

1. Informovaný souhlas

INFORMOVANÝ SOUHLAS

zaznamenaný pro potřebu vypracování bakalářské práce

Název: **Dovednosti pro udržení profesionálních hranic ve vztahu mezi asistentem a klientem s TP/KP**

Autor: Barbora Hálová

Rozhovor probíhá pro potřeby zpracování bakalářské práce, kterou vede PhDr. Mgr. Pavlína Šumníková, Ph.D. Práce je psaná v oboru Speciální pedagogika (B SPPG) při Pedagogické fakultě Univerzity Karlovy v Praze.

Cílem rozhovoru je analyzovat názory a postoje dotazovaných, které se týkají tématu bakalářské práce.

V bakalářské práci budou náhradou za skutečná jména osob použita jména smyšlená.

Souhlasím s poskytnutím rozhovoru Barboře Hálové pro účely výše popsaného projektu.

V PRAZE
Dne 13. 3. 2019

MICHAL TUREK
Podpis:



Podpis výzkumníka:
Barbora Hálová



2. Rozhovor – otázky

Definování profesionálního vztahu při práci s klientem

- Co pro Vás znamená „mít vztah s klientem“?
- Co má podle Vás vliv na to, jaký vztah mezi asistentem a klientem je?
- Z čeho usuzujete, jaký Váš vztah s klientem je?
- Co konkrétně Vy děláte pro to, aby byl vztah dobrý? Jak vypadá dobrý vztah?
- Jak podle Vás vypadá profesionální vztah s klientem?
- Myslíte, že je Váš vztah s klientem profesionální?
- Jak je podle Vás profesionální vztah důležitý?
- Co přispívá k vytvoření kvalitního – profesionálního vztahu?
- Co brání utváření kvalitního – profesionálního vztahu?

Definování profesionálních hranic

- Stanovujete si hranice při práci s klientem? Proč ano? Proč ne?
- Proč si myslíte, že asistenti hranice nedodržují?
- Jak podle Vás vypadá ideální nastavení profesionálních hranic a jak toto téma celkově vnímáte?
- Jak vypadají dobře a špatně nastavené hranice?
- Máte hranice u všech klientů nastavené stejně?
- Jakým způsobem nejlépe udržovat hranice vztahu, aby nedocházelo ke střetům zájmů? Jaké jsou techniky, metody, postupy...?
- Víte, co je to asertivita a rozhovor o hranicích?
- Setkáváte se se střety zájmů u Vás samotných? Jak tyto situace řešíte?
- V jakých případech nejčastěji dochází k posouvání hranic?

Reflexe

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

3. Rozhovor – přepis

Respondent: M1

Datum rozhovoru: 13. 3. 2019

Délka rozhovoru: 36 minut

Působení v organizaci: 2 roky (24 měsíců)

(T = tazatel)

T: Co to pro tebe znamená „mít vztah s klientem“?

Jako profesionální nebo celkově?

T: Celkově...

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. Co ještě bych tak měl znát?

T: To klidně stačí...

Dobře.

T: Co má podle tebe vliv na to, jaký ten vztah je?

Tak určitě má na to vliv to, jak jsou nastavený klient a ten pečovatel, jaký mají natavení těch hranic, jaký mají priority, potřeby, co se během té asistence musí dělat...

T: Z čeho usuzuješ, jaký ten vztah je?

Tak určitě je nejdůležitější je komunikace. Pakliže je možná teda, protože jak jsem říkal o tom klukovi, tak tam ta komunikace nebyla možná, takže jsem pak tápal, dost jsem se ztrácel. Ale určitě komunikace, tam se to jasně řekne. A pak je dobrý, jako jestli je to přátelskej vztah, nebo jestli je to ryze odosobněnej pracovní.

T: Co konkrétně ty děláš pro to, aby ten vztah byl dobrý?

Jo. No tak ptal jsem se hodně na to, co je potřeba. Taky jsem se snažil dávat klientovy prostor, aby si to sám řekl, aby to nebylo zase, že ho jen zavaluju něčím a nenechám ho v podstatě vůbec žít. Abych se vlastně dozvěděl podstatný informace.

T: Takže jak vypadá podle tebe dobrý vztah?

Je to dobrá a kvalitní komunikace z obou stran, potom aby byl člověk bez obav sdílel svoje pocity, to je hrozně důležitý. Někdo se třeba bojí sdělit svoje emoce, že mu něco vadí, ale je to na něm třeba znát, dá se to vyčíst, takže někdy je potřeba rozpoznat, že se ten klient to třeba úplně nechce, bojí se, musíme rozpoznat ten strach a zkusit to jinak na něho. Takže je důležitá pozornost třeba i na řeč těla a celkově.

T: Jak podle tebe vypadá profesionální vztah mezi klientem a asistentem?

Tak ten profesionální vztah vypadá tak, že se do něho snažím neprojektovat svoje osobní problémy. Já tohle zažil ve školství, když učitelé přenášeli svoje osobní problémy na studenty. Já sem byl jejich kolega a viděl jsem ve sborovně, jak jsou úplně zhroucený. Pak šli na tu hodinu, tvářili se, že jsou hrozně v pohodě, ale ty studenti to stejně poznali. Takže svý osobní problémy, bejt furt v dobrý kondici a nic nepodcenit.

T: Myslíš, že je teda profesionální vztah důležitý, aby to fungovalo?

Určineč, no... Tam jsou takový malý věci, který dělaj obrovský věci.

T: Super. Ted' co přispívá při procesu utváření vztahu mezi klientem a asistentem? Aby ten vztah byl profesionální, kvalitní...

To, co jsem říkal. Pak určitě spokojenost na obou stranách. A důležitá věc je, udělat si tu možnost kdykoli odejít, protože aby se nestalo to, že to někdo přetahuje, už tam nechce bejt, takže tam jakoby tou přítomností není, ale je tam, takže pak se může stát strašně moc nehod a špatnejch věcí.

T: A co naopak při utváření vadí?

Tak určitě to jsou nějaký psychický a fyzický problémy, protože jestli má bejt ten klient obstaranej, tak na to musí mít asistent energii navíc. Vlastně svoji a navíc jeho, protože je v tu chvíli jeho rukama a nohama. Takže bejt vyrovnaněj, bejt důslednej třeba co se týče času, aby ten klient byl spokojenej, pak se asi ještě dostanem k dalším věcem, když klient něco chce, tak si říct, kde jsou moje hranice...

T: Stanovoval sis při práci s klienty hranice?

No...vždycky právě ne. Ze začátku práce ne, ale vždycky jsem pochopil, že ty hranice se ukazují, když už na to přišlo, ale určitě jsem už ze začátku neměl nějaký koncept, kam až zajdu nebo ne. Staly se mi jako hodně komický historky...ti je klidně řeknu.

T: Určitě.

No, je to jako úlet, ale myslím, že se to nikomu nestalo ještě v asistenci. Slyšel jsem jak kolegům padaj klienti z vozíků apod. No a mě se stalo, že jsem koupal klienta X a začalo se mi hrozně chtít a záchod. No a toho klienta X jsem dobře znal, byli jsme takový jako kámoši už. Takže on mi řekl, ať si dojdu klidně před ním, protože měl záchod v koupelně. Takže on byl ve vaně, já jsem tam vykonával potřebu, pak jsem si ještě utíral zadek, což už bylo prostě za rámec tý mojí intimity, ale když jsem viděl jeho, jak je úplně v klidu, tak jsem to taky prostě dal.

T: Tak ono to musíme brát tak, že oni tohle dělají před námi běžně, takže pro ně to není třeba tolik zvláštní, jako to může být pro nás...

No...jasně no. Ale bylo to hustý. Anebo se mi třeba stalo, že jsme jeli do školy, a klient X byl zvyklej utahat všechny klienty, byl vysokoškolák, měl hodně zálib. No a jeli jsme do školy do Rettigovky někde z Chodova, prostě nebyla šance to stihnout, tak jsem s ním prostě běžel tam a tam, úplně jsem se sundal, vůbec jsem nepřemýšlel o tom, jestli je to dobře nebo ne, ale prostě jsem to chtěl stihnout. Stihli jsme to, od něj mi bylo sympatický, že mě pak pozval na oběd, ale je prostě potřeba, aby se člověk nevyndal přes ty svoje hranice. Já jsem tenkrát neuvažoval, že je to přes ty moje hranice, prostě mě to bavilo. Byl jsem najednou pro jeho okamžik schopnej obětovat tu svoji pohodu. Ale já to tak mám prostě... Co ještě bylo v otázce?

T: Jestli si hranice stanovuješ?

Jasný. No třeba se mi stalo, že se do mě klientky zamilovaly. Třeba klientka X, pořád chtěla, aby za ní někdo chodil, ale když tam člověk přišel, tak vůbec nic nechtěla, takže tam jsem si nakonec musel jasně vymezit tu asertivitu. Když jsme jezdili na zájezdy, tak když mě volala, tak jsem jí řekl, že za ní nepůjdu, protože nic nechce. Prostě byl jsem hodně ostřej, musel jsem bejt hodně asertivní už.

T: Proč si myslíš, že si někteří asistenti hranice nenastavují?

Myslím, že nemají dostatek zkušeností. Nemají vlastně životní zkušenosti, protože dneska když mi na ulici někdo řekne o peníze, tak mu řeknu, že už jsem dal lidem tolik peněz, že prostě už nebudu dávat nikomu, protože se mi nikdy nic z toho nevrátilo. Já jsem tolik napůjčoval a porozdával, takže jsem si tu hranici určil jasně, ale dřív jsem neměl žádnou takovou zkušenost,

proč bych si měl stanovovat nějakou hranici, byl jsem otevřenější spolupráci. Prostě ještě do té asistence choděj lidi, kteří mají nějaký ideály opravdu dělat něco ne tak debilního, jako viděj kolem. Myslím komerční záležitosti, firmy, peníze, ekonomie apod. A pak někdo začne dělat pomáhající profese a řekne si, že to je ono, tady jsem doma. A prostě najednou má potřebu se rozdat, klidně může jít i o nevědomou potřebu. A vůbec ho nenapadá, že tohle je zase moc, zase poznává sám sebe díky tomu, zase se musí kousek vrátit zpátky a říct si, že tohle taky není ono, i když jsem byl zase nadšenější z toho.

T: Jak podle tebe vypadá ideální nastavení profesionálních hranic?

Ideální je mít tu zkušenost. Prostě nečekám, až se stane něco velmi závažného, až mi rupne koleno, abych zjistil, že už asi nemůžu nikoho vozit na vozejků. Prostě reagovat zavčasu. Takže bych řekl, že je důležitý znát sám sebe. To bych řekl, že je nejdůležitější podmínka. A u klienta je důležitý, aby taky znal sám sebe. Třeba ta klientka X to neumí. Klientka X nevědomě zneužívá. Ono jich je teda víc, ale zrovna klientka X zneužívá, protože na to nestačí její mentální kapacita, nebo prostě i při té její mentální kapacitě, kdyby měla nějakou zásadní zkušenost, kdyby jí nějaký asistent řekl, ať jde do pr**le, tak je to třeba tak zásadní, že si to třeba uvědomí a probere se. Jsou to nějaký zásadní zkušenosti a připravenost na to.

T: A jak podle tebe teda vypadají špatně nastavené hranice?

Ty vypadaj přesně tak, že ten člověk odchází unavenější z té asistence, svezim kamarádům říká, že zase dělal víc, než měl, tomu klientovi to neřekne, to znamená, že jde o nějaký pokrytectví. Takže pak se stane nějaký zásadní zlom, velkéj problém, úraz, vyhocená situace, hádka, drama... Prostě když to dojde do nějakých dramatických vrcholů, tak to není dobře nastavený. A ještě přemejšlím, co bych tak... No to je asi všechno, co mě napadá.

T: Já tady mám právě k tomuhle tématu vypsáné střety zájmů...

A tím je myšleno?

T: Jde o metodiky Asistence o.p.s., kdy za střet zájmů se považuje kamarádský vztah, darování věcí, dostávání věcí, kontaktování se mimo pracovní dobu, využívání znevýhodnění klienta...

Prostě to už přerůstá přes ten normální vztah?

T: Jakoby ano.

No tak možná na těch zájezdech to přerůstalo, jak mezi asistentama a asistentama, tak prostě jsme tam těm klientům v noci hráli hudbu, takže to nebylo už jen ruce a nohy, ale prostě i pro zábavu.

T: Máš u všech klientů hranice nastavené stejně?

No, to je právě zajímavý, že já to takhle nemám. Já se prostě přizpůsobím tomu, co je potřeba v tu chvíli, takže já se vůbec v tu chvíli nezabývám tím nastavováním, že bych udělal nějaký preset tady někde nějaký ty...a měl to jasně nastavený. Já prostě spíš pozoruju tu situaci a vyplývá to z nějaký empatie, zdravýho myšlení, takže kdyby mi klient řekla, jakože tamtému si to udělal, mě to neděláš, tak já mu řeknu, že ok, ale v tamtom případě to vypadalo tak, u nás to teď vypadá takhle a už to zavání něčím... Spíš jsem schopnej vypíchnout tu hranici jednu a říct, proč to jako nebudu dělat, ale asi nemám hranice nastavený u všech stejně, protože všichni jsou jinak nároční ti klienti, různě se na tebe věšej, takže s někým je v pohodě jít na pivo, protože vím, že se na mě nebude věšet, ale o někom vím, že stačí jednou něco společnýho a už to nebude nikdy v pohodě. Prostě nesmí dojít k tomu se nechat ždímat, ždímat, ždímat... 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 blízký, jestli cucá energii, jestli už je zkušenej...

T: Takže jaké jsou metody pro udržování hranic, aby nedocházelo např. ke střetu zájmů?

Tak zásadní je odvaha a bejt si skutečně jistej, že to dělám pro sebe. 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...aby neměl pocit jako malý dítě, že jsem mu ublížil, a že teď neví proč. Je potřeba to vždycky odůvodnit a vysvětlit, takže pokud to pak ten člověk nepochopí, tak jsou další možnosti. Ale je to o tom, umět říct to zdravý ne v pravou chvíli. Slyšet to zdravý ne uvnitř a říct si, že tohle prostě ne, protože něco vevnitř mně říká ne. Důležitý je si říct, na čem mi záleží. Záleží mi na pohodě nebo na tom, co z toho chci vyzískat? Když z toho chci něco vyzískat, tak můžu překračovat hranice, jak chci, ale pokud se pak ukáže, že mi šlo o něco jinýho než o zdravej záměr, tak je to můj problém. Zatímco když chci mít rád sám sebe, tak si řeknu, že i kdyby měl klient X odevzdat tu bakalářku pozdě, tak já tam stejně prostě neběžím, protože si to po**al sám, měl to udělat včera, takže já za to nenesu odpovědnost. Takže je důležitý i to sebevědomí a odvaha obhájit si něco i sám před sebou. Protože lidi často zažívaj to, že tam hned naběhne ta druhá strana, kdy ty řekneš ne, někdo druhej řekne, že on je přece tohle a tamto a on to potřebuje, tak to jednou udělej. Jenže v momentě, kdy člověk poslouchá oba dva, tak je to prostě sebedestrukce.

T: A asertivita...

Ta je hrozně důležitá! Protože já mám hrozně známých třeba, takže prostě při práci třeba přijdou a já nemůžu, tak je hned odmítnu, hned jim zruším úsměv, prostě řeknu: „Sorry, dneska to nejde“, to je podle mě ta asertivita, prostě stát si za tím, co jsem řekl, i přes to že reakce je negativní. Prostě nenechat se zmáčkout, držet si ten postoj.

T: A víš, co je to rozhovor o hranicích?

To jsem snad ani nikdy nepoužil. Použil jsem to pak vlastně jenom jednou, ale to jsem asistoval tomu kvadruplegikovi, kterej ani nemluvil. On třeba reagoval na hudbu, ale někdy reagoval prostě tak, že to člověk nečekal, ty pak nevíš, co tím myslí, takže jsem pak jeho mámě řekl, že už dál nemůžu, že prostě když mu asistuju, tak že mám pocit, že taky potřebuju asistenta. Tak jsem to fakt cejtil.

T: To asi zná každej, kdo někdy asistoval...

Jako jo, ale tohle byla fakt velká míra postižení, do té doby jsem nikdy neměl problém. Tady prostě to bylo pro mě, jako pro člověka, který potřebuje komunikovat nejvíc přes řeč, bylo prostě úplně mimo. Už jsem se prostě neuměl tak naladit a vcítit se.

T: Setkal ses u sebe někdy se střetem zájmů?

Přemýšlím... Asi ne. Ale třeba když už začínala nějaká situace, která by mohla skončit střetem zájmů, tak ani nekomunikuju o tom s tím klientem, ale prostě už komunikuju spíš s jeho okolím a psychologem třeba. Prostě kdyby nastal nějaký problém, tak jdu k němu domů třeba a nechám si to vysvětlit, proč je tohle takhle apod. Ale to prostě dělám dneska po x letech, kdy mám už mega moc zkušeností. Já jsem se musel hodně učit říkat ne.

T: Takže podle tebe je nejlepší tyhle věci řešit přes koordinátory?

Jo, určitě. Oni na to mají i systémy nějaký přímo. Já sám to asi úplně nemůžu změnit, takže to nechám tou systematickou cestou.

T: A v jakých případech podle tebe nejčastěji dochází k posouvání hranic?

Třeba vynikající pro mě byla zkušenost, když jsem jel s jedním klientem na vozíčku, kterej byl hrozně těžkej, jel jsem s ním k němu domů. Po cestě jsme narazili na kopeček, tak jsme se domluvili, že ho sjedeme, ale mě to podklouzlo, takže jsem celej kopec sjel po zadku s vozejkem a s tím chlapem na sobě. Dole jsem si jen řekl „díky Bože“, že jsem to přežil, že on to přežil,

takovej kopec už nikdy! Ale musel jsem si to zkusit a zažít to. 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. Musí si člověk uvědomit, kde má hranice.

T: Reflektuješ s klientem váš vztah?

S tím klientem X, kterej nemohl mluvit, vůbec. Těm holkám jsem vždycky řekl, že jako ne. Že na ně prostě nemám čas, že se s nima nemůžu pořád fotit apod. S tím klientem Y jsme to nikdy nerozebírali, ale tam to skončilo tak, že jsem asistoval třeba dva měsíce hodně v kuse, pak jsem z toho onemocněl. A věděl jsem, že takhle to prostě nemůžu dělat takhle hodně. Prostě je to nějaká bolest a utrpení, je to stejně jako v životě, kdy tě to nutí změnit nějakou postoj. Ale jinak jsme ty hovory nevedli, prostě vždycky jsem řekl, že na to nemám, že toho musím dělat míň. Nikdy jsem se nezamýšlel, že jim to řeknu, ale pak to neudělal.

T: A reflektuješ tvoje vztahy s klienty i s jinými pracovníky organizace? Např. v rámci supervize, intervize...

Jako někdy jsem něco probral s kolegama, abych třeba zjistil, jestli to, co dělá mně, dělá i ostatním. Prostě jde o to, kolik o tý věci znám informací a pak mi už stačí jen odvaha říct, že to dělat nebudu. Prostě na základě toho nedostatku informací můžu toho člověka zranit třeba. Prostě a kdo nemá odvahu to řešit napřímo, tak potřebuje tu supervizi. Ale přijde mi, že je nejlepší to řešit přímo s tím člověkem. Jinak supervize jsou fajn v tom, že se tam vždycky všechno vytáhne.

T: Tak já ti moc děkuju.

Díky.

Ostatní přepisy rozhovorů jsou k nahlédnutí v archivu autorky.