesným či kombinovaným postižením. Práce se skládá z teoretické a praktické části. Teoretická část je rozdělena na další tři části. První vysvětluje základní pojmy, jako je osobní asistence, osobní asistent a klient, supervize, intervize a další pojmy, které se k tématu práce vážou. Druhá část je zaměřená na profesionální vztah s klientem, jeho formy a to, co má na vztah mezi osobním asistentem a klientem vliv. Třetí část je věnovaná hranicím, profesionálním hranicím, jejich vzniku, podobě a způsobům, jak je udržovat správně nastavené. Na teoretickou část navazuje část praktická, která vychází z výzkumného šetření provedeného kvalitativní metodou – polostrukturovaným rozhovorem. Výzkumného šetření se zúčastnilo pět současných nebo bývalých osobních asistentů pracujících v neziskové organizaci Asistence o.p.s. Cílem výzkumného šetření bylo zjistit, jak osobní asistenti vnímají své vztahy s klienty, zda jsou pro ně profesionální hranice ve vztahu významné, a jaké jsou důležité znalosti a dovednosti, které musí osobní asistent mít, aby tyto hranice udržel. Základní pro vztah s klientem je například kvalitní komunikace, empatické chování, asertivní chování nebo nedostatečné sociální zázemí. Důležitá je i reflexe vlastní práce, ať už v rámci supervize nebo intervize, tak i vnitřní reflexe.

## **KLÍČOVÁ SLOVA**

osobní asistence, osobní asistent, klient, profesionální vztah, hranice, střet zájmů

## **ABSTRACT**

This bachelor thesis deals with the topic of professional boundaries between a personal assistant and a client who has physical or combination of disabilities. The thesis consists of two parts: a theoretical, and practical part. The theoretical part is divided into three sections. I first explain and define basic terms related to the topic of disability, such as personal assistance, personal assistant, client, and other concepts. In the second part, I focus on the personal relationship and professional relationship with the client, explore how it is manifested, and the factors that affect the relationship between the client and their assistant. In the third part, I enhance our understanding of professional boundaries, their origins, how the boundaries are exhibited, and the means through which they are maintained. In the second half of the thesis I present my ethnographic findings. In order to obtain qualitative data, I conducted ethnographic semi-structured interviews with five personal assistants who are, or were formerly, working in the non-profit organization Assistance o.p.s. I aimed to find out how personal assistants perceive their relationships with their clients, whether professional boundaries are important to them, and what important knowledge and skills a personal assistant must have in order to maintain these boundaries. Strong communication, empathy, and assertiveness are essential for a relationship between a client and the personal assistant. It is also important to maintain a constant attitude of self-reflection, whether towards the work or ones own actions. An issue could be a lack of personal social contacts.

## **KEYWORDS**

personal assistance, personal assistant, client, professional relationship, borders, conflict of interest

## Obsah

Úvod .....	8
1 Základní pojmy .....	9
1.1 Osobní asistence .....	9
1.2 Asistent .....	10
1.2.1 Požadavky a předpoklady pro výkon práce osobního asistenta .....	10
1.2.2 Etický kodex osobního asistenta .....	11
1.3 Klient .....	12
1.3.1 Tělesné postižení .....	12
1.3.2 Kombinované postižení .....	12
1.4 Klíčový pracovník .....	12
1.5 Supervize a intervize .....	12
1.5.1 Supervize .....	12
1.5.2 Intervize .....	13
2 Vztah .....	14
2.1 Co je to vztah? .....	14
2.2 Co ovlivňuje kvalitu vztahu? .....	14
2.2.1 Osobnost klienta a asistenta .....	14
2.2.2 Forma vztahu .....	17
2.2.3 Emoce .....	19
3 Hranice .....	21
3.1 “Dovednosti pro udržení hranic v profesionálním vztahu” .....	21
3.2 Co jsou hranice? .....	22
3.3 Proč hranice existují? .....	23
3.4 Vznik hranic .....	23
3.5 Jak hranice v rámci asistence udržovat? .....	25
3.5.1 Asertivita .....	27

3.5.2	Rozhovor o hranicích .....	29
3.6	Proč hranice nedodržujeme?.....	30
3.7	Hranice a problémy .....	30
3.8	Dobře a špatně nastavené hranice.....	31
3.9	Střety zájmů.....	34
4	Metodologie .....	35
4.1	Cíl práce a výzkumné otázky.....	35
4.2	Volba metodologie .....	35
4.3	Etická stránka výzkumu.....	36
4.4	Respondenti .....	36
4.5	Postup při zpracování dat .....	36
5	Analytická část.....	37
5.1	Shrnutí výsledků výzkumného šetření.....	57
	Závěr.....	60
	Seznam použitých informačních zdrojů .....	62
	Literární zdroje.....	62
	Online literární zdroje .....	63
	Publikace organizací .....	63
	Elektronické periodikum.....	63
	Internetové zdroje .....	63
	Dokumenty.....	64
	Jiné .....	64
	Obrázky.....	64
	Seznam obrázků .....	65
	Seznam tabulek .....	65



## Úvod

Bakalářská práce má název „Dovednosti osobního asistenta pro udržení hranic v profesionálním vztahu s klientem s tělesným/kombinovaným postižením“. Profesionální hranice jsou v sociální práci důležité, mají na vztah mezi osobním asistentem a klientem s tělesným nebo kombinovaným postižením velký vliv. Díky kvalitně nastaveným hranicím může být vztah profesionální a jeho průběh hladký a klidný. Problémem je, že neexistují žádné stoprocentně platné metodiky, které by sociální pracovníky naučily, jak hranice nastavovat a udržovat. Takové metodiky nejsou k dispozici u nás ani v zahraničí, protože téma hranic nelze pojmout komplexně, aby postupy byly použitelné u všech klientů.

Během účasti na vzdělávacím kurzu “Dovednosti pro udržení hranic v profesionálním vztahu”, v rámci dalšího vzdělávání, bylo objasněno několik situací, se kterými se osobní asistenti u klientů s postižením mohou setkat, ale často nevědí, jak na ně reagovat. Ne všichni zaměstnanci se tohoto kurzu zúčastní, takže ti, kteří neměli možnost takový kurz absolvovat, se mohou dostat do situací, na které neumí správně reagovat. Cílem této práce je prostřednictvím teoretických informací, doplněných o výzkumné šetření, osobním asistentům především objasnit, jak ostatní osobní asistenti vnímají svoje vztahy s klienty, jaký význam přikládají profesionálním hranicím, a jaké znalosti a dovednosti je potřeba mít, aby nedošlo k překročení profesionálních hranic.

První část práce popisuje základní pojmy, jako je osobní asistence, osobní asistent, klient, klíčový pracovník, supervize, intervize apod. Druhá část se zabývá profesionálním vztahem, jeho formami a tím, co má na vztah mezi osobním asistentem a klientem vliv. Třetí část je věnovaná hranicím, profesionálním hranicím, jejich vzniku, podobě a způsobům, jak je udržovat správně nastavené. Ve čtvrté části seznamuji čtenáře se svými cíli, metodami výzkumu a s výsledky výzkumného šetření. Výzkumné šetření je provedeno formou kvalitativního výzkumu, polostrukturovaným rozhovorem. Výstupy rozhovoru jsou analyticky zpracované a na závěr shrnuté, jako odpovědi na výzkumné otázky.

# 1 Základní pojmy

V první kapitole pracuji s pojmy týkajícími se tématu bakalářské práce. Práce je psaná se zaměřením na konkrétní neziskovou organizaci Asistence o.p.s., proto vysvětlím základní pojmy s ní související.

## 1.1 Osobní asistence

Osobní asistence, významná složka podpůrných opatření, je souhrnně označována jako soubor služeb poskytovaných lidem s postižením a je jedním ze základních předpokladů aktivního života. Podle Uzlové (2010) se jedná se o terénní službu sociální práce, která je poskytována bez omezení místa a času. Dále autorka uvádí, že hlavním cílem osobní asistence je podpora klienta ve zvládnání úkonů, které by činil sám, kdyby mu to situace umožňovala. Dle Matouška (2016) se jedná o intenzivní sociální péči poskytovanou až do 24 hodin denně. V případě osobní asistence je důležitým prvkem osobní asistent, který pomáhá klientovi ve zvládnání potřebných úkonů. Asistenta by si v nejlepším případě měl vybrat sám klient. (Matoušek, 2016)

Osobní asistence je pomáhající profese, kdy Kopřiva (1997) označuje za pomáhající profese ty profese, kdy náplní práce je pomoc lidem. Dále Kopřiva uvádí, že „*v těchto profesích je hlavním nástrojem pracovníka jeho osobnost.*“ (Kopřiva, 1997, str. 14)

Dle Uzlové (2010) služby osobní asistence pomáhají klientovi v zabezpečení základních životních potřeb, biologických potřeb a potřeb společenských. Při asistenci si sám klient určuje, s čím chce pomoci a na co osobní asistenci využije. Všechna pomoc je vykonávána s cílem vyrovnávat příležitosti k aktivitám běžného života, aby byly srovnatelné s příležitostmi osob bez postižení nebo jiného omezení.

„*Důvodem poskytování služby je snaha o vyrovnání sociálního handicapu, který přichází společně s postižením. Služba by měla člověku umožnit žít život způsobem odpovídajícím jeho věku, pohlaví a společenskému postavení.*“ (Hrdá 2001, str. 7) Matoušek (2016, str. 137) uvádí, že „*osobní pomoc zahrnuje ty služby, které zmírňují důsledky postižení jedince při všech jeho činnostech.*“

Mezi základní zásady při poskytování služeb osobní asistence patří určitě zachování integrity, důstojnosti a lidských práv té osoby, která službu využívá. Důležitý je i individuální přístup, který vychází z potřeb konkrétní osoby.

Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, je osobní asistence služba, která je poskytována osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo

zdravotního postižení a potřebují pomoc jiné osoby. Služba je poskytována v přirozeném prostředí dané osoby. V rámci osobní asistence měly být prováděny tyto činnosti: pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, pomoc při zajištění stravy, pomoc při zajištění chodu domácnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Hrdá (2001) rozeznává dva druhy osobní asistence – sebeurčující a řízenou. Sebeurčující asistence je definována tím, že asistenti nepotřebují žádné odborné školení. Klient využívající osobní asistenci musí být schopen vyškolit osobního asistenta podle svých potřeb, organizovat a vést jeho práci. Když není klient schopen zvládnout zmiňované sám, tak je mu k dispozici řízená osobní asistence nebo jiná péče. Dá se říci, že pokud je potřeba nějaké školení, které je nad rámec všeobecného vzdělání, tak se jedná o asistenci řízenou. Ta vyžaduje odbornou přípravu pomáhajících pracovníků, protože jejich pracovní náplň zahrnuje péči o osoby, které potřebují specializovanou pomoc nebo si nedovedou práci osobního asistenta řídit samy.

## **1.2 Asistent**

Osobní asistent je pracovníkem konkrétní fyzické osoby nebo zaměstnancem poskytovatele sociálních služeb podle § 39 zákona č. 108/2006 Sb. a jedná se o osobu, která poskytuje klientovi péči dle předpisů daného zákona a domluvy. Zmiňovaný zákon č. 108/2006 Sb. ukládá pro osobní asistenty nutnost minimálně středního vzdělání a splnění kurzu osobního asistenta, který je akreditovaný MPSV. (Uzlová, 2010) V praktické části bakalářské práce se jedná o asistenty pracující v neziskové organizaci Asistence o.p.s.

### **1.2.1 Požadavky a předpoklady pro výkon práce osobního asistenta**

*„Co byste vy sám chtěl, po čem vy toužíte, umožněte i druhému, třeba i on si to přeje!“ (Hrdá, 2001, str. 12)*

U pozice osobního asistenta se nedá jasně zformulovat výčet požadavků, které musí daná osoba splňovat, aby mohla službu poskytovat. Záleží na požadavcích poskytovatele sociální služby nebo na konkrétním klientovi. Jednotlivá kritéria se odvíjí od typu a míry zdravotního postižení toho, komu bude služba poskytována. (Uzlová, 2010)

*„Osobní asistence je velice náročnou činností v mnoha ohledech. K tomu, aby ji člověk zvládl a přinášela mu patřičné uspokojení a radost, je třeba nejen vytrvalosti, sebeovládání a schopnosti samostatného rozhodování při překonávání obtíží, ale zejména zodpovědného rozhodnutí se do této práce pustit.“ (Hrdá, 2001, str. 13-14)*

Hrdá (2001) rozlišuje tělesné, zdravotní a duševní předpoklady a k tomu ještě požadavky na odbornost. Pro asistenta je tedy potřebná síla odpovídající výkonu a zručnost pro zvládnutí požadovaného úkolu. V úvahu musí asistent vzít také svůj zdravotní stav, především proto, aby ho výkon práce neohrožoval. Pro výkon práce osobního asistenta je velmi důležitým faktorem kladný postoj a dobrá motivace, která je zaměřená hlavně na osobnost klienta a touhu pomáhat. Mimo to se více autorů shoduje, že pro práci osobního asistenta jsou nutné vlastnosti jako trpělivost, ochota, vstřícnost, obětavost, laskavost, spolehlivost, vlídnost, tolerance, důstojnost, odpovědnost, dobré komunikační schopnosti apod. (Hrdá, 2001; Géringová, 2011)

Z výsledků dotazníkového šetření z roku 1994, které uvedl Kopřiva (1997), vyplývá, že pro klienty je nejdůležitější vztah pracovníků k nim samým. Na prvních třech místech se objevily následující odpovědi a k nim je v závorce vždy doplněno vyjádření v procentech: náklonnost (62 %), trpělivost (47 %) a vcítění (42 %). Na čtvrtém místě byla uvedena odbornost (36 %). Z toho plyne, že pro klienty je důležitější samotný přístup pracovníka a jeho chování než odbornost, znalosti, profesionální vystupování apod.

Matoušek (2003) uvádí, že stěžejní dovedností při práci s lidmi je empatie, kterou Hartl a Hartlová (2010, s. 139) v Psychologickém slovníku definují jako „*umění dovedně zacházet s emocemi a vcítovat se do situace druhé osoby, emocionální ztotožnění se s jejím viděním, cítěním, chápáním, schopnost číst i neslovní projevy druhého, chápat, o co usiluje, čemu se chce vyhnout, co pečlivě skrývá.*“ Matoušek (2003) také poukazuje na to, že by pracovník měl umět poznat, co klient potřebuje, ale nedokáže to formulovat zcela zřetelně. Zjednodušeně můžeme říci, že jde o schopnost vidět věci z hlediska jiné osoby. (R. Dymondová in Geist 2000) Dle Hrdé (2001) jde o nezbytnou podmínku při práci s lidmi. Jak ale autorka zmiňuje, jde současně o vlastnost, která může způsobit mnohé potíže, protože ne každý se dokáže tzv. přenést přes problémy druhých.

### **1.2.2 Etický kodex osobního asistenta**

Etický kodex slouží jako pravidla pro činnost osobních asistentů ve vztahu ke klientovi, kolegům i ostatním zaměstnancům organizace. Dle standardů kvality sociálních služeb by každý poskytovatel osobní asistence měl mít tento dokument vypracován (Uzlová, 2010). Kodex konkrétního poskytovatele pak vychází většinou z Etického kodexu Společnosti sociálních pracovníků ČR a je upraven dle rozhodnutí zaměstnavatele.

### **1.3 Klient**

Matoušek (2016) uvádí, že klientem je osoba, která využívá sociálních služeb a jednotlivých pracovníků. Hrdá (2001) uvádí, že uživatelem osobní asistence může být kdokoli, kdo se neobejde bez pomoci druhé osoby v různém časovém rozmezí. Ve výzkumné práci této bakalářské práce se jedná o osoby využívající služeb neziskové organizace Asistence o.p.s. a jde o osoby s tělesným či kombinovaným postižením.

Jelikož se organizace, ve které je prováděno výzkumné šetření, zaměřuje na poskytování služeb osobám s tělesným a kombinovaným postižením, tak nyní vysvětlím tyto pojmy.

#### **1.3.1 Tělesné postižení**

Jedná se o poruchu, při které dochází k omezení hybnosti. (Michalík, 2011) Postižení omezuje člověka v činnostech týkajících se každodenních situací, pohybu, narušuje psychickou rovnováhu, vztahy k lidem a má vliv na pracovní uplatnění. (Matoušek, 2016) Dle Michalíka (2011) má tělesné postižení stěžejní vliv na kvalitu života, samostatnost a přístup k životním příležitostem. Autor také uvádí, že se obvykle jedná o hendikep viditelný na první pohled.

#### **1.3.2 Kombinované postižení**

V psychologickém slovníku od Hartla a Hartlové (2000, str. 262) je význam slova kombinovaný vysvětlen jako „*týkající se spojování prvků*“. Můžeme tedy říci, že se jedná o poruchu, kdy dochází ke kombinaci dvou a více druhů postižení v různých formách a stupních u jedné osoby. (Kunhartová, 2019)

### **1.4 Klíčový pracovník**

Klíčovým pracovníkem je osoba, která dohlíží na jednotlivé klienty nebo skupiny a ručí vedoucímu organizace za poskytování péče a její průběh. Klíčový pracovník neboli koordinátor, zodpovídá za plán péče, jeho sledování a dodržování, komunikaci s pracovníky organizace, spolupráci s dalšími službami, které klient využívá, kontakt s klientem a řešení problémů, které spadají do jeho kompetence. (Matoušek, 2016) V praktické části této bakalářské práce je namísto pojmu klíčový pracovník používáno slovo koordinátor.

### **1.5 Supervize a intervize**

Supervize a intervize slouží pracovníkovi k reflexi vlastní práce.

#### **1.5.1 Supervize**

„*Supervize má zvyšovat odpovědnost [všech vůči všem]*“. (Matoušek, 2016, str. 218)

Jako supervizi Matoušek (2016, str. 218) označuje „*kvalifikovaný dohled nad průběhem programu nebo projektu zaměřený na kvalitu činnosti pracovníků*“. Jedná se především o reflexi vlastní práce. Dle informací od Bednářové a Pelecha (2003) je důležité, aby se pracovník supervize zúčastňoval pravidelně. Tato specifická metoda učení je postavena na vzájemné důvěře mezi supervizorem a supervidovaným. Vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem je při supervizi stěžejním pro nalézání co nejlepších postupů, které budou následně uplatňovány. (Kopřiva, 1997)

Supervizi dělíme na: „*individuální, týmovou, skupinovou*“.

- Supervizi, při které supervizor pracuje pouze s jedním zaměstnancem, tedy „*supervizi individuální*“.
- „*Supervizi týmovou*“, kdy je supervidován celý tým nebo kolektiv pracovníků jedné organizace a témata jsou řešena ve spolupráci všech zúčastněných.
- „*Supervizi skupinovou*“, kdy účastníci nepocházejí ze stejného pracoviště, ale jedná se o osoby se stejným profesním zaměřením. (Bednářová, Pelech, 2003, str. 70-71)

### **1.5.2 Intervize**

Intervize je komunikací mezi spolupracovníky týkající se konkrétního případu a hledání východisek bez přítomnosti supervizora. Jedná se o přirozenou součást spolupráce mezi kolegy jednoho pracoviště, sdělování zkušeností z pracovního prostředí a vzájemnou reflexi. (Bednářová, Pelech, 2003)

## 2 Vztah

Vztah úzce souvisí s tématem hranic, na které se práce zaměřuje. Téma této práce se soustředí na význam vztahu a upozorňuje na faktory, které mohou mít vliv na jeho kvalitu.

*„Jednou z našich nejzákladnějších potřeb je potřeba vztahu.“* (Cloud, Townsend, 2002, str. 31)

### 2.1 Co je to vztah?

Vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem je v rámci daného tématu jedním z hlavních pojmů. Podle informací, které uvádí Géringová (2011), je to, co ovlivňuje pomáhání, v našem případě osobní asistenci, především kvalita vztahu. Stručně a výstižně můžeme popsání provést pomocí Hartla a Hartlové (2000, str. 690), kteří vztah definují jako *„působení mezi dvěma nebo více jevy, objekty či osobami.“* Podle Webera (Weber in Geist, 2000, str. 339-340) je *„sociálním vztahem nazýváno vůči sobě navzájem směřující, a tím orientované chování více osob.“* Geist (1992, str. 548) také v jiné publikaci uvádí, že vztah je *„vzájemná souvislost a způsob spojení nejméně dvou jevů.“* Autor dále také uvádí, že sociální vztahy se vytvářejí na základě interakce, kterou Řezáč (1998, str. 79) popisuje jako *„jev o dvou složkách, jež tvoří společná činnost a vzájemný mezilidský vztah.“*

### 2.2 Co ovlivňuje kvalitu vztahu?

*„V pomáhajících profesích, které druhým lidem mají pomáhat, čeká klient, student, žák nebo pacient, že ten, kdo mu pomáhá, o něj projeví také osobní zájem. Klient nechce být pro pomáhajícího jen objektem pomoci, ale i přítelem, blízkým, s nímž soucítí.“* (Šiklová in Kopřiva, 1997, str. 8)

Tato citace upozorňuje na důležitost dobře nastaveného vztahu. Takový vztah nevzniká ihned, ale postupně se vyvíjí a prochází několika etapami, které popisuje Úlehla (2005). Proto je nutné poskytnout oběma stranám dostatek času při jeho utváření. Dle Géringové (2011) je vztah proměnný a my ho můžeme upravovat. To, zda se bude ubírat lepším nebo horším směrem, záleží na obou účastnících procesu.

#### 2.2.1 Osobnost klienta a asistenta

Vztah utváří v rámci tohoto tématu dvě strany – sociální pracovník a klient.

Ve vztahu hrají důležitou roli rysy a informace týkající se konkrétního pracovníka. *„Význam může mít pracovníkova profese, věk, pohlaví, výcvik, zkušenost, zájmy, teoretická orientace, hodnotový systém, nadšení pro věc, charakterové a temperamentové vlastnosti, způsob řeči,*

*jeho vlastní sociální přizpůsobení, zralost osobnosti, opravdovost, vřelost a v neposlední řadě schopnost empatie.*“ (Kratochvíl, 1997, str. 319)

U klienta hraje roli věk, pohlaví, sociální status a vzdělání. Je důležité vědět, jaký je jeho zdravotní stav, druh a stupeň znevýhodnění a jak k němu přistupuje okolí. Při kontaktu s klientem je tedy podstatné si uvědomit i odolnost vůči zátěži, stresu a frustrační toleranci, to, jak se staví ke krizovým situacím a jak je zvládá. Velký význam pro utváření vztahu má určitě i sympatičnost klienta, to, jestli je extrovertní nebo introvertní, aktivní nebo pasivní apod. (Kratochvíl, 1997)

Hrdá uvádí (2001, str. 61), že osobním asistentům nejvíce komplikují práci tyto klientovi vlastnosti: *„nervozita, panovačnost, nerozhodnost, sklony ke zneužívání, vypočítavost, škarohlídství, agresivita, arogance, závislost na alkoholu, nechť k hygieně, lakomství, hamižnost, neupřímnost či dokonce lhavost, nespolehlivost, netaktnost, nezdvořilost, vlezlost a sklony k psychické závislosti“.*

Každý má určité osobnostní rysy, vlastní názory, postoje apod. Je nutné zdůraznit, že sociální pracovník by měl umět vyjádřit jisté konkrétní postoje a hodnoty nehledě na vzájemné sympatie. Biestek (Biestek in Navrátil, 2001, str. 46-47) uvádí následující postoje: *„individualizace, nehodnotící postoj, respekt vůči klientovu právu na sebeurčení, zachování důvěrnosti vztahu, vyjadřování pocitů, kontrolovaná emoční angažovanost, akceptace“.*

- *„individualizace“*

Při práci s lidmi obecně je nutné na člověka pohlížet jako na jedinečného a sociální pracovník by se měl umět vyvarovat všem předsudkům a stereotypům.

- *„nehodnotící postoj“*

Pracovník by neměl hodnotit morální úroveň klienta.

- *„respekt vůči klientovu právu na sebeurčení“*

Pracovník má mít respekt ke všem přáním, rozhodnutím, právům apod.

- *„zachování důvěrnosti vztahu“*

Jak je uvedeno v literatuře, pracovník musí zachovávat důvěrnost. Sdělování informací dalším lidem přichází v úvahu pouze v případě, že jde o předávání informací v okruhu spolupracovníků nebo jiných odborníků, například v rámci supervize nebo intervize. V tomto



případě musí být klient informován o sdělování informací další osobě a daná osoba je také zavázaná mlčenlivostí.

- „vyjadřování pocitů“

Vyjadřováním pocitů je myšleno vytváření takových podmínek ze strany pracovníka, aby se klient cítil bezpečně a klidně a byl schopný vyjadřovat své pocity.

- „kontrolovaná emoční angažovanost“

Kontrolovanou emoční angažovaností je myšlena pracovníkova schopnost vnímat klientovy pocity a adekvátně na ně reagovat.

- „akceptace“

Jde o schopnost sociálního pracovníka zachovat si ke klientovi respekt i přes to, že pocity nesdílí. Jak je u pojmu uvedeno, základem pro akceptaci je laskavost a empatie.

Na kvalitu vztahu má vliv i to, jaký přístup k praxi uplatňují asistenti a klienti. Banksová (Banksová in Matoušek, 2003, str. 46) rozlišila čtyři typy pracovníků dle jejich způsobů přístupů k praxi na: „angažovaného, radikálního, byrokratického, profesionálního“.

- „Angažovaný sociální pracovník“ je člověk, který se stará o klienty, jako by šlo o jeho přátele, jedná s nimi s respektem a empatií. „Vychází z toho, že sociální pracovník by měl opravdově pečovat o své klienty a jednat s nimi jako s přáteli. Sám sebe chápe především jako osobu a až potom jako sociálního pracovníka.“ (Matoušek, 2003, str. 46) U tohoto typu pracovníka může nastat několik problémů, které pramení z toho, že při takovém způsobu péče nezbyvá čas na poskytování stejné míry péče i ostatním, může dojít také k vyhoření nebo k vytvoření osobního vztahu s klientem na základě právě té vysoké míry poskytované péče.
- „Radikální sociální pracovník“ jedná v zájmu sociální změny a nejde mu o jednotlivce.
- „Byrokratický sociální pracovník“ je člověk, který vytváří iluzi zájmu o klienta, zatímco se ale snaží o manipulaci s cílem změny ve prospěch klientů.
- „Profesionální pracovník“ je pracovník s adekvátním vzděláním, řídící se etickým kodexem a primárně mu jde o práva a zájem klientů. Pracovník a klient jsou tedy vnímáni jako rovnocenní partneři, kteří spolupracují, a cílem je upevnění práv klientů.

Kopřiva (1997, str. 16-18) rozlišuje dva typy pracovníků na: „angažovaného, neangažovaného“.

- „*Angažovaný pracovník*“ provádí práci se zájmem, což je vlastně u této profese základní. U angažovaného pracovníka Kopřiva rozlišuje také podoby problému: Nadbytečnou kontrolu nad klienty, která brání v rozvoji autonomie, ale je často užívána v praxi pro rychlost jejího použití. Obětování pro klienty, kdy pracovník usiluje o to, aby bylo vše provedeno dokonale, pracovní úkony vykonává pod nátlakem a nesoustředí se na člověka a jeho vnitřní svět. „*Pracovník si počíná tak, jako by klient nebyl autonomní jedinec, ale jako kdyby závisel na jeho péči a potřeboval, aby pracovník za něj téměř dýchal. Nedbá na svou vlastní potřebu odpočinku.*“ (Kopřiva, 1997, str. 17-18)
- „*Neangažovaný pracovník*“ provádí práci bez zájmu o klienta a jeho osobnost. Pro neangažovaného pracovníka jde spíše o rutinu než o smysluplnou práci.

Rozdělení klientů podle typů přinesly Vašátková a Hoferková (2008). Klienty rozdělily na: „*nedobrovolného, odporujícího, mlčenlivého, depresivního, manipulativního, agresivního*“.

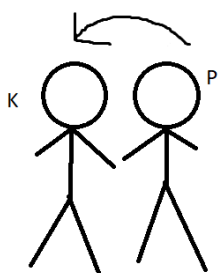
- „*Nedobrovolný klient*“ je člověk, který nevyužívá služeb organizace z vlastního přesvědčení, ale kvůli požadavkům okolí. Tento klient nespolupracuje a je rezignovaný.
- „*Odporující klient*“ je skupina zahrnující klienta, který si problém nechce připustit, klienta, který chce změnit své chování, ale neví jak na to a klienta, který nechce řešit vzniklé problémy.
- „*Mlčenlivý klient*“ vykazuje známky nejistoty, nedůvěry apod.
- „*Depresivní klient*“ je osoba vyžadující interdisciplinární přístup, zejména spolupráci s psychologem, případně psychiatrem.
- „*Manipulativní klient*“ jedná ve prospěch sebe samého. Manipulace je realizována pomocí dárků apod.
- „*Agresivní klient*“ jedná útočně.

### 2.2.2 Forma vztahu

Kvalitu vztahu dále ovlivňuje např. jeho forma. Existuje více hledisek, pomocí kterých můžeme rozlišovat různé formy vztahu, např. dle časového rozsahu, toho, zda jde o direktivní nebo nedirektivní přístup (Kopřiva, 1997) nebo podle toho, zda jde o kontrolu nebo pomoc.

Úlehla (2005, str. 20) ve vztahu rozlišuje tyto dva přístupy – „*kontrolu a pomoc*“. „*Cokoli, co pracovník v rámci své profese udělá, patří do jedné nebo druhé kategorie: buď klientovi pomáhá, nebo jej kontroluje.*“ (Úlehla, 2005, str. 20)

Kontrola je podle Úlehly (2005, str. 20) „*nevyhnutelná, účelná a potřebná*“. Jde o situace, při kterých asistent nejedná čistě ve prospěch a v zájmu klienta, ale jedná pouze podle vlastního uvážení. Kontrola je určena tím, že asistent udělá takový krok, který mu přijde pro klienta vhodný, ale udělá ho bez ohledu na klientovo přání. Principem kontroly je, že na prvním místě není klient, ale zájem někoho dalšího. Tento způsob je rychlejší než pomoc, proto je častěji využíván v praxi.



Obrázek 1 – Kontrola (Úlehla, 2005)

Pomoc je to, co musí pracovník brát jako výsledek interakce mezi ním a klientem, přičemž tato interakce má tři kroky.

- Prvním krokem je „*objednávka*“ ze strany klienta.
- Druhým krokem je „*nabídka*“. Ta přichází ze strany pracovníka. „*Nabídka pomoci vycházející vstříc hledání pomoci.*“
- Třetím krokem je shrnutí předchozích dvou – „*dojednávání*“. Pracovník a klient se domluví na pokračování vztahu. Výsledkem je to, že „*pracovník naplní svou touhu pomáhat a klient svou touhou pomoc najít*“.

Výsledkem této interakce je tedy to, na čem se klient s pracovníkem společně dohodnou. (Úlehla, 2005, str. 21)



Obrázek 2 – Pomoc (Úlehla, 2005)

### 2.2.3 Emoce

*„Vztah je vždy doprovázen emocemi – ve vztahu emoce vznikají, kumulují se a projevují a práce s vlastními emocemi by měla být součástí duševní hygieny každého pomáhajícího pracovníka.“*  
Géringová (2011, str. 62)

Géringová (2011) uvádí, že emoce jsou proměnlivé jevy, které vznikají jako reakce na podnět ve vnějším nebo vnitřním prostředí. Za vyvoláním emocí může stát konkrétní situace, ve které se osoba nachází, vzpomínka, myšlenka nebo například jednotvárná činnost, která umožní *„emočně nabytým informacím opanovat mysl“* (Géringová, 2011, str. 64). Hlavní složkou emocí jsou city. Podstatným faktem je to, že emoce zahrnují prožívání, chování, tělesné (mimika, gestikulace) a výrazové změny. Pracovníci pomáhajících profesí jsou často vystavováni emocím klientů, přičemž každý se zachová v reakci na emoce druhého jinak, s jinou emoční odezvou. Vznik těchto jevů rozlišujeme dle Hájka (Hájek in Géringová, 2011) na emoce vyvolané konkrétními situacemi a emoce nesouvisející s aktuální situací. Plutchik (Plutchik in Hájek, 2007) uvádí i několik dalších možností rozdělení, existují např. emoce příjemné, nepříjemné, výrazné, nevýrazné, podle jiné teorie rozděluje zase základní emoce – smutek, strach, vztek, radost, důvěra, znechucení, očekávání a překvapení.

Jelikož je člověk biologická bytost, prožívá různé situace odlišně od ostatních. Hartl a Hartlová (2000, str. 138) popisují, že *„emoce zastřešují subjektivní zážitky libosti a nelibosti“*. Není jasně dané, jak se před ovlivňováním emocemi bránit. Aby člověk mohl „normálně“ fungovat, musí určité emoce potlačovat. Vycházet musíme z kontextu, ve kterém negativní emoce vznikla. Emoce můžeme přebít jinými emocemi, nemyslet na ně nebo nad nimi přemýšlet z jiného pohledu nebo například začít dělat činnost, která nás přinutí nemyslet na ně. Člověk je z části schopen odolávat jejich vlivu přirozeně, ale je možnost své schopnosti v tomto ohledu zlepšovat, například pomocí vzdělávacích kurzů, kterých existuje nepřeberné množství a v případě práce s emocemi v sociálních službách a pomáhajících profesích jsou kurzy zaměřené přímo na konkrétní situace v daném oboru. (Géringová, 2011)

Ve vztazích, kde se emoce vážou k druhé osobě, rozlišujeme negativní a pozitivní emoce. Mezi negativní emoce patří závist a žárlivost, mezi pozitivní naopak lítost a soucit. (Stuchlíková in Géringová, 2011) Závist je *„zvláštní druh úzkosti založený na nevraživých úvahách o osobách, kterým „přálo štěstí“* (Hartl, Hartlová, 2000, str. 701). Jedná se o vztah dvou stran. Žárlivost je *„forma úzkosti vznikající z pocitu nejistoty“* (Géringová, 2011). Jde o vztah tří stran a v literatuře je uvedeno, že žárlivost je komplexně mnohem intenzivnější než závist. Když mluvíme o lítosti, tak mluvíme o *„pasivním soucítění bez intervenčního charakteru, kdy se*

*lítostivá osoba neangažuje ve snaze změnit situaci objektu lítosti“ (Géringová, 2011, str. 69).* Jelikož je lítost vázaná na situaci a netýká se člověka jako celku, může negativně ovlivnit výkon práce v pomáhajících profesích. Soucit je pozitivní emoce, při které je pracovník ochoten pomoci klientovi. Pomáhající se v této situaci snaží pomoci překonat situaci, která nastala.

### 3 Hranice

Dobrý vztah je založen také na udržování hranic profesionálního vztahu. Pro tuto bakalářskou práci je otázka hranic velmi důležitá. V kapitole je popsáno, co jsou hranice, proč existují, jak se utvářejí, jak je udržovat, dále jsou popsány problémy, které se hranic týkají apod. Níže jsou uvedené informace z kurzu “Dovednosti pro udržení hranic v profesionálním vztahu”.

#### 3.1 “Dovednosti pro udržení hranic v profesionálním vztahu”

Tyto dovednosti je možné získat na kurzu “Dovednosti pro udržení hranic v profesionálním vztahu” (Vojířová, viz kurz Tudytam, z.s.), který cílil na zlepšení dovedností k udržování profesionálního pomáhajícího vztahu s klienty sociálních služeb, bylo hned na začátek zmíněno následující, pro kapitolu *hranic* důležité:

Každá osoba, konkrétně klient, má kolem sebe neformální okruhy lidí.

Tyto okruhy jsou následující:

##### 1. Rodina (blízká).

Do prvního okruhu může eventuelně patřit i partner/ka.

Je to nejbližší okruh. S osobami zde má klient velmi blízký vztah. V případě partnera jde o vztah intimní.

První okruh čítá malý počet osob (v rámci jednotek), většinou se nemění pozice (rodina zůstává rodinou, partner se může měnit).

##### 2. Přátelé, rodina

Do druhého okruhu patří rodina a přátelé, tedy lidé, se kterými má klient také blízký vztah, ale méně než s osobami z prvního okruhu.

Osob na těchto pozicích už je více, pozice se mohou měnit, mohou sem přibývat další členové. (Stále ale záleží individuálně na každém klientovi.)

##### 3. Známi

Jedná se o osoby, které spojuje nějaký sociální status. Mluvit můžeme např. o spolužácích, spolupracovnících, spoluhráčích apod.

Třetí okruh již zahrnuje nespočet lidí. Pro vyjasnění třetího okruhu se dá říci, že s lidmi tohoto okruhu člověk netráví více času, než je potřebné.

##### 4. Služby

Čtvrtý okruh má pro praktickou část této bakalářské práce velký význam.

Zahrnuje veškeré služby, které klient využívá. Pro představu může jít o: prodavače, řidiče, kadeřníka, nebo právě sociálního pracovníka.

Je to okruh lidí, který má klient z potřeby, musí hradit.<sup>1</sup>

Klient využívá služeb osobní asistence. Osoby poskytující služby osobní asistence spadají do čtvrtého okruhu osob kolem klienta.

Ve vztazích mezi okruhy existuje pohyb. Osoba stojící uprostřed okruhů, klient, rozhoduje o rozmístění v těchto okruzích. Při osobní asistenci, kdy se jedná o přímou kontaktní práci, může klient chápat některé situace jinak. V případě klienta s postižením se zvyšuje riziko nepochopení vztahu a neakceptace hranic.

V případě, že klient nepochopí správně vztah, který vznikl mezi ním a asistentem, může nastat komplikace, která se dotkne obou účastníků vztahu. Může nastat situace, že klient z nějakého důvodu přesune osobního asistenta do jiného kruhu. Z člověka, který byl pouze někým, kdo poskytuje služby, se stává přítel, popřípadě může nastat i situace, kdy klient začne upřednostňovat asistenta před rodinou nebo ho postaví do role svého partnera. Asistent však může vnímat pozice ve vztahu jinak a klienta může brát stále pouze jako někoho, komu poskytuje služby, které jsou v jeho kompetencích. Asistent si ani nemusí uvědomovat, že svým chováním ovlivňuje klienta do takové míry, případně ani nemusí vědět, že u klienta zastává mimo pozici osobního asistenta i pozici někoho dalšího, bližšího. Tím, že klient asistenta přesune z posledního kruhu jinam, ovlivňuje i další osoby, jelikož může dojít k přeobsazení pozic v nejbližších kruzích, což by mohlo komplexně ovlivnit vztahy týkající se klienta.

Mezi jednotlivými okruhy existují hranice. Jakmile se dojde k pohybu mezi kruhy, dojde pravděpodobně také k jejich překročení.

### **3.2 Co jsou hranice?**

V rámci bakalářské práce hovoříme o hranicích, které udržují mezi klientem a asistentem čistě pracovní vztah. Matoušek (2016, str. 71-71) tento pojem definuje pod heslem „*hranice/udržování hranic*“ jako „*vymezení územního okruhu působnosti sociální služby, kromě toho i stanovení okruhu odpovědnosti klienta a profesionála, vymezení způsobů a*

---

<sup>1</sup> Rozmístění osob do všech čtyř okruhů je individuální.

*častosti kontaktu mezi pracovníkem a klientem, vymezení výše finanční pomoci poskytované klientovi apod. (...)*". Kopřiva (1997, str. 74) termínem hranice myslí „*dělitko, které určuje, co je záležitostí mou a co je záležitostí druhého*". Cloud a Townsend (2002, str. 24) definují hranice jako něco, co definuje nás, co určuje „*co jsem a co nejsem*". Cooper (2012) jako hranice označuje soubor pravidel a pokynů, které stanovují etické a technické normy v oblasti sociální práce. Tento soubor má nastavovat limity pro bezpečné a účinné chování pracovníků.

### **3.3 Proč hranice existují?**

Kopřiva (1997) uvádí názorný příklad, proč jsou hranice důležité a proč existují. Na příkladu buňky popisuje, že kdyby neměla hranice, tak by vlastně vůbec nebyla buňkou, ale pouze sloučeninou v prostředí. Stejně důležitá jako hranice fyzická je i hranice psychická. Kdyby bral člověk životní zájmy všech ostatních lidí stejně vážně jako svoje osobní, tak by nepřežil. Člověk si z tohoto důvodu musí uvědomit, že na prvním místě pro něj samého by neměl být nikdo jiný než on sám. Cooper (2012) popisuje, že hranice v sociální práci slouží k ochraně všech zúčastněných stran. Kopřiva (1997, str. 79) do souvislosti přidává pojem „*splývání*“ neboli „*potřeba, aby mne klient potřeboval – proto, abych se necítil sám*". Splývání je založeno buď na soucitu, nebo na empatii. Pro dobře nastavené hranice je lepší používat empatii než soucit. Při empatii je pomáhající schopen vcítit se do klienta a jeho situace, aniž by byly hranice narušeny, protože „*rozpoložení druhého člověka správně a citlivě zachycujeme, ale zůstáváme sami sebou*". (Kopřiva, 1997, str. 79) V případě soucitu se s druhým člověkem ztotožníme, zaplaví nás lítost, pobouření, úzkost apod. Přitom je pravděpodobné, že ztratíme hranice a nejsme přes momentální emoce schopni druhému poskytnout pomoc, kterou potřebuje. Cooper (2012) udává několik důvodů, proč hranice v sociální práci musí být. Slouží totiž k tomu, aby ochránily jednotlivce i celou organizaci, společnost apod. od možných problémů. Jedním z problémů, který má velký vliv na profesionální hranice, je myšleno zneužívání, ať ze strany pracovníků nebo klientů, klidně i mezi sebou. Pokud v řadách asistentů nebo klientů nastane taková situace, bude mít toto jednání vliv na chod celé organizace.

### **3.4 Vznik hranic**

Hranice jsou utvářeny nepřetržitým procesem, který probíhá během celého života. Mahlerová (Mahlerová in Cloud, Townsend, 2002, str. 54) uvádí konkrétní fáze tvorby hranic v dětství: „*vytváření pout, oddělení a individualizace, diferenciacce, zkoušení a opětovné sblížení*“.

- „*vytváření pout*“



První pouto v životě se vytváří mezi matkou (otcem) a dítětem. Všichni lidé existují s předpokladem toho, že budou vstupovat do vztahů. Nejedná se pouze o vztah s partnerem, ale i s ostatními lidmi, protože přichylnost je základem existence naší duše. Pokud dojde k narušení těchto základních předpokladů pro vytvoření hranic, není toto vytvoření možné a v případě, že nemáme jistotu lásky ostatních, volíme mezi dvěma možnostmi, které Mahlerová označuje za špatné. První z možností se projevuje tím, že stanovíme meze a riskujeme ztrátu vztahu a druhou možností je, že nestanovíme meze a děláme to, co chce ten druhý.

- „*oddělení a individualizace*“

U této fáze se začíná objevovat potřeba samostatnosti a nezávislosti. Oddělení spočívá v tom, že dítě se chce vnímat jako odlišné od matky – „*ne-já*“. Individualizace je pak identita, kterou si dítě samo vytváří během odpoutávání se od matky – „*já*“. – uvozovky?

- „*diferenciace*“

Jedná se o období, kdy dítě začíná aktivně poznávat okolí, přičemž matka s ním už není v tak blízkém kontaktu.

- „*zkoušení*“

Jde o přechodnou fázi, která se od předešlé odlišuje tím, že u *zkoušení* nebere dítě na matku ohled a „neopírá se“ o ni. U této fáze je potřeba, aby rodiče dítěti stanovili realistické hranice, bez toho, aby podrývali jejich radost.

- „*opětovné sblížení*“

Jak už napovídá název, jedná se o fázi, kdy se dítě vrací do reality za matkou, protože zjišťuje, že ji stále potřebuje k tomu, aby mohlo dělat více věcí. Děti v batolecím věku vytvářejí hranice pomocí nástrojů, jako je například hněv a vlastnictví. „*Schopnost používat hněv k rozlišení mezi sebou a druhými představuje hranici.*“ (Cloud, Townsend, 2002, str. 60) Vlastnictví je obdobím, které přináší do slovníku dítěte slova jako *já, můj, mě, mně*. Tato slova mají větší význam, než se na první pohled může zdát, protože slovo *ne* dle literatury můžeme označit za jednoslovnou hranici a za jedno z nejdůležitějších slov vůbec. Rodiče by měli dítě naučit slovo *ne* nejenom umět používat, ale i přijímat.

Z výše uvedeného, dětství je podstatným obdobím pro utváření hranic. Dalším takovým obdobím je adolescence a začátek dospělosti. V případě, že se dítě během prvních let svého života naučí vytvářet a používat hranice dobře, nebude v následujících obdobích prožívat tolik zmatků.

### 3.5 Jak hranice v rámci asistence udržovat?

Hranice si asistent udržuje na základě doporučení organizace nebo podle sebe. Pokud se rozhodne, že hranice nepotřebuje, pak musí počítat s rizikem, že ze vztahu asistent – klient může vzniknout vztah přátelský apod.

Udržování hranic je časově náročným procesem, na který je třeba vynaložit mnoho práce a disciplíny. Aby hranice dobře fungovaly, je potřeba rozlišovat závislost na pomoci a závislost psychickou. Pro tento případ je proto nutné nastavit ve vztahu hranice, na kterých se dohodnou obě osoby. Jak uvádí Hrdá (2001), vytváření hranic může probíhat v otevřeném rozhovoru a hranice nefungují, pokud se na nich nedohodly obě strany.

Podle Clouda a Townsenda (2002, str. 28) je jednou z věcí, na kterých závisí kvalita hranic umění používat slovo *ne*. „*Dává druhým vědět, že existujeme odděleně od nich a že máme vládu sami nad sebou.*“ Autoři také zmiňují, že problematika hranic se nevztahuje pouze na ty, kteří neumí používat slovo *ne* a zdůrazňují, že každý by měl umět používat následující fráze, pomocí kterých bude udržování hranic snazší.

„*Ne.*“

„*Nesouhlasím.*“

„*Nebudu.*“

„*Rozhodl jsem se, že ne.*“

„*Nech toho.*“

„*To bolí.*“

„*To není správné.*“

„*To je špatné.*“

„*Nemám rád, když se mě tam dotýkáš.*“

Pelly a Tichý (Pelly, Tichý in Klíma, 2007, str. 142-143) uvedli několik rad, které během svého působení ověřili a které se jim osvědčily. Jde o rady a nástroje, které je pracovník schopen uplatnit již před tím, než začnou být hranice narušovány a dojde ke konfliktu. Jedná se o: „*striktní oddělení práce a volna, transparentní definování harmonogramu klientům a zaměstnavateli, pevné vymezení rolí v profesním vztahu já a klient, soukromou telefonní linku pro klienty, pracovní mobilní telefon, adresu mého bydliště, vytvoření a naučení se používat*

*pravidla pro případnou komunikaci s klientem a se mnou v pracovním čase (pro rodinu a přátele)“.*

- *„striktní oddělení práce a volna“*

Autoři se shodli na tom, že pracovník by si měl pevně stanovit pravidelný týdenní režim a pevně daný pracovní harmonogram. Pelly a Tichý také uvádí, že při nedostatku pravidelných supervizí nemá pracovník dostatek zpětné vazby a může dojít ke změně v poměru pracovních a výhradně soukromých časů.

- *„transparentní definování harmonogramu klientům a zaměstnavateli“*

Autoři tím myslí, že pracovník má příležitost obeznámit své klienty a nadřízené o svém harmonogramu. Jako příklad uvádí situaci, kdy má pracovník v harmonogramu vyhrazený čas na klienty a přijde za ním přítel, kterého pracovník před svými klienty odmítne. Tím pracovník klientům ukazuje, že v čase věnovaném jim nebude věnovat svou pozornost osobním aktivitám. Tím si vyhrazuje právo udělat to samé s klienty ve svém osobním čase.

- *„pevné vymezení rolí v profesním vztahu já a klient“*

Hned na začátku vztahu vymežíme klientovi náplň svojí práce a hranice, které chceme dodržovat. Když toto klient pochopí, může následně fungovat lidský, osobní a blízký vztah.

- *„soukromá telefonní linka pro klienty“*

Hovor na soukromou linku je podle autorů vždy považován za konfliktní situaci, a to i v případě, že klientův telefonát není konfliktní.

- *„pracovní mobilní telefon (pokud je ta možnost)“*

Tady se pracovník řídí harmonogramem a podle něho má zapnutý příslušný telefon.

- *„adresa mého bydliště není pro klienty“*

Kdyby pracovník klientovi sdělil svou adresu, může se stát, že ho klient navštíví, a to je považováno za konfliktní situaci.

- *„vytvořit a naučit rodinu a přátele používat pravidla pro případnou komunikaci s klientem a se mnou v pracovním čase“*

Pelly a Tichý (Pelly, Tichý in Klíma, 2007) také zdůrazňují, že většina pracovníků stále začíná řešit narušení hranic až ve chvíli, kdy znovu a znovu dochází ke konfliktním situacím, a proto je důležité dobré načasování. Cooper (2012) toto potvrzuje tím, že popisuje, že hranice je

mnohem těžší nastavit či udržet, když už byly někdy narušeny. Z toho plyne, že pracovník by měl mít povědomí o hranicích a o jejich představě již na počátku a tomuto problému předcházet.

Cooper (2012, str. 141-142) ve svém průvodci pro pochopení a práci s hranicemi uvedl seznam otázek, které by měly sociálnímu pracovníkovi pomoci při rozhodování v situacích, kdy neví, zda je jeho zvolený postup v rámci jeho hranic nebo už ne.

*„Jaké jsou potřeby klienta?“*

*„Existuje nějaké pravidlo nebo zásada týkající se tohoto rozhodnutí?“*

*„Jaká je moje role a zůstávám v této roli i během tohoto rozhodnutí?“*

*„Jaká je motivace klienta?“*

*„Jak by tuto situaci vyřešili jiní pracovníci?“*

*„Jaký vliv bude mít toto rozhodnutí na ostatní pracovníky?“*

*„Jaký vliv bude mít toto rozhodnutí na ostatní klienty?“*

*„Jaký bude mít mé rozhodnutí na tohoto klienta?“*

*„Jaký dopad má toto rozhodnutí na můj vztah s tímto klientem?“*

*„Jaká je moje vědomá/povědomá motivace?“*

*„Jaké potřeby mi brání ve správném rozhodnutí?“*

Tyto otázky slouží pracovníkovi jako vnitřní reflexe.

### **3.5.1 Asertivita**

Kopřiva (1997, str. 83) v souvislosti s pomáhajícími profesemi uvádí, že by se pracovník měl chovat asertivně, když jsou jeho hranice narušovány zvenčí. Asertivita je podle Geista (2000, str. 26) *„chování a jednání, jehož cílem je sebeuplatnění a sebeprosazení v interakci s jinými sociálními objekty.“* Salter (Salter in Hartl, Hartlová, 2000, str. 56) doplňuje, že se jedná o *„umění něco jasně tvrdit a stát na svém slovu“*. Jak uvádí Hartl a Hartlová (2000, str. 56), když *„odmítáme asertivně, tak jednáme stručně, jasně, klidně a rozhodně“*. Hartlovi asertivitu definují jako *„schopnost prosazovat se bez užití agresivity“* a souhrnně se dá říci, že toto chování a jednání je *„založeno na souboru komunikačních a sociálních dovedností, které umožňují člověku prosazovat vlastní zájmy, a přitom respektovat přání a zájmy druhých“*. Pomocí asertivity se můžeme naučit *„odmítat bez pocitu viny, nepřebírat odpovědnost zbytečně“*

*za věci, které nelze ovlivnit, čelit nátlaku, přiměřeně projevovat příjemné i nepříjemné pocity“.*  
(Hartl, Hartlová, 2000, str. 56)

Jak se lze naučit chovat asertivně? Existuje mnoho návodů, rad či nabídek kurzů na zlepšení dovednosti jednat asertivně. Podle Pospíšila (1996) je základem vysvětlení a praktický nácvik. Pospíšil (1996, str. 58) ve své knize nesoucí název Asertivita uvedl seznam asertivních práv podle Andrewa Saltera, který tato pravidla uvedl jako první. Pravidel je deset a jsou následující:

*„Mám právo sám posuzovat své vlastní chování, myšlenky a pocity a být si za ně a za jejich důsledky sám zodpovědný.“*

*„Mám právo nenabízet žádné výmluvy ani omluvy svého chování.“*

*„Mám právo posoudit, zda a nakolik jsem zodpovědný za řešení problémů druhých lidí.“*

*„Mám právo změnit svůj názor.“*

*„Mám právo dělat chyby a být si za ně zodpovědný.“*

*„Mám právo říci já nevím.“*

*„Mám právo být nezávislý na dobré vůli druhých lidí.“*

*„Mám právo dělat nelogická rozhodnutí.“*

*„Mám právo říci: Já ti nerozumím.“*

*„Mám právo říci: Je mi to jedno.“*

Caponi a Novák (Caponi, Novák in Pospíšil, 1996, str. 63) k asertivním plánům doplnili ještě sedm povinností.

*„Vědět, co chci.“*

*„Nést odpovědnost za své chování.“*

*„Nenalhávat si do vlastní kapsy.“*

*„Nenalhávat si o druhých.“*

*„Nestydět se říci, co chci a jak situaci prožívám.“*

*„Nesnažit se s druhými manipulovat.“*

*„Naučit se pozorně naslouchat a slyšet.“*

### 3.5.2 Rozhovor o hranicích

„Pro zdraví jakéhokoli vztahu je rozhodující, do jaké míry lidé dokážou o problémech mluvit a řešit je.“ (Cloud, Townsend, 2005, str. 14)

Dialog, který zmiňuje Kopřiva, je důležitou součástí pro vybudování dobře nastavených hranic. Téma rozhovoru inspirovalo autory knihy *Hranice: Kde jsou zdravé meze ve vztazích a v osobním životě?* Clouda a Townsenda k napsání další knihy, která nese název rozhovory *O HRANICÍCH*. Již na obálce stojí: „Změna může nastat, když ten, kdo zakouší důsledky špatného postoje, převezme iniciativu.“ (Cloud, Townsend, 2005, str. 9) Prvním krokem při nespokojenosti týkající se špatně nastavených hranic, ať při problému, který pocítují obě strany, tak při problému, který pocítuje pouze jeden, je rozhovor z očí do očí. Podle autorů Clouda a Townsenda (2005) tento rozhovor musí být založen na pravdě. Autoři také uvádí, že tento rozhovor může proběhnout pouze jeden, ale také může jít o první z mnoha. Jednou ze zvláštností rozhovoru o hranicích je fakt, že má jasně dané téma a netýká se problému s osobou jako celkem, ale pouze s nastavením hranic.

Pozitivní výsledky konfrontace se mohou objevovat v několika podobách. (Cloud, Townsend, 2005, str. 12-22) Prvním z nich je podle autorů „zachování lásky“, což se nejčastěji týká partnera a nejbližší rodiny. Druhým je „konec odcizení“, který může mít velký vliv na vztahy, které se pokazily, ale pomocí tohoto rozhovoru je možnost je zlepšit. Dalším výsledkem může být „zmocnění“. U zmocnění se jedná o to, že pokud při špatně nastavených hranicích nebo celkově špatně fungujícím vztahu nevyzkoušíme použití právě rozhovoru o hranicích, nemusíme vůbec dojít k řešení problému. Dále je jedním z možných výsledků nalezení „řešení problému“. Dobře provedený rozhovor může pomoci také jedné nebo oběma ze stran v „osobním růstu“. Může jít o růst citový, vztahový nebo duchovní. Možným východiskem je i vyjasnění skutečnosti, kdy se něco odehrává v naší hlavě a něco se odehrává v realitě. Pomocí rozhovoru si uvědomíme, jak to vnímá ten druhý a že skutečnost třeba není tak, jak si my myslíme. Posledním možným východiskem je, že „přestaneme být součástí problému“.

Problémem u rozhovoru o hranicích může být to, že se na rozhovoru nechce jedna ze stran podílet, nebo že sdělované informace nejsou pravdivé, a proto rozhovor postrádá význam. Dle Clouda a Townsenda (2005, str. 11) se objevují následující obavy:

- „obava ze ztráty vztahu“
- „obava, že na ně dolehne hněv“
- „obava, že druhého zraní“

- „obava, že budou považováni za špatné“

Existují tedy postupy, pomocí kterých si pracovník může své hranice udržet nastavené tak, jak sám chce. Při aplikování těchto postupů může být zachován kvalitní vztah mezi pracovníkem a klientem.

### 3.6 Proč hranice nedodržíme?

Kopřiva (1997, str. 92) v závěru kapitoly o hranicích zmiňuje jako jeden z hlavních bodů: „*V blízkém vztahu je pokušení zrušit hranice největší. Zrušení hranic je možné dosáhnout dočasně. Pokus o trvalé zrušení hranic vede k vážným deformacím vztahu. Obranou proti pokušení zrušit hranice může být vytvoření hranic rigidních a neprostupných.*“

Davidsonová (2005) ve svém článku hned na úvod píše, že téma hranic v sociální práci je komplexně nepolapitelné, protože ačkoli po celém světě existují etické kodexy sociálních služeb, které sociálním pracovníkům říkají, že se mají chovat profesionálně, nikde tam není uvedeno, jak takové profesionální chování vypadá a jak ho dosáhnout. Tyto informace nikde nejsou uvedeny z toho důvodu, který uvedla autorka ihned na začátku – *hranice jsou nepolapitelné*. Jde o to, že při sociální práci musí být brán ohled na kontext situace, která se odehrává. Autorka článků uvádí toto na příkladu objetí, které v prvním kontextu může znamenat překročení hranic, v druhém už nikoli. To, zda je objetí nebo cokoli jiného už narušením hranic, musí vědět sám ten, kdo hranice v tu chvíli nastavuje. Podle Davidsonové (2005) je vytváření etických úsudků v profesionálních vztazích s klientem stále se rozvíjející dovedností.

V zahraničí se dle článku od stejné autorky (Davidson, 2005) rozvíjí snaha o to, aby byla již v obsahu studia zaměřeného na sociální práci zahrnuta etika sociální práce a aby studenti dostali možnost kriticky přemýšlet nad etickými dilematy už během studií, tím pádem získali v tomto směru větší zkušenosti a jistotu. Podle studií o porušení hranic, kterou autorka článku zmiňuje, se přibližně třetina všech řešených případů etických přestupků týká hranic.

Výše uvedený text ukazuje na nedostatek informací o tématu hranic poskytnutých studentům a zaměstnancům. Pracovníci pak nejsou v praxi schopni vytvářet správné úsudky.

### 3.7 Hranice a problémy

Vraťme se k tomu, co uvádí Hrdá (2001). Je pravidlem, aby vztah ani u jedné ze stran nepřerostl v závislost. Pokud jedna z osob dobrovolně naváže s druhou osobou oboustranný vztah, který je blízký a vyvážený, nejde o narušení hranic. Jak jsem již definovala v bodě 3.2., hranice něco

rozděluje. Ve vztahu mezi klientem a asistentem může nastat to, že každý bude rozdělení kompetencí brát jinak, tím pádem bude i hranice každá ze stran brát individuálně. Podle toho, co uvádí Kopřiva (1997, str. 74), se u dlouhodobějšího vztahu většinou toto rozdělení dostane do rovnováhy a ustálí se taková podoba vztahu a hranic, která vyhovuje oběma stranám.

Cloud a Townsend (2002, str. 90-109) ve své knize vytvořili kapitolu s názvem *Běžné mýty o hranicích*. Jde o možné domněnky, které mohou měnit pracovníkův postoj k hranicím.

„Když stanovím hranice, jedním sobecky.“

„Hranice jsou znamením neposlušnosti.“

„Jestliže začnu stanovovat hranice, druzí mě budou zraňovat.“

„Když stanovím hranice, zraním druhé.“

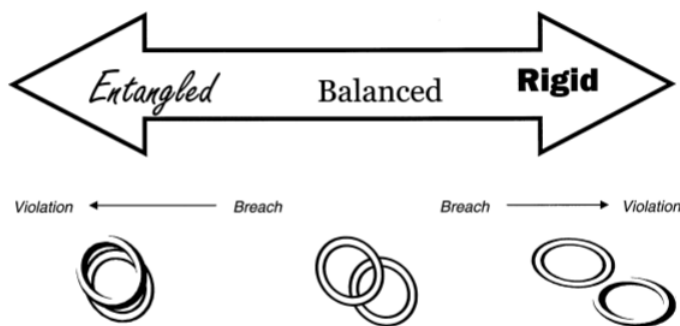
„Hranice znamenají, že se zlobím.“

„Když druzí stanoví hranice, zraňuje mě to.“

„Hranice působí pocity viny.“

„Hranice jsou trvalé a já se bojím spálit za sebou mosty.“

### 3.8 Dobře a špatně nastavené hranice



Obrázek 3 - Extrémní konce (Davidson, 2007)

Hranice vztahů leží na kontinuu. Na každé straně se může subjekt pohybovat do extrémních konců, které vymezují narušení hranic. Ve středu celého kontinua se nacházejí hranice vyvážené. Na každou ze stran pak do extrémních konců směřují hranice špatně nastavené. Špatnými hranicemi jsou myšleny hranice *zamotané* a hranice *tuhé*. (Davidson, 2005)

Kopřiva (1997) uvádí jako příklad špatně utvořených hranic osoby, které si kolem sebe vytvářejí uzavřené a nepropustné hranice. Takto vypadající hranice si daný člověk vytváří s tím cílem, aby mu nehrozilo nebezpečí narušení stavu uvnitř. Neprodyšné hranice si lidé vytvářejí



proto, aby nemuseli čelit bezmoci a samotě druhých a pocitům viny. U sociálních pracovníků se tento model hranic může objevit poměrně často, protože prakticky každý den se asistenti setkávají s těžkými situacemi svých klientů.

U hranic tuhých (uzavřených) vzniká mezi klientem a asistentem vzdálenost, která vede např. k využívání omezení klienta, jeho zanedbávání apod. Asistent v případě tuhých hranic neprojevuje dostatek autenticity a citlivosti, pomocí hranic chrání především sebe. Tím, že nerespektuje důstojnost a hodnoty klienta, dostává se do rozporu se svou etickou odpovědností. (Davidson, 2005)

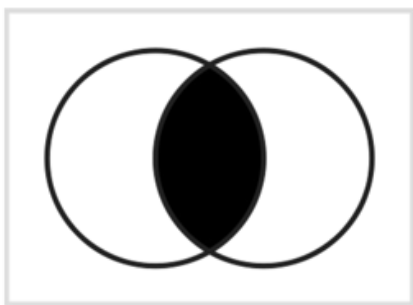
Úlehla (Úlehla in Šimková, 2014) přiřazuje pevné a vzdálené hranice k odtažitému vztahu. Pracovník se v tomto případě nechová empaticky a jeho chování mu neumožňuje s klientem navázat fungující profesionální a zároveň lidský vztah.



Obrázek 4 – Odtahitý vztah (Šimková, 2014)

Zapletené hranice se vyznačují vysokou propustností. U takto nastavených hranic se může stát, že z pracovního vztahu se přestoupí i k vztahu partnerskému, přátelskému, podnikatelskému apod. Asistent se v tomto případě snaží nadměrně zapojovat, trávit v práci hodně času nebo do klienta investovat mnoho emoční energie. Tím pádem, jak také uvádí autorka, asistent musí při práci navíc čelit svým emočním, sociálním a fyzickým potřebám, a to vše na úkor klienta. (Davidson, 2005)

Úlehla (Úlehla in Šimková, 2014, str. 7) tuto podobu hranic popisuje jako „*empatické splynutí*“: „*Pracovník se natolik vcítí, že nedokáže odlišit přesně, kdy jde o klienta a kdy o jeho vlastní projekce, příliš se do případu vkládá.*“

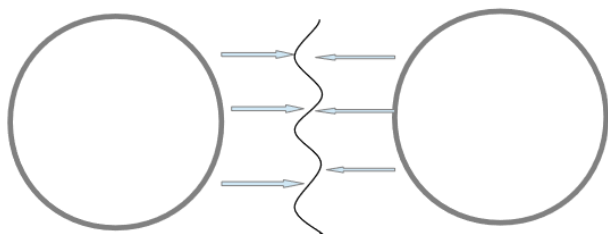


Obrázek 5 - Prostoupení hranic (Šimková, 2014)

Dle Kopřivy (1997, str. 82) můžeme také definovat správně nastavené hranice. „Přirozeným a normálním stavem jsou hranice dobře ustanovené a polopropustné. Znamená to, že člověk se stará v první řadě o své potřeby a udržuje základní soběstačnost. Vstupuje do vztahů s okolím a přijímá to, co se mu pro něj zdá dobré a užitečné, a odmítá to, co se tak nejeví. Je v dialogu.“

V praxi to vypadá tak, že člověk někdy hranice otevírá a může docházet např. k již zmíněnému splývání. Může tomu tak být i u pomáhajících profesí. Kopřiva doplňuje (1997), že vždy po otevření hranic následuje jejich uzavření, obě strany se opět začnou soustředit každá sama na sebe. Davidsonová (2005) uvádí, že při zachování dobře nastavených hranic se pracovníci dokážou starat o individuální potřeby klientů a oddělovat osobní život od pracovního.

Bezpečné hranice jsou nejlepším nastavením hranic. Úlehla (Úlehla in Šimková, 2014) popisuje, že tyto hranice jsou bezpečné, pružné a přizpůsobují se aktuální situaci. Uvádí pojem „bezpečná blízkost“, který popisuje empatické, reflektované a neohrožující zacházení s hranicemi. Pro tento model si pracovník potřebuje uvědomovat své hranice, silné stránky, citlivá místa apod.



Obrázek 6 - Bezpečný vztah (Šimková, 2014)

### **3.9 Střety zájmů**

Agentura Asistence o.p.s. má své metodiky, jejichž součástí je kapitola věnovaná pravidlům pro řešení situací střetů zájmů. Metodika je zaměřená na situace, ve kterých dochází ke střetům zájmů mezi tím, co chce služba nebo pracovník (zájem poskytovatele/pracovníka) a tím, co chce klient (zájem klienta). Na základě toho může docházet k odlišným podmínkám poskytování sociální služby pro její uživatele. Jako prevence vzniku narušení profesionálního vztahu jsou všichni pracovníci služby i její klienti pravidelně informováni o pravidlech a postupech, které služba používá.

## 4 Metodologie

### 4.1 Cíl práce a výzkumné otázky

Hlavním cílem výzkumného šetření této bakalářské práce je zjistit, jaké znalosti a dovednosti mají osobní asistenti vyzkoušené a uplatňují je v praxi, aby předešli situacím, kdy dochází ke střetu zájmů. Výzkumné otázky jsou stanovené tři a jsou následující:

- Jak osobní asistenti vnímají svoje vztahy s klienty?
- Jaký význam přikládají osobní asistenti profesionálním hranicím?
- Jaké znalosti a dovednosti je potřeba mít, aby nedošlo k překročení profesionálních hranic?

### 4.2 Volba metodologie

Existují dva typy výzkumu – kvalitativní a kvantitativní. Pro tuto bakalářskou práci byl vybrán kvalitativní výzkum. Ten Strauss a Corbinová (1999, str. 10) definují jako „výzkum, jehož výsledků se nedosahuje pomocí statistických procedur nebo jiných způsobů kvantifikace.“ Autoři také popisují, že tento typ výzkumu se hodí pro témata týkající se např. příběhů, chování, chodu organizací nebo vzájemných vztahů. „Některé zkoumané oblasti se hodí spíše pro kvalitativní typy výzkumu.“ (Strauss, Corbinová, 1999, str. 11) Jako takový uvádějí například výzkum, který má snahu odhalit podstatu zkušeností toho, kdo je naším konverzačním partnerem. Creswell (Creswell in Hendl, 2008, str. 48) popisuje kvalitativní výzkum takto: „Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexí, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.“ Cílem výzkumného šetření této práce není pouze porovnat získané informace s literaturou a jinými zdroji, ale také je cílem zjištění nových metod a postupů.

Pro tuto práci byla zvolena metoda polostrukturovaného rozhovoru. Rozhovor je rozdělen do tří okruhů, které vznikly na základě teoretické části a vlastní zkušenosti tazatelky. První se týká vztahu mezi klientem a asistentem, druhý profesionálních hranic a třetí je zaměřen na reflexi práce. Rozhovory byly realizovány na místech, které si vždy osobní asistenti zvolili sami. Jeden rozhovor zabral přibližně 30-60 minut.

### 4.3 Etická stránka výzkumu

Výběr respondentů probíhal prostřednictvím sociální sítě, na které existuje skupina sdružující zaměstnance organizace Asistence o.p.s. Respondenti se k účasti na výzkumném šetření přihlásili dobrovolně. Podstatou byla motivace k předání zkušeností a názorů týkajících se osobní asistence, vztahů a hranic při práci s klientem. Všichni osobní asistenti podepsali informovaný souhlas, ve kterém je uvedeno, že jména budou anonymizována.

### 4.4 Respondenti

Respondenti jsou bývalí nebo současní osobní asistenti, kteří působili nebo působí v organizaci Asistence o.p.s. Uskutečnilo se pět rozhovorů, z toho tři s muži, dva se ženami. Dva z těchto pěti respondentů již nepůsobí jako osobní asistenti. Liší se i délka praxe, kdy dva z pěti respondentů působí nebo působili v organizaci už přibližně deset let, zbylí tři pouze kolem dvou let. Věkové rozpětí respondentů se pohybuje od cca 20 let do 50 let.

jméno	datum rozhovoru	délka rozhovoru	délka praxe (v měsících)
Ž1	15. 3. 2019	29 minut	30 měsíců
Ž2	14. 3. 2019	43 minut	132 měsíců
M1	13. 3. 2019	36 minut	24 měsíců
M2	14. 3. 2019	31 minut	24 měsíců
M3	13. 3. 2019	59 minut	96 měsíců

Tabulka 1- Respondenti

### 4.5 Postup při zpracování dat

Rozhovory byly nahrávány na nahrávací zařízení a doslovně přepsány. Zkratka „T“ označuje nás, tazatele, zkratky M1, M2, M3, Ž1 A Ž2 označují respondenty. Písmeno „M“ bylo zvoleno pro muže, písmeno „Ž“ pro ženy. Tři tečky uvnitř závorek označují vynechání části textu.

## 5 Analytická část

Analytická část mapuje názory a postoje zaměstnanců organizace Asistence o.p.s. na téma vztahu a hranic. Tato část je rozdělena do tří okruhů, které byly stanoveny před zahájením výzkumného šetření. Tyto okruhy jsou dále rozděleny do jednotlivých otázek. Informace jsou doplněny citacemi odpovědí respondentů.

### 1. Definování profesionálního vztahu při práci s klientem

První okruh otázek je zaměřen na vztah, který se mezi asistentem a klientem vytváří. Jedna z hlavních výzkumných otázek zní: „Jak osobní asistenti vnímají svoje vztahy s klienty?“ Pomocí odpovědí, které mi sdělili tázané osoby, zodpovím komplexně tuto výzkumnou otázku. Jak bylo řečeno v teoretické části, vztah zásadně ovlivňuje kvalitu pomáhání. Podoba vztahu má proto velký vliv na to, jak jsou nastavené hranice a naopak.

#### a. Co pro Vás znamená „mít vztah s klientem“?

První otázka tohoto okruhu je zaměřená na vztah mezi asistentem a klientem obecně, nikoliv na vztah profesionální. Cílem této otázky je zjistit postoj osobních asistentů ke vztahu celkově, aniž by v samotné otázce byla brána v potaz jeho profesionální stránka. Osobní asistenti uvedli následující body jako základní pro vztah obecně.

- **empatie**

Už v teoretické části byla schopnost empatie označena za nezbytnou při práci s klientem. Osobní asistenti považují schopnost empatie za velmi důležitou.

Ž1: „*Tak ten zdravěj vztah, jako pracovní, pro mě určitě znamená nějakou míru empatie (...).*“

- **kvalitní komunikace**

Kvalitní komunikace se v odpovědích objevovala velmi často. Asistenti se shodují na tom, že základem dobrého a kvalitního vztahu mezi asistentem a klientem je komunikace. Nejenom, že dělá vztah příjemnější, ale zároveň díky ní mohou být úkony prováděny lépe.

Ž2: „*A myslím, že je strašně důležitý se ptát. Prostě i poprvé. „Je to pro vás příjemný?“ „Mám to udělat takhle?“*“

M2: „*(...) on mi pak ten klient vždycky byl schopnej říct, jak ta asistence probíhá, takže to podle mě bylo takhle lepší. (...) Takže prostě strašně důležitěj aspekt tý asistence je komunikace (...).*“

- **potřeby na prvním místě**

Asistenti se v odpovědích shodovali na tom, že velmi důležité je, aby nic nebylo upřednostňováno před hlavními potřebami klienta.

Ž1: „(...) zaměřovat se na ty jeho potřeby.“

M3: „(...) dokázat mu dát to, co potřebuje.“

M2: „Ale hlavním cílem bylo vždycky poskytnout tu asistenci.“

- **základní informovanost o klientovi**

Více asistentů se shodlo, že základem vztahu mezi asistentem a klientem obecně je informovanost o klientovi. Podstatné je o klientovi vědět základní informace a potřeby, tudíž by mělo stačit to, co mají asistenti dostupné v individuálním plánu klienta. Jestliže se jedná o klienta s postižením, musí poskytnuté informace obsahovat vše potřebné. V případě, že informace jsou pro asistenta nedostačující, je na asistentovi, jak informace získá. Od toho se pak odvíjí bod „kvalitní komunikace“.

M1: „To znamená znát ho, vědět o něm jako nějaký důležitý věci, dejme tomu, když je to klient s postižením, tak abych věděl, co má za diagnózu, nějakou anamnézu, jaký má prostě problémy psychický, maximálně znát jeho potřeby.“

M3: „Když to bude člověk s kombinovaným postižením, tak je to samozřejmě něco úplně jiného, to musí člověk něco o tom klientovi vědět. (...)“

M2: „Celá asistence je o domluvě, takže i to seznámení pro mě znamená to, že mi o sobě něco řekne.“

Již v první otázce, se vlivem předchozího seznámení s tématem a hlavními výzkumnými otázkami, do obecné definice vztahu mezi odpovědí dostaly i charakteristiky, které už odpovídají vztahu profesionálnímu.

- **hranice**
- **oddělení práce a volna**

Osobní asistenti se shodují i na tom, že aby vztah fungoval na profesionální úrovni, tak by asistent neměl sdělovat klientovi své osobní informace.

Ž1: „A pak naopak nezdravý vztah, si myslím, že je, když do toho tahá člověk svoje věci, svoje problémy.“

- **pravidla**

Každá vykonávaná práce se řídí pravidly. Aby byl vztah funkční, musí se tato pravidla dodržovat. V případě jejich dodržování pak asistence může být pro obě strany dlouhodobě příjemnější.

Ž2: „*Myslím si, že hodně důležitý je takový vztah, abychom se já i klient cítili ve vztahu dobře. To je nezbytné proto, aby se asistence odvíjela podle pravidel.*“

- **profesionalita**

M2: „*Takže i když jsme dělali srandy, tak samozřejmě tam ta asistence hrála velkou roli, tak jsem se snažil vždycky působit co nejvíce profesionálně (...).*“

M3: „*(...) zároveň si udržet všechno v nějakých mezích.*“

### **b. Co má podle Vás vliv na to, jaký vztah mezi asistentem a klientem je?**

Druhá otázka zjišťovala, co má podle asistentů vliv na to, jaký vztah je. V teoretické části této práce je uvedeno, že na podobu vztahu má nejvíce vliv osobnost asistenta a klienta, komunikace a náplň práce.

- **komunikace**
- **nálada, naladění**

Na podobu vztahu má vliv i nálada v momentě, kdy se asistence odehrává. Naladění jedna z osobních asistentek uvedla velmi důležité, protože „*když se něco změní, tak ne každej to dokáže přijmout a přejít s takovou lehkostí.*“ Podle jejího názoru je dobré, aby se asistenti i klienti předem nastavovali na toho člověka, se kterým se má asistence odehrávat.

Ž1: „*(...) asi i jako momentální nálada. Ono to možná zní divně...ale jako jo. Momentální stav, momentální nálada.*“

Ž2: „*Určitě takový jakýsi vyladění na toho klienta...*“

M1: „*Tak určitě má na to vliv to, jak jsou nastavený klient a ten pečovatel.*“

- **povaha, charakter**

Do kvality vztahu se promítá určitě i povaha a charakter zúčastněných osob, nejvíce ale asistenti upozorňovali na věk.

Ž1: „*Nejvíce ta osobnost, povaha a charakter obou dvou.*“



M3: „*Tak rozhodně charakter člověka. (...) Prostě jestli dokážu bejt s tím člověkem na stejný vlně.*“

- **věk, pohlaví, zájmy**

Asistenti často uváděli jako stěžejní věkový rozdíl, který může mezi nimi a klienty být. Dále upozorňovali na rozdíly v komunikaci se stejným a opačným pohlavím a na společné zájmy. Shodli se na tom, že pokud mají s klienty společné zájmy, jsou podobně staří, nebo když se jedná o člověka stejného pohlaví, tak že je průběh asistence hladší a celkově je asistence příjemnější.

M2: „*Samozřejmě je to asi věk, protože když je klient od tebe věkem a zájmama daleko, tak je to prostě těžší poskytnout tu asistenci akurátně k tomu, na co je zvyklej.*“

Ž1: „*(...) pak i věkovej rozdíl si myslím, protože když jdu za někým stejně starým, tak je to takový víc kamarádský, než když to jsou starší lidi.*“

- **vykonávané úkony**

V odpovědích se často objevovalo, že určitě záleží i na tom, o jaký jde úkon. Když se jedná o úkon, který je složitý a náročný, tak je nálada i celý vztah horší, než kdyby se jednalo lehčí úkon.

M1: „*Tak určitě má na to vliv to (...), jaký mají priority, potřeby, co se během té asistence musí dělat...*“

### **c. Z čeho usuzujete, jaký Váš vztah s klientem je?**

Tuto otázku jsem položila asistentům proto, abych zjistila, podle čeho se dá poznat, jak kvalitní vztah mezi klientem a asistentem je. Otázka rozdělila respondenty na ty, kteří mají s klienty profesionální vztahy a na ty, kteří mají s klienty spíše přátelské vztahy. Ti, kteří mají striktně nastavené hranice, mají většinou i profesionální vztahy. Ti, kteří nemají tak striktně nastavené hranice pak poznají kvalitu vztahu podle níže zmíněných charakteristik.

- **komunikace**

Komunikace se váže např. i k pocitům, protože ty mohou pramenit z něčeho, co klient řekl.

M1: „*Tak určitě nejdůležitější je ta komunikace.*“

- **koordinátoři**

Jako dobrá reflexe práce slouží i koordinátorky, které se se všemi navzájem znají, protože mají přidělenou pouze část z celkového počtu asistentů a klientů. Při jakémkoli problému je asistenti nebo klienti mohou kontaktovat a zároveň koordinátoři podávají zpětnou vazbu všem ostatním.

M2: „*A pak prostě vidíš feedback od koordinátorek určitě.*“

- **pocity, první dojem**

To, jak je vztah kvalitní, může asistent poznat z toho, jak klient vystupuje, nebo jak se chová. Jedna z tázaných shrnula, že v případě, že se klient na asistenta těší, rád ho vidí, když se usmívá, když řekne, že to bylo fajn, že to utíkalo společně apod., tak že to značí, že je vztah mezi nimi dobrý. Další z tázaných dodal, že se to dá poznat z loučení.

Ž2: „*Jedině z pocitů. (...) Tak to je odpověď na to. (...) Nebo třeba když asistent řekne, že se příští týden snad zase uvidí s klientem...a klient neprotestuje, tak asistent ví, že byla asistence dobrá.*“

M2: „*Hele ale usuzuju to nejvíc asi z toho konce, z loučení. Prostě když se smál, tak asi byl spokojenej s asistencí.*“

M3: „*Já nevím. Mě se většinou potvrzuje, že první dojem z první asistence se už nezmění.*“

#### **d. Co konkrétně Vy děláte pro to, aby byl vztah dobrý?**

Už v této otázce bylo cílem zjistit, jestli asistenti vnímají hranice jako potřebné proto, aby byl vztah dobrý. Jelikož nebyly hranice v otázce zmíněny, tak jim zatím asistenti nepřipisovali takový význam. Věnovali pozornost spíše následujícím bodům.

- **empatie, pozornost**

Ve většině případů, kdy asistenti zmínili empatii jako důležitou, dodali, že nejde o to absolutně se do klienta vcítit, proto je vždy potřeba zachovat určitý odstup.

Ž1: „*Snažím se, aby měl pocit tý empatie, že ho vnímám, že ho poslouchám, když má nějaký problém, tak se snažím mu poradit.*“

M3: „*Prostě snažím se do toho člověka vcítit, ale ne ponořit se. Člověk si musí udržet nějaký svůj prostor (...).*“

- **hranice**

Ž1: „*(...) ale zároveň si furt držet tu hranici, ale aby to ten klient moc nepoznal (...)*“

- **komunikace, neverbální komunikace**

V tomto bodě je komunikace myšlena jako nástroj, pomocí kterého osobní asistenti předchází nepříjemným situacím.

Ž2: „(...) jenom se zeptat, jestli má blbou náladu, jestli se vyspal špatně. Jako nic nedomyšlet. Neříct si, že ho už příště nechci. Normálně se ho zeptat. (...)“

M1: „No tak ptal jsem se hodně na to, co je potřeba. Ale taky jsem dával prostor.“

M1: „Je to dobrá a kvalitní komunikace z obou stran.“

- **nepovyšovat se, nemoralizovat**

Dvě osobní asistentky se shodly na tom, že když klientovi něco chtějí poradit, tak jedine „nenásilnou“ cestou. Tyto asistentky by použily slovní obraty jako „mohlo by to jít i takhle...“, „někdo to třeba dělá takhle...“ apod. Použit slovní obrat, který vyzní jako „já bych to udělal takhle...“, není podle nich vhodné používat, protože by tím mohly v klientovi vyvolat pocit nátlaku, nebo by ho tím mohli odradit.

Ž1: „Když má nějaký problém, tak se snažím mu poradit, ale ne ve smyslu, že jako já řeknu, že bych dělala, ale spíš, aby to zkusil jinak nebo tak no, že by to mohlo jít.“

Ž2: „(..) Že když třeba vidí, že klient si nechce ráno čistit zuby, tak mu můžu říct, že je to běžné, že já to taky dělám ráno, ale určitě je důležité mu to nenutit.“

- **přátelská atmosféra**

I přes to, že v metodikách Asistence o.p.s., které jsou volně přístupné všem zaměstnancům, je uvedeno, že přátelský vztah mezi osobním asistentem a klientem je jedna ze situací střetu zájmů, tak se čtyři z pěti asistentů shodli na tom, že v případě tak kontaktní práce, jako je osobní asistence, nejde setrvat pouze na profesionálním vztahu. Přátelství mezi sebou a klientem si plně uvědomují a drží ho v nějakých mezích.

M2: „Tak já třeba jsem od začátku k těm klientům přistupoval takovým kamarádštějším... možná takovým lidštějším způsobem. Snažil jsem se, aby to nevypadalo prostě jako já – nic – klient. Pro mě byla přátelská atmosféra důležitá. Jo, já jsem totiž nechtěl, aby to bylo jenom ruce a nohy klienta.“

Ž1: „Aby neměl pocit, že já jsem teď tady ten robot a udělám tady tohle a tohle.“

- **vyjadřovat pocity**

Jeden z asistentů zmínil, jako přínosné pro vztah, vyjadřování pocitů. U klientů může být někdy těžké odhadnout, co cítí, proto je dobré otevřeně mluvit o svých pocitech, které se týkají konkrétní situace nebo člověka.

M1: „(...) *potom aby byl člověk bez obav sdílel svoje pocity, to je hrozně důležitý.*“

#### **e. Jak podle Vás vypadá profesionální vztah s klientem?**

Pro tuto bakalářskou práci jsou hlavním tématem hranice, které jsou rozebírané až v dalších částech práce. Tato otázka měla asistentům ukázat, že existuje rozdíl mezi vztahem profesionálním a jiným vztahem. U vztahu profesionálního se zachovávají hranice a nějaké limity. Aby byl vztah profesionální, tak podle asistentů by měl pracovník ke klientovi mít respekt, neměl by mu sdělovat soukromé informace, neměl by klienta kontaktovat mimo pracovní dobu a měl by být v dobrém fyzickém i psychickém stavu.

##### **• dobrá příprava**

Jeden z asistentů poukázal na to, co je pro ostatní možná běžné, ale ne samozřejmé. Pro tak kontaktní práci, jako je osobní asistence, je nutné, aby pracovník byl neustále ve formě a měl zachovanou nějakou kondici. Stále zde hovořím o dobrém fyzickém a psychickém stavu. Také musí být připraven na všechna rizika, která jsou s konkrétním klientem spojená.

M1: „(...) *bejt furt v dobrý kondici a nic nepodcenit.*“

##### **• hranice**

M3: „*Já si můžu sednout a pokecat s nějakým klientem, ale prostě vždycky tam budou ty hranice. Hranice jsou alfa omega všeho.*“

##### **• kontakt mimo pracovní dobu**

Více asistentů se v rozhovoru zmínilo, že velkým problémem, který se týká hranic, je situace, kdy klient a asistent začnou navazovat kontaktovat mimo pracovní dobu. Většina z nich by nastalou situaci řešila tak, že by použila něco na způsob rozhovoru o hranicích. V případě, že by klient záměr rozhovoru nechápal, by kontaktovali koordinátorky nebo klienta „odřízli“.

Ž1: „*Nekontaktovat se mimo asistence, mimo práci. (...), nepřidávat si je někde na FB, IG apod. (...)*“

##### **• respekt**

Jde o schopnost, která by se měla nacházet na obou stranách. Respekt je podle jedné z asistentek základem pro dobře fungující vztah.

Ž2: „*Určitě tam jde o respekt, ale asi by se chtělo říct, že jde o respekt obou stran.*“

- **soukromé informace**

Před sdělováním soukromých informací jsou asistenti varováni už při nástupu do organizace, protože se jedná o jeden z nejčastějších problémů, které pak vedou ke střetu zájmů.

M1: „*(...) že se do něho snažím neprojektovat svoje osobní problémy.*“

M2: „*(...) tak já si profesionální vztah představuju tak, že probíhá jenom asistenční činnost, celej ten vztah je osekanej hrozně, neprobíhá žádná komunikace skoro, není tam žádněj osobnějšej vztah (...).*“

Ž1: „*Potom nesdělování moc detailů z toho svého života. (...)*“

- f. Myslíte, že je Váš vztah s klientem profesionální?**

- g. Jak je podle Vás profesionální vztah důležitý?**

Tyto dvě otázky jsem sloučila a zpracovala jako jednu. Díky nim zazněly dvě varianty odpovědí. První je taková, že asistenti si drží striktně hranice a chovají se tak, že jejich vztahy jsou profesionální. Druhá je, že mají s klienty i přátelské vztahy. Všichni se ale shodli na tom, že profesionální vztah je důležitý. Každý asistent odpověděl, že dodržuje hranice.

M1: „*Určitě je, no... To jsou takový malý věci, který dělaj obrovský věci.*“

M3: „*Přední pozice! Tak do háje... měli bychom být profesionálové.*“

Jedna z asistentek poukázala na počet klientů, které asistenti dostávají a střídají se u nich. Jde případně i o počty v rámci desítek klientů. Téma profesionálního vztahu je důležité už proto, aby nedocházelo k rozdílům v poskytování osobní asistence, protože to by pak mohlo mít vliv na ostatní asistenty a zaměstnance. Asistentka však uvedla i to, že problémem by mohlo být sdílení osobním informacím většímu počtu klientů.

Ž1: „*Protože vlastně vzhledem k tomu, kolik máme klientů, jak se to střídá... Tak si myslím, že kdyby byl člověk s každým v tom osobním vztahu, tak by to nefungovalo.*“

Další z asistentek zmínila ve vztahu k profesionálnímu vztahu i riziko syndromu vyhoření. I přes možnost účastnit se supervize, intervize apod. vidí v profesionálním vztahu něco potřebného, čemu říká „hygiena duše“.

Ž2: „*No, je velmi. Aby člověk se mohl vlastně vracet k těm klientům zpátky, aby to mohl dělat dlouhodobě, protože pak tam vlastně dojde k vyhoření.*“

V případě, že asistent uvedl, že s klienty navazuje i přátelské vztahy, se přímo v této otázce k tomu vyjádřil následovně.

M2: „*Určitě hodně. Sice je fajn kamarádskej vztah, ale s bariérama, které ti ukládá tahle profese. (...) Ať je to jakkoli bližší kamarádství, tak je primární odvést dobře tu práci. Řekl bych, že profesionální část vztahu je to provedení práce a udržení si hranic. A ten zbytek, myslím tím ty vazby, přátelskej vztah apod., je taková sociální část, bonus...*“

Jeden z asistentů zmínil informaci, která má na celé téma velký vliv. Je podstatné rozlišovat klienty, které znají dlouhou dobu, a klienty, které mají nově. Také musí zohledňovat míru, stupeň a formu postižení. V organizaci Asistence o.p.s. se asistenti setkávají s klienty s tělesným a kombinovaným postižením.

M3: „*(...) je to jiný v případě, že jde o kombinačku, kterou vidím poprvé v životě.*“

#### **h. Co přispívá k utvoření kvalitního – profesionálního vztahu?**

##### **i. dobrý fyzický a psychický stav**

M3: „*Pak nějaká životní vyrovnanost.*“

- **empatie**

M3: „*Pak empatie je důležitá. Člověk se musí vcítit do druhýho, ale ne jako úplně. To určitě ne.*“

- **komunikace (tykání)**

Tykání je velmi individuální záležitostí, protože pro někoho to může být přijatelné, pro někoho už to směřuje ke vztahu přátelskému. Pokud dotyčný umí s tykáním pracovat, pak jsou většinou i asistence příjemnější.

M2: „*S lidma, se kterejma jsem si tykal, tak byla ta asistence lepší a šla snáze.*“

- **možnost odejít**

Možnost určit si, komu budou asistovat, mají všichni zaměstnanci. Klienti pak zase mají možnost z jisté části si určit, koho chtějí na asistence dostávat.

M1: „*A důležitá věc je, udělat si tu možnost kdykoli odejít (...).*“

Ž2: „(...) *hodně důležitý je i to, že když si člověk s někým nesedne, tak má právo říct, že toho klienta už nechce...*“

- **profesionální vztah a klient**

Podstatné je i to, aby si asistent uvědomil, že klient nemusí profesionální vztah a hranice brát tak, jak to berou zaměstnanci, nebo jak by je brát měli.

Ž1: „*Pak jako uvědomovat si to, že člověk, kterej to neřeší, nebo třeba ani neví, že existuje něco jako profesionální nebo osobní vztah. Takže jako myslet na to a uvědomovat si to. To je podle mě to nejdůležitější.*“

- **respekt**
- **sociální kontakty**

V teoretické části této bakalářské práce jsem hned v úvodu zmínila kurz, na kterém byly řešeny okruhy osob, které má klient kolem sebe. Principem je, že klient má kolem sebe čtyři okruhy lidí, kdy čtvrtý okruh jsou služby, tedy i zaměstnanci Asistence o.p.s. Tito lidé by neměli klientovi nahrazovat nikoho v bližších okruzích, aby si pomocí služeb nenahrazovali své sociální kontakty. Jedna z asistentek to vzala z druhého pohledu.

Ž1: „(...) *určitě přispívá to, aby ten člověk, jako asistent, měl dost sociálních vztahů. Jako myslím tím, aby měl dost svých kamarádů mimo práci, kterým by se mohl svěřit. A pak nemá takovou tendenci se svěřovat těm svejm klientům.*“

- **zkušenosti**

Zkušenosti, jako plus při vztahu s klientem, se v rozhovorech objevily několikrát. Z toho plyne, že tato kontaktní práce je také právě o zkušenostech a osobní asistenti budou v činnosti, kterou dělají lepší i jejich vlivem.

M3: „*No přispívají zkušenosti.*“

#### **j. Co brání utváření kvalitního – profesionálního vztahu?**

M3: „*Přílišná péče škodí...*“

- **fyzické a psychické problémy**

M1: „*Tak určitě to jsou nějaký psychický a fyzický problémy, protože jestli má bejt ten klient obstaranej, tak na to musí mít asistent energii navíc.*“

- **nedostatek sociálních kontaktů asistenta/klienta**

Jde o opačnou situaci, než je ta, která byla zmíněná v předchozím bodě. V případě, že si osobní asistent nahrazuje svoje sociální kontakty lidmi z práce, může dojít k narušení celého vztahu a hranic.

Ž1: „Brání určitě, když nemá sociální kontakty. Protože pak ty klienti, co nemaj sociální vazby se snažej kontaktovat toho asistenta.“

- **přátelský vztah**

Přes to, že je přátelský vztah označován za střetu zájmů, tak v podstatě všech pět tázaných osobních asistentů během rozhovoru zmínilo, že minimálně s jedním z klientů jejich vztah přerostl v přátelský. Jedna z klientek situaci řešila tak, že celou situaci oznámila koordinátorkám a klientce přestala asistovat. Zbytek asistentů však přátelský vztah nebere jako střet zájmů, protože u tak kontaktní práce je to podle nich nevyhnutelné.

- **společná témata**

Jakmile mají asistent a klient nějaká společná témata, tak zase hrozí to, že nastane střet zájmů. V těchto případech je pak potřeba, aby měl asistent dobře nastavené hranice. V případě společného zájmu je třeba rozlišovat i společný zájem v profesionálním vztahu a společný zájem mimo profesionální vztah.

Ž1: „Pak i asi sklouznutí toho, že zjistím, že máme společnej nějakej zájem. (...) A člověk si pak musí uvědomit, že je to práce a jakože ne, ale už to brání tomu správnému postupu.“

- **vedení, dominance**

V souvislosti s dominancí jedna z asistentek uvedla, že klienti se rozdělují na ty, kteří potřebují být vedeni, a na ty, kteří chtějí vést. V případě, že klient chce být dominantní, tak asistentka znovu odkazuje na respekt.

Ž2: „Asi dominance brání.“

## **2. Definování profesionálních hranic**

Profesionální hranice jsou tématem, které je pro tuto bakalářskou práci hlavní. Při osobní asistenci vzniká mezi asistentem a klientem vztah, který z velké části určují jeho hranice. Cílem tohoto okruhu otázek je zjistit, jak osobní asistenti vnímají hranice při práci s klientem, jak podle nich vypadají různá nastavení hranic, dále pak otázky mapují, zda jsou asistenti seznámeni s metodikami týkajícími se střetů zájmů a případně jak střety zájmů řeší. Součástí



okruhu jsou i otázky zaměřené na metody a techniky pro udržování hranic a celkově na postoj k tématu hranic.

#### **a. Stanovujete si při práci s klientem hranice? Proč ano/ne?**

Pro další otázky je nezbytné vědět, jestli si osobní asistenti při práci s klientem nastavují profesionální hranice. Z pěti respondentů na tuto otázku čtyři odpověděli, že hranice nastavují vždy. Jeden z respondentů odpověděl, že nyní hranice nastavuje, ale dříve tomu tak nebylo. Asistenti to, proč hranice nastavují, odůvodnili tím, že nechtějí, aby nedošlo k narušení jejich soukromí a osobního života.

##### **- osobní život**

Ž1: *„Aby se mě ta práce nevměstnala do osobního života. (...) Už by to narušilo můj osobní život a pak by to už nebylo dobrý na tu psychiku si myslím...ani na osobní život.“*

Asistenti již v této otázce upozorňují na důležitost včasného nastavení profesionálních hranic. V případě, že asistenti hranice nenastavují už od prvního kontaktu s klientem, dojde prakticky vždy k problému.

Ž2: *„Vlastně se učím s každou špatnou zkušeností, že jsem tam měla třeba dřív je už nastavit, protože samozřejmě člověk není neomylný.“*

M1: *„No...vždycky právě ne. Ze začátku práce ne, ale vždycky jsem pochopil, že ty hranice se ukazují, když už na to přišlo.“*

#### **b. Proč si myslíte, že asistenti hranice nedodržují?**

Tato otázka měla zodpovědět, co jsou podle asistentů nejčastější důvody, proč asistenti hranice nenastavují a nedodržují.

##### **- neuvědomování důležitosti hranic, zkušenosti**

Tím nejčastějším, co asistenti zmínili, jsou zkušenosti. Zkušenost je nějaká nabytá dovednost, takže jde o něco, s čím asistenti do praxe nepřichází od začátku. Pracovníci tedy získávají zkušenost týkající se profesionálních hranic až postupem času.

Ž2: *„No, já myslím, že je to malá zkušenost (...).“*

M1: *„Myslím, že nemají dostatek zkušeností.“*

M3: *„Protože to často vidí poprvé v životě.“*

Ž1: „*Bud'to si to neuvědomujou, to je podle mě nejčastější případ, že si to jako neuvědomujou, že nad tím nepřemýšlí. A neřeší nějaký ty hranice, dokud se jim nestane nějaké průšvih.*“

**- otevřený přístup**

Podle pracovníků organizace mohou nastávat situace, kdy si asistenti hranice nenastavují, ale jsou schopni uchovat mezi sebou a klientem profesionální vztah.

Ž1: „*Anebo to až tak nepotřebujou, jsou takový jako otevřenější, mají hodně známých, berou to jako normální věc, že si s nima napíšou na FB. Vlastně jim to ani nenarušuje ten běžnej život a berou to jako jeho součást.*“

Už v teoretické i praktické části této bakalářské práce je už uvedeno, že sociální vztahy jednotlivých účastníků vztahu mají velký vliv na podobu vztahu i hranic.

**- potřeba pomáhat**

Více asistentů se shodlo na tom, že osobní asistenci je možné brát jako velmi záslužnou práci. Lidé, kteří začínají pracovat právě jako osobní asistenti, mohou mít pocit, že „*se musí rozdat*“.

M1: „*A prostě najednou má potřebu se rozdat, klidně může jít i o nevědomou potřebu.*“

**c. Jak podle Vás vypadá ideální nastavení profesionálních hranic a jak toto téma celkově vnímáte?**

Všichni asistenti mají k dispozici metodiky týkající se střetů zájmů, ve kterých je uvedeno, k jakým situacím by nemělo ve vztahu mezi asistentem a klientem docházet. Cílem otázky je zjistit, zda se ideálně nastavené hranice shodují s tak nastavenými hranicemi, aby ke střetům zájmů nedošlo. Podle asistentů vypadají ideálně nastavené hranice tak, jak uvádí níže zmíněné charakteristiky.

**- ne kontakt mimo pracovní dobu**

Kontakt mimo pracovní dobu je uveden v teoretické části práce jako rizikový. V případě kontaktu mimo pracovní dobu hrozí, že asistent nebo klient začnou nahrazovat tím dotyčným někoho ve svém blízkém okolí, což je špatné.

Ž1: „*Za mě je ideální, když toho klienta vidím jen v tý práci. Vidím ho jen v tý chvíli, kdy tam mám být na tý asistenci, pak se s ním nevidím.*“

**- nedávat telefonní číslo, kontakt na sociálních sítích**

Tento bod vychází z bodu předchozího, protože kontakt mimo pracovní dobu je založený na kontaktu přes sociální sítě nebo mobilní telefon.

Ž1: *„Jako za mě ideální nedávat telefonní čísla, FB atd.“*

- **potřeby na prvním místě**

Při nastavování profesionálních hranic je primární si uvědomit, že hlavním úkolem, který musí asistent splnit, je provést úkoly, které jsou uvedené v individuálním plánu asistence.

M2: *„Prostě je důležitý si v první řadě uvědomit, že tam jdeš vykonávat tu asistenci...“*

- **zklamání klienta**

Jedna z asistentek upozornila na to, že zaměstnanci mohou mít pocit viny ze zklamání klienta. Zklamáním myslí situace, kdy asistenti nedokážou své klienty odmítnout v požadavcích na nějaké určité úkony.

Ž1: *„(...) že by se člověk neměl obávat toho, že toho klienta zklame hned tím odmítáním, že něco neudělá.“*

- **zkušenost**

M1: *„Ideální je mít tu zkušenost. (...) Prostě reagovat zavčasu.“*

Jeden z asistentů upozorňuje na fakt, že hranice jsou velmi individuální záležitostí, takže vlastně nemohou existovat nějaké komplexní metodiky, které by pokrývaly všechny situace u všech pracovníků.

**d. Jak vypadají dobře a špatně nastavené hranice?**

Jak už bylo zmíněno, hranice jsou individuální záležitostí. Dobře a špatně nastavené hranice se mohou od ideálně nastavených hranic lišit. Asistenti se v odpovědích na tuto otázku zaměřili více na špatně nastavené hranice.

Dobře nastavené hranice vypadají podle osobních asistentů následovně.

Ž1: *„Který toho člověka neovlivňují. Který mu nedělaj špatně, necítí se v tom prostě nepohodlně, necítí se být přetěžovanéj.“*

M2: *„(...) ta asistence je pro obě strany přínosná, asistent odchází s pocitem dobře odvedený práce, klient je spokojenej s odvedenou asistencí.“*

Souhrmně lze říci, že podle zkušeností osobních asistentů vypadá asistence, kde jsou dobře nastavené hranice tak, že asistent i klient jsou s odvedenou prací spokojeni a cítí se ve vztahu dobře.

Špatně nastavené hranice vypadají podle osobních asistentů následovně.

Ž1: „(...) *kdy asistent to má v tom vztahu tak, jak nechce. (...) A že se necejtí dobře (...). A pak si myslím, když už se fakt jako kamaráděj hodně, choděj spolu třikrát za tejdén na pivo...*“

Ž2: „*Taková, kdy asistent bude po asistenci unavenej, rozladěnej, naštvanej možná, bude se cejtít zneužitej, vyčerpanej.*“

M1: „(...) *že ten člověk odchází unavenej z tí asistence, svejm kamarádům říká, že zase dělal víc, než měl, tomu klientovi to neřekne (...).*“

M3: „*Já třeba považuju za chybu to, že tam není základní nastavení.*“

Podle osobních asistentů vypadá vztah, kde jsou špatně nastavené hranice tak, že se v něm asistent cítí nepohodlně, nefunguje reflexe s klientem ani vlastní reflexe, a dále že vztah není pouze čistě profesionální.

#### **e. Máte hranice u všech klientů nastavené stejně?**

Všech pět osobních asistentů, se kterými jsem dělala rozhovor, odpovědělo, že podoba hranic se u jednotlivých klientů liší. Podle asistentů záleží na povaze klienta a různých faktorech, které určují, jak budou hranice vypadat. Vliv na rozdíly a nastavení hranic má vliv podle asistentů sympatičnost klienta, věk, pohlaví, délka vztahu apod.

M3: „*Já si myslím, že hranice jsou hranice. Se všema mám různý vztahy, prostě jde o vztahy, tak mi to přijde logický. Jako odvíjí se určitě z toho, jak toho člověka znáš dlouho...*“

M1: „*Prostě ale je to těžký, záleží na sympatiích, na tom, jaká z něho jde energie, jestli si s ním mám co říct, jestli je mi blízkej, jestli cucá energii, jestli už je zkušenej...*“

Jeden z asistentů nastavování hranic popsal tak, že záleží na konkrétní situaci a „*zdravém myšlení*“. Když dojde na situace, kdy klient na asistenta kvůli něčemu tlačí, tak tento asistent vytyčuje hranice, které ale musí podle něho mít jasný důvod jejich nastavení, aby to klient pochopil.

#### **f. Jakým způsobem nejlépe udržovat hranice vztahu, aby nedocházelo ke střetům zájmů? Jaké jsou techniky, metody, postupy...?**

#### **g. Víte, co je to asertivita a rozhovor o hranicích?**

Otázka f. a g. spolu souvisí, proto jsem jejich analýzu spojila do jedné. To, jakým způsobem osobní asistenti udržují hranice, je pro tuto bakalářskou práci jednou z hlavních výzkumných otázek. V teoretické části práce jsou nějaké postupy uvedeny a cílem této otázky je zjistit, zda tyto postupy a metody asistenti používají, případně jaké jiné jsou k dispozici. Asistenti jako přínosné, pro udržování hranic, uvedli dále zmíněné body.

#### - **asertivita**

Asertivita je pro dobře nastavený a kvalitní vztah neodmyslitelnou součástí. Při položení otázky f., tedy otázky, která neobsahovala zmínku o asertivním chování, jí asistenti nepřisuzovali takový význam. Po položení otázky g. se ale asistenti shodli, že schopnost jednat asertivně je velmi se rozvíjející zkušeností, která je při práci přínosná. Mnoho z nich ale dodává, že když přijde na to být asertivní, tak se na to musí soustředit, protože u nich nejde o něco automatického.

M1: *„Potom je potřeba vystoupit a asertivně umět říct jasný ne, ale umět to i udělat sympaticky, neodbit toho člověka a zároveň umět vysvětlit důvod proč. (...) Ale je to o tom, umět říct to zdravý ne v pravou chvíli.“*

M2: *„Tak určitě je asertivita důležitá. Nastavit tu asistenci od začátku, jak bude probíhat.“*

M3: *„Nemám někdy dostatek asertivity. (...) Hele ale jednou jsem to fakt řešil hodně asertivně...“*

Ž1: *„No tak určitě se o to snažím, jako myslím chovat se asertivně. Ale jako není to, že bych to dělala automaticky.“*

Ž2: *„Vím, že nejsem asertivní, i když bych moc ráda byla. I když k někomu už dokážu být dobře asertivní, ale záleží to na tom, jaké ego před váma je.“*

M1: *„Prostě nenechat se zmáčkout, držet si ten postoj.“*

#### - **individuální přístup, postižení**

Ke každému klientovi musí asistenti přistupovat individuálně. Při práci s klientem by asistent měl zohledňovat míru, stupeň a formu postižení.

Ž1: *„A taky určitě zkusit nastavovat ty hranice individuálně. No...prostě to musí každý asistent nějak cejtít, že tohle je už přes a tohle taky...“*

Ž2: *„Jinak ale je důležitý u tohohle brát v potaz mentální vyspělost.“*

M2: „Hlavně ono se musí brát v potaz i to postižení. Prostě ty lidi jsou trošku jiný, setkávají se s jinejma lidma...“

Ž2: „(...) ale možná mě teď napadá jedna klientka, ale ta má zase snížený intelekt, tak tam vlastně by spíš šlo o to, že by nerozuměla, co jsou to hranice a limity.“

Individuální přístup se nevztahuje pouze na klienty, ale také u asistentů platí, že je každý jiný. Proto platí, že to, co je u jednoho asistenta přijatelné, tak pro dalšího už to může být za hranicemi.

M2: „Jednou mi ale jedna holka psala často, ale to mi nevadilo. Myslím si, že pokud tohle vadí někomu, tak je to problém, ale já to u sebe moc neřešil, prostě to má každéj individuálně.“

#### - komunikace

Již několikrát zmíněná komunikace se objevila mezi odpověďmi i na tuto otázku.

Ž1: „A pak jako bavit se s tím klientem, protože komunikace je jako dost důležitá.“

Do komunikace patří i rozhovor o hranicích, který je popsán v teoretické části práce. Z asistentů nikdo sám přímo o rozhovoru nemluvil, ale po vysvětlení, o co se jedná, někteří souhlasili, že něco podobného už použili.

Ž1: „Jak jsem říkala, tak ta komunikace je důležitá tak tam řadím i tenhle rozhovor. Ale konkrétně, že by byl dělanej s cílem toho zlepšení hranic, to asi úplně ne.“

#### - nastavení od začátku

U všech klientů, především u mentálně postižených, je doporučováno, aby byly hranice nastavovány ihned od začátku. I přes možný nepříjemný pocit tím asistent předchází dalším problémům.

Ž2: „I nás se třeba Asistence snaží upozornit, abychom si nastavili hranice už poprvé, když za tím klientem jdeme poprvé. Aby protože, když jste u někoho už po desátý a řeknete si, že už Vás to opravdu nebaví, tak je to najednou hrozně složitý. Ten klient vám nerozumí, proč se to jako teď děje.“

#### - osobní život

Aby fungoval profesionální vztah, tak by asistent neměl sdělovat klientům osobní informace.

Ž1: „Moc se nesvěřuju se svejma nějakějma věcmá.“

#### - plánování

Tím, že asistenti ví, za kým na asistenci jedou, tak si mohou přečíst individuální plán a přizpůsobit se. Jak už bylo zmíněno v praktické části – *naladit se*.

M3: „*Hele asi je důležitý přemýšlet o všem dopředu, než to člověk udělá.*“

- **primární potřeba**

M2: „*To by si měl každé uvědomit. Že primární je ten člověk a jeho potřeby.*“

- **psychohygienu**

Psychohygienu se dá považovat za součást vlastní vnitřní reflexe, která je při tak kontaktní práci důležitá.

M3: „*Nějaká psychohygienu je hrozně důležitá. Prostě nemůžeš se ze všeho položit...*“

- **sociální kontakty**

Pro práci osobního asistenta, konkrétně v Asistenci o.p.s., je charakteristické, že se mu klienti střídají. Proto je velmi snadné navázat nové kontakty a u takového množství lidí hrozí, že s někým z nich se asistent dostane do bližšího vztahu, než je ten profesionální. Proto je důležité, aby osobní asistenti věděli, pro koho tuto práci dělají a co je jejich největším cílem.

Ž1: „*No tak určitě jak jsem říkala. Jako udržovat si kolem sebe nějaký kamarády, prostě jako svoje kamarády. Aby si ten asistent téma klientama nenahrazoval svoje kamarády.*“

- **zaměření na vlastní osobu**

M1: „*Tak zásadní je odvaha a být si skutečně jistý, že to dělám pro sebe.*“

- **„zdravý rozum“**

M2: „*Ale to je snad asistent schopnej usoudit, u koho by to mohlo být rizikový z tohoto pohledu.*“

#### **h. Setkáváte se se střety zájmů u Vás samotných? Jak tyto situace řešíte?**

Cílem otázky je zjistit subjektivní názor osobních asistentů na problematiku střetu zájmů. Během rozhovoru se několikrát stalo, že asistenti mluvili o nějakém zážitku nebo něco ukazovali na příkladu z praxe a jasně z toho vyznělo, že věci, které dělají, hraničí se střety zájmů, aniž by o tom oni věděli. Problémem je, že hodně z nich vůbec neví, že metodiky týkající se této problematiky existují. Většinu situací, které patří již do střetů zájmů, asistenti nevnímají jako problematickou.

Jeden z respondentů popsal situaci, která by hraničila se střetem zájmů. V takovém případě tento asistent nekomunikuje vůbec s klientem, ale pouze s koordinátory, rodinou a dalšími pracovníky. Koordinátoři tyto situace řeší systematickou cestou.

M1: „(...) *ale prostě už komunikuju spíš s jeho okolím a psychologem třeba.*“

#### **i. V jakých případech nejčastěji dochází k posouvání hranic?**

Tato otázka mapuje, v jakých situacích nejčastěji dochází k tomu, že osobní asistent mění nastavení svých profesionálních hranic. Některé ze situací jsou zřejmé, další už jsou varující. Jedna z asistentek hned na začátek odpovědi poznamenala, že k posouvání hranic dochází velice jednoduše a záleží na maličkostech.

##### **- komunikace, tykání/vykání**

Přechod z vykání na tykání může ve vztahu změnit i klientovo nebo asistentovo pojetí o formě vztahu.

M3: „*Nebo prostě i tykání a vykání je důležitý.*“

##### **- sociální kontakty**

Ž1: „*Nebo teda zase...v případě, že nemá okolo sebe tu základnu kamarádů, kterejm se může svěřit. Tak pak i jako s věcmi, který nejsou tak stresující, jsou třeba úplně běžný, se svěřuje pak těm klientům, tím posouvá ty hranice. Že v nich hledá ty kamarády.*“

##### **- stres**

V případě práce ve stresu je asistent blíž k tomu, říct klientovi informace ze svého soukromí. Stres se váže k bodu, který byl v praktické části už také zmíněn, a to k bodu *dobrý fyzický a psychický stav*.

Ž1: „*Když máme nějaký stres. Jako přirozeně. Komukoli, kdo v tu chvíli naslouchá, máme tendenci říct, že teď jako tohle a tamto, teď prostě ne, mám teď blbý období.*“

##### **- sympatie, délka kontaktu**

Jakmile se asistent a klient vídají pravidelně nebo se znají dlouhou dobu, hrozí, že se mezi nimi vytvoří bližší vztah a na základě toho změní nastavení hranic.

Ž2: „*Myslím si, že má pocit, že se dobře známe, že jsme kamarádi, tudíž si myslí, že má nárok na nějakou změnu v těch hranicích. (...) Nebo zase třeba, že se klient otrká, že si na vás zvykne, tudíž má pocit, že si může něco víc dovolit.*“



### - zásadní zkušenost

Zásadní zkušenost je v bodě i. jediná charakteristika, která mluví o posunu hranic v tom smyslu, že asistent spíše hranice začne více uzavírat.

M1: *„Nebo když mě bolely záda po asistování, prostě je to tak výrazná situace, která ti řekne, že už prostě to fakt bolí, nebo že je to tak nebezpečný. Jenom díky tomu si člověk uvědomí, že tohle už nesmí dělat.“*

M3: *„Ale určitě to vychází z nějaký zkušenosti, kterou s tím klientem zažiješ.“*

### 3. Reflexe

Poslední okruh otázek byl pouze doplňující a zabýval se reflexí, která slouží jako nástroj, pomocí kterého pracovníci zrcadlí uplynulé události. Pomocí reflexe s ostatními pracovníky, koordinátory, klienty a také pomocí vlastní reflexe jsou pracovníci schopni zlepšovat své výkony a více porozumět tomu, co udělali.

#### a. Reflektujete s klientem Váš vztah?

Všichni se shodli na tom, že se s klientem baví o jejich vztahu. Spíše ale asistenti s klienty řeší nepříjemné situace. Pokud nejde o něco opravdu vážného, tak se snaží vyřešit vše nejdříve s klientem, aniž by kontaktovali koordinátory. V případě, že situace je mezi asistentem a klientem neřešitelná, nebo není podle asistenta nebo pravidel vhodné, aby situaci řešil, tak až potom kontaktují koordinátory.

#### b. Reflektujete vztah mezi Vámi a klientem s jinými pracovníky organizace v rámci např. supervize, intervize apod.?

Supervize a intervize jsou účinnými nástroji, které slouží ke zpětné reflexi vlastní práce a zároveň díky nim mohou pracovníci nalézat nové postupy, které následně uplatní v praxi. Otázka zjišťuje, zda tyto nástroje mají pracovníci k dispozici, zda je využívají a jestli jsou užitečné.

Názory osobních asistentů na tyto nástroje reflexe liší. Jedna skupina názorů uvádí, že supervize není účinným nástrojem.

Ž1: *„A vlastně když jsem teď byla na tý povinný supervizi, tak se přiznám, že mě to přišlo úplně zbytečný.“*

M1: *„Ale přijde mi, že je nejlepší to řešit přímo s tím člověkem.“*

Jedna z osobních asistentek uvedla, že pokud má pocit, že se musí nějaká situace řešit, tak se nejdřív domluví s klientem, zda by mu nevadilo, kdyby nastalou situaci řešila i s koordinátory. Podle ní je dobré sdělovat špatné zkušenosti s klienty koordinátorům, aby právě oni našli nějaké řešení.

Ž2: „*Určitě. Ty jsou vlastně od toho. Pokud se to nevyjasní, mám z toho blbej pocit, mám pocit, že klient z toho má blbej pocit, tak určitě.*“

Další z asistentů uvedl, že informace o klientech je možné konzultovat i s ostatními pracovníky. Na základě zjištění nových informací se pak s klientem pracuje lépe.

M1: „*Jako někdy jsem něco probral s kolegama, abych třeba zjistil, jestli to, co dělá mně, dělá i ostatním.*“

## **5.1 Shrnutí výsledků výzkumného šetření**

Výsledky výzkumného šetření jsou zpracované formou odpovědí na výzkumné otázky.

- Jak osobní asistenti vnímají svoje vztahy s klienty?

Z analýzy odpovědí vyplývá, že asistenti vnímají své vztahy s klienty převážně v dobrém slova smyslu. Podle nich je pro vztah mezi klientem a asistentem základní empatie, dobrá komunikace a dostatečná informovanost. V případě, že se jedná o vztah profesionální pak musí tento vztah být založen na profesionalitě, uvědomění si, že klient a jeho potřeby jsou na prvním místě, na pravidlech, respektu a pravidelné přípravě včetně dobrého fyzického i psychického zdraví. Pro profesionální vztah je typické nastavování profesionálních hranic, aby nedocházelo k situacím střetů zájmů.

Na vztah mezi asistentem a klientem mají vliv věk, pohlaví, zájmy apod., charakterové vlastnosti, úroveň kvality komunikace, náplň práce, ale i momentální nálada.

Aby byl vztah dobrý, je podle asistentů velmi důležitá kvalitní komunikace, ve které asistent i klient říkají své pocity, chovají se empaticky, nepovyšují se a utvářejí přátelskou atmosféru.

Profesionální vztah si asistenti nastavují mezi sebou a klienty proto, aby předešly nepříjemným situacím, aby byly asistence příjemné, nebo aby např. nedošlo k syndromu vyhoření. Vztahu přispívá, když asistent i klient mají dostatek vlastních sociálních kontaktů, tudíž nehledají, nebo nenahrazují nikým z pracovníků nebo klientů osoby sobě blízké.

Jako velká pozitiva berou osobní asistenti zkušenosti a možnost kdykoli říct, komu nechtějí asistovat. To, co přispívá vztahu, je stejné, jako je zde už popsáno. Je to empatické chování,

respekt, kvalitní komunikace (verbální i neverbální), dobrý fyzický i psychický stav, příprava, individuální přístup ke klientovi a dostatek sociálních kontaktů na obou stranách.

Jako negativa berou osobní asistenti obecně opaky pozitiv. Zmíněný byl ještě přátelský vztah, společná témata a dominantní chování na jedné nebo druhé ze stran. Pokud mají asistenti s něčím problém, a když je to možné, tak to nejdříve řeší přímo s klientem. V případě, že nelze najít řešení, tak se obrátí na klíčové pracovníky (koordinátory). Za důležitou považovali asistenti psychohygienu, zpětnou reflexi práce, ale i kontakt s ostatními pracovníky a účast na supervizích nebo intervizích.

- Jaký význam přikládají osobní asistenti profesionálním hranicím?

Všech pět asistentů si hranice při práci s klientem stanovuje. Hlavním důvodem je ochrana soukromí a zachování osobního života. Je možné, že někteří asistenti si hranice nenastavují, protože si neuvědomují, jaký význam hranice mají, snaží se přehnaně pomáhat, nebo jsou až příliš otevření vůči klientovi.

Asistenti popsali to, jak vypadají dobře a špatně nastavené hranice. Dobře nastavené hranice vypadají podle asistentů tak, že obě strany se cítí ve vztahu pohodlně, asistenta neovlivňují, necítí se špatně a přetěžovaný. Špatně nastavené hranice jsou opakem dobře nastavených. Asistent se cítí nepohodlně, vyčerpaně, přetíženě, nebo se po asistenci cítí rozladěně. Jako podobu špatně nastavených hranic asistenti označili i vztah, ve kterém spolu asistent a klient mají bližší vztah než pouze vztah profesionální.

Hranice by asistent měl u klientů nastavovat individuálně. Individuální je také to, jak pracovníci vnímají jednotlivé situace, protože každý do vztahu nějaké hranice přináší, a každý je má nastavené jinak.

Nejčastěji podle asistentů dochází k posouvání hranic, když je asistent psychicky rozladěně, nebo pokud si mezi klienty hledá nové přátele. Pozornost by měli asistenti věnovat i tomu, jak na ně klienti působí. Nejčastěji jsou hranice upravovány na základě přechodu od vykání k tykání, společných zájmů, sympatií a délce spolupráce. Posun hranic opačným směrem, tedy jejich větší uzavření, vzniká na základě zásadní zkušenosti, kdy se stane něco, co už je tak závažné, že si asistent uvědomí, co všechno bylo špatně.

- Jaké znalosti a dovednosti je potřeba mít, aby nedošlo k překročení profesionálních hranic?

Ideální nastavení profesionálních hranic, aby se asistent i klient cítili dobře, vypadá podle respondentů tak, že asistent klientovi nesděluje soukromé informace, neprobíhá vzájemný kontakt mimo pracovní dobu, primární potřeby klienta jsou pro asistenta na prvním místě a v neposlední řadě je potřeba, aby se asistent nebál toho, že klienta zklame.

Aby nedošlo k překročení profesionálních hranic, tak musí asistent rozvíjet své schopnosti chovat se asertivně, tedy umět stát si za tím, co chce, u každého klienta nastavovat hranice individuálně a od začátku a zvažovat i klientovo postižení. Důležitá je i komunikace, kterou asistenti označili za jednu z nejdůležitějších, protože díky ní, pokud je na kvalitní úrovni, mohou asistenti řešit s klientem vzájemné problémy. Asistenti, jak už je zmíněno v popisu ideálního nastavení hranic, by neměli klientovi sdělovat soukromé informace, kontaktovat se mimo pracovní dobu a oddělit svůj pracovní a soukromý život.

Aby ideálně nastavené hranice fungovaly, musí asistent dopředu plánovat a přemýšlet nad tím, co by se mohlo stát, soustředit se na potřeby klienta, utvářet si kolem sebe takové sociální kontakty, aby si už mezi klienty nehledali nové přátele apod., ale tak by tomu mělo být i na straně klienta.

Asistent by si měl být jistý, že práci dělá sám pro sebe, kvůli sobě. Podle asistentů je důležité se někdy řídit i „zdravým rozumem“, protože hodně situací, které jsou podle nich na hraně se střety zájmů, jde vyřešit správným uvažováním.

## Závěr

Bakalářská práce se zabývala tématem „Dovednosti osobního asistenta pro udržení hranic v profesionálním vztahu s klientem s tělesným/kombinovaným postižením“. Jedním z hlavních cílů práce bylo objasnit, jak ostatní osobní asistenti vnímají svoje vztahy s klienty. Dále jaký význam přikládají profesionálním hranicím, které mají na vztah mezi osobním asistentem a klientem vliv. A také, jaké znalosti a dovednosti je potřeba mít, aby nedošlo k překročení profesionálních hranic.

První část práce se zabývá výkladem základních pojmů jako: osobní asistence, osobní asistent, klient, klíčový pracovník, supervize, intervize apod. Druhá část se zabývá profesionálním vztahem, jeho formami a tím, co má na vztah mezi osobním asistentem a klientem vliv. Třetí část je věnovaná hranicím, profesionálním hranicím, jejich vzniku, podobě a způsobům, jak je udržovat správně nastavené. V další části jsou čtenáři seznámeni s cíli, metodami výzkumu a s výsledky výzkumného šetření, které bylo orientováno na současné nebo bývalé osobní asistenty. Bylo provedeno formou kvalitativního výzkumu, polostrukturovaným rozhovorem. Skrze sociální síť bylo osloveno a vybráno pět osobních asistentů neziskové organizace Asistence o.p.s. Rozhovory byly nahrávány na nahrávací zařízení, přepsány a analyzovány. Přepisy rozhovorů a otázky rozhovoru se nalézají v příloze bakalářské práce.

Ukazuje se, že není možné jednoznačně definovat hranice, uplatnitelné u všech klientů. Základní charakteristiky a informace, které respondenti zmínili, se částečně shodují s teoretickými východisky této práce. Jako nejzásadnější faktory pro vymezení hranic ve vztahu ke klientovi označují osobní asistenti převážně empatické chování (*srov. Matoušek, 2003*), kvalitní komunikaci (*srov. Kratochvíl, 1997*), dobré fyzické a psychické zdraví a individuální přístup k jednotlivým klientům (*srov. Hrdá, 2001*). Současně je důležité, jak popisuje i Vojířová (2018), aby asistent měl své další sociální kontakty pro udržení zdravého odstupu od potřeb klienta. Hranice by si asistenti měli nastavovat také proto, aby si zachovali své soukromí (*srov. Pelly, Tichý in Klíma, 2007*). Ze zkušenosti osobních asistentů, ve shodě s Kratochvílem (1997), je nejčastějším důvodem překročení pomyslné meze hranice stres, tedy špatná psychická pohoda asistenta i klienta, stejně tak vytváření přátelských vztahů, přecházení od vykáni k tykáni (*srov. Kratochvíl, 1997*), sympatie (*srov. Hrdá, 2001*) a délka pracovního vztahu.

Hranice by asistenti měli nastavovat individuálně, nevidat se s klientem mimo pracovní dobu, nenavazovat s ním kontakt a nesdělovat mu soukromé informace.

Respondenti uskutečněných rozhovorů se shodli, že téma bakalářské práce týkající se profesionálních hranic při práci s klientem s postižením, je velmi přínosným tématem, na které se v oblasti poskytování asistenčních služeb neklade dostatečný důraz. Z výsledků analýzy provedených rozhovorů je zřejmé, že pokud asistenti znají určité postupy, jako například schopnost chovat se empaticky, využívat možnost supervize (*srov. Bednářová, Pelech, 2003*) apod., tak je umí i kvalitně aplikovat. Mnohdy tyto postupy dostačují, aby jejich vztahy s klienty byly kvalitní a správně nastavené. Existují však situace, kdy stále neumí reagovat. V odpovědích respondentů např. skoro vůbec nezaznělo uplatnění asertivního chování, rozhovoru o hranicích nebo odvahy komunikovat i v nepříjemných situacích. Proto je třeba je i s takovými situacemi a postupy, jako je např. právě schopnost jednat asertivně apod., seznámit. Ukazuje se, že téma hranic by mělo být více zdůrazňováno a probíráno v rámci jednotlivých organizací nebo např. vzdělávacích kurzů.

## Seznam použitých informačních zdrojů

### Literární zdroje

- BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L., 2003. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. 1. vyd. Brno: Doplněk. ISBN 80-7239-148-8.
- CLOUD, H., TOWNSEND, J.S., 2002. *Hranice*. 2. vyd. Praha: Návrat domů. ISBN 80-7255-055-1.
- CLOUD, H., TOWNSEND, J.S., 2005. *Rozhovory o hranicích*. 1. vyd. Praha: Návrat domů. ISBN 80-7255-120-5.
- CORBINOVÁ, J., STRAUSS, A., 1999. *Základy kvalitativního výzkumu*. 1. vyd. Boskovice: ALBERT. ISBN 80-85834-60-X.
- GEIST, B., 2000. *Psychologický slovník*. 2. vyd. Praha: Vodnář, 2000. ISBN 80-86226-07-7.
- GEIST, B., 1993. *Sociologický slovník*. 1. vyd. Praha: Victoria Publishing. ISBN 80-85605-28-7.
- GÉRINGOVÁ, J., 2011. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. 1. vyd. Praha: Triton. ISBN 978-80-7387-394-3.
- HARTL, P., HARTLOVÁ, H., 2000. *Psychologický slovník*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-303-x.
- HÁJEK, K., 2007. *Práce s emocemi pro pomáhající profese*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-346-8.
- HENDL, J., *Kvalitativní výzkum*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-485-4.
- HOFERKOVÁ, S., VAŠŤÁTKOVÁ, J., 2008. *Příručka sociálního pracovníka*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-1991-6.
- KLÍMA, P., 2009. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. Praha: Česká asociace streetwork. ISBN 978-80-254-4001-8.
- KOPŘIVA, K., 1997. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-150-9.
- KRATOCHVÍL, S., 1997. *Základy psychoterapie*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-179-7.

MATOUŠEK, O., 2003. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, O., 2016. *Slovník sociální práce*. 3. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1154-9.

MICHALÍK, J., 2011. *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-859-3.

NAVRÁTIL, P., 2001. *Teorie a metody sociální práce*. 1. vyd. Brno: Marek Zeman. ISBN 80-903070-0-0.

POSPÍŠIL, M., 1996. *Asertivita*. 1. vyd. Plzeň: M. Pospíšil. ISBN 80-85424-88-6.

ŘEZÁČ, J., 1998. *Sociální psychologie*. 1. vyd. Brno: Paido. ISBN 80-85931-48-6.

UZLOVÁ, I., 2010. *Asistence lidem s postižením a znevýhodněním: praktický průvodce pro osobní a pedagogické asistenty*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-764-0.

ÚLEHLA, I., 2005. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. 3. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 978-80-86429-36-6.

### **Online literární zdroje**

COOPER, F., 2012. *Professional Boundaries in Social Work and Social Care* [online]. 1. vyd. London: Jessica Kingsley Publishers. [cit. 10.03.2019]. ISBN 978 1 84905 215 3. Dostupné z: [http://www.respitenow.com.au/uploads/3/9/0/3/39035687/boundaries\\_for\\_carers.pdf](http://www.respitenow.com.au/uploads/3/9/0/3/39035687/boundaries_for_carers.pdf)

### **Publikace organizací**

HRDÁ, J., 2006. *Osobní asistence: příručka postupů a rad pro osobní asistenty*. Praha: Pražská organizace vozíčkářů.

### **Elektronické periodikum**

DAVIDSON, J. C., 2007. *Professional Relationship Boundaries: A Social Work Teaching Module* [online]. 24 str. [cit. 2019-03-05]. Dostupné z: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02615470500132715>

### **Internetové zdroje**

Etický kodex sociálních pracovníků ČR. Společnost sociálních pracovníků ČR [online]. 2015 [cit. 04.03.2019]. Dostupné z: <http://sspcr.xf.cz/code.html>



ŠIMKOVÁ, K., 2014. Hranice a profesionální role v praxi sociálního pracovníka: Průvodce ke vzdělávacímu programu. *Klára pomáhá z.s.* [online]. Praha: Operační program Praha – Adaptabilita, [cit. 2019-03-05]. Dostupné z: [http://www.klarapomaha.cz/wp-content/uploads/dokumenty/knihovna/hranice\\_a\\_profesionalni\\_role\\_v\\_praxi\\_socialniho\\_pracovnika.pdf](http://www.klarapomaha.cz/wp-content/uploads/dokumenty/knihovna/hranice_a_profesionalni_role_v_praxi_socialniho_pracovnika.pdf)

KUNHARTOVÁ, M., 2019. Charakteristika kombinovaného postižení. *Šance Dětem* [online]. Praha: Obecně prospěšná společnost Sirius, [cit. 2019-03-07]. Dostupné z: <https://www.sancedetem.cz/cs/hledam-pomoc/deti-se-zdravotnim-postizenim/deti-s-kombinovanym-postizenim/charakteristika-kombinovaneho-postizeni.shtml>

### **Dokumenty**

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

PRAVIDLA PRO ŘEŠENÍ SITUACÍ STŘETŮ ZÁJMŮ (VČ. PŘIJÍMÁNÍ DARŮ), Předpis OA/2/2018/v1. Dostupné z: [https://www.e-quip.cz/upravy/soubor\\_download.php?iddoc=3635](https://www.e-quip.cz/upravy/soubor_download.php?iddoc=3635)

### **Jiné**

Vedoucí kurzu Dita Vojřířová, vzdělávací kurz č. 18/008/018 „Dovednosti pro udržení hranic v profesionálním vztahu“, A2017/0008-SP/PC, TUDYTAM, z.s.

### **Obrázky**

Obr. 1 – Kontrola: ÚLEHLA, I., 2005. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. 3. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 978-80-86429-36-6.

Obr. 2 – Pomoc: ÚLEHLA, I., 2005. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. 3. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 978-80-86429-36-6.

Obr. 3 – Extrémní konce: DAVIDSON, J. C., 2007. *Professional Relationship Boundaries: A Social Work Teaching Module* [online]. 24 str. [cit. 2019-03-05]. Dostupné z: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02615470500132715>

Obr. 4 – Odtahitý vztah: ŠIMKOVÁ, K., 2014. Hranice a profesionální role v praxi sociálního pracovníka: Průvodce ke vzdělávacímu programu. *Klára pomáhá z.s.* [online]. Praha: Operační program Praha – Adaptabilita, [cit. 2019-03-05]. Dostupné z: [http://www.klarapomaha.cz/wp-content/uploads/dokumenty/knihovna/hranice\\_a\\_profesionalni\\_role\\_v\\_praxi\\_socialniho\\_pracovnika.pdf](http://www.klarapomaha.cz/wp-content/uploads/dokumenty/knihovna/hranice_a_profesionalni_role_v_praxi_socialniho_pracovnika.pdf)

Obr. 5 – Prostoupení hranic: ŠIMKOVÁ, K., 2014. Hranice a profesionální role v praxi sociálního pracovníka: Průvodce ke vzdělávacímu programu. *Klára pomáhá z.s.* [online]. Praha: Operační program Praha – Adaptabilita, [cit. 2019-03-05]. Dostupné z: [http://www.klarapomaha.cz/wp-content/uploads/dokumenty/knihovna/hranice\\_a\\_profesionalni\\_rol\\_e\\_v\\_praxi\\_socialniho\\_pracovnika.pdf](http://www.klarapomaha.cz/wp-content/uploads/dokumenty/knihovna/hranice_a_profesionalni_rol_e_v_praxi_socialniho_pracovnika.pdf)

Obr. 6 – Bezpečný vztah: ŠIMKOVÁ, K., 2014. Hranice a profesionální role v praxi sociálního pracovníka: Průvodce ke vzdělávacímu programu. *Klára pomáhá z.s.* [online]. Praha: Operační program Praha – Adaptabilita, [cit. 2019-03-05]. Dostupné z: [http://www.klarapomaha.cz/wp-content/uploads/dokumenty/knihovna/hranice\\_a\\_profesionalni\\_rol\\_e\\_v\\_praxi\\_socialniho\\_pracovnika.pdf](http://www.klarapomaha.cz/wp-content/uploads/dokumenty/knihovna/hranice_a_profesionalni_rol_e_v_praxi_socialniho_pracovnika.pdf)

### **Seznam obrázků**

Obrázek 1 – Kontrola (Úlehla, 2005).....	18
Obrázek 2 – Pomoc (Úlehla, 2005).....	18
Obrázek 3 - Extrémní konce (Davidson, 2007).....	31
Obrázek 4 – Odtahitý vztah (Šimková, 2014).....	32
Obrázek 5 - Prostoupení hranic (Šimková, 2014).....	33
Obrázek 6 - Bezpečný vztah (Šimková, 2014).....	33

### **Seznam tabulek**

Tabulka 1- Respondenti .....	36
------------------------------	----