

# Hranice ve vztahu mezi pracovníky a klienty v domově pro seniory



Tereza Čechová<sup>1</sup> (Univerzita Karlova)

## KLÍČOVÁ SLOVA

Vztah mezi pracovníky a klienty, hranice ve vztahu, domov pro seniory, senioři, pracovník v sociálních službách

## KEY WORDS

Worker-client relationship, relationship boundaries, retirement home, the elderly, worker in social services

## SOUHRN

Cílem výzkumu je zjistit, jaký význam přikládají pracovníci a klienti domova pro seniory hranicím ve vztahu a jakým způsobem dochází k nastavování a reflexi hranic ve vztahu. Kvalitativní výzkum je koncipován jako případová studie malého domova pro seniory. Primární data vycházejí z polostrukturovaných rozhovorů s pracovníky a klientkami a ze zúčastněného pozorování. Zdrojem sekundárních dat jsou dokumenty, kterými se domov pro seniory řídí. Z výzkumu vyplývá, že vztahy jsou v domově pro seniory velmi blízké, i přes to, že pracovníci udržují určité hranice. Mezi pracovníky nepanuje shoda v tom, kde přesně hranice nastavit. Podle klientek je důležité, aby si pracovníci od nich profesionální odstup zachovali. Jak pracovníci, tak klientky jsou velmi spokojené s tím, jaké mají v rámci organizace vztahy.

## SUMMARY

The research aims to find out how workers and clients of a retirement home understand the boundaries in relationships and how they attach importance to the boundaries. Moreover, the process of a boundary formation and workers' reflections on their boundaries will be described. The qualitative research is designed as a case study of a small retirement home. The sources of primary data were semi-structured interviews with workers and clients and participatory observation. Documents describing the rules of the retirement home are the source of secondary data. The results showed that despite the fact, that workers keep professional boundaries, the relationships are very close in the retirement home. According to the clients, workers should keep a professional distance from them. Both workers and clients are satisfied with the relationships within the organization.

## ÚVOD

Všechny vyspělé země se potýkají s demografickým stárnutím, při kterém dochází k postupné proměně věkové struktury obyvatelstva (Nešporová, Svobodová, Vidovičová, 2008). Očekáváme, že ve 2. polovině 21. století bude žít v České republice 2,5× více seniorů než dětí. Věková struktura obyvatelstva České republiky se tak promění směrem k rychlému a výraznému stárnutí (ČSÚ, 2013). V českém prostředí platí, že primární odpovědnost za péči o stárnoucího člověka přebírá v prvé řadě rodina (Nešporová,

---

<sup>1</sup> INESAN (Institut evaluací a sociálních analýz), Oddělení výzkumu senzitivních témat



Svobodová, Vidovičová, 2008), neboť péče v domácím prostředí je pro starého člověka nejvhodnějším způsobem pomoci (Jeřábek, 2009). Z dlouhodobého hlediska je však čistě rodinná péče neudržitelná, a proto rodiny a senioři využívají sociální služby. Terénní a ambulantní služby doplňují rodinnou péči a pomáhají starému člověku setrvat co nejdéle ve známém prostředí (Fine, 2007; Jeřábek, 2009; Tao, McRoy, 2015). Pokud sdílení péče mezi neformální a formální pečovateli již není nadále možné, přichází na řadu pobytová služba domov pro seniory, kde je starým lidem poskytnuta péče vyplývající z jejich individuálních potřeb (Hrozenká, Dvořáčková, 2013).

Domov pro seniory se pro klienty stává místem, kde většina stráví zbytek života (Adra, Aharonian, Sibai, 2019). Mnoho klientů chce navázat s pracovníky blízký a přátelský vztah, ve kterém mohou být emočně angažováni (Roberts, Bowers, 2015). Je dokázáno, že pozitivní vztahy s pracovníky snižují u klientů-seniorů pravděpodobnost výskytu depresí, pocitů osamění a různých zdravotních problémů (Drageset, 2004). Pracovníci si uvědomují, že klienti s nimi potřebují navázat přátelský vztah, zároveň se však musí řídit etickými kodexy, podle kterých je nezbytné s klienty udržovat ryze profesionální vztah (Etický kodex společnosti sociálních pracovníků, 2006). Pracovníci se tak mohou potýkat s nejasnostmi ohledně vztahu s klienty, neboť navzdory teoretickým dokumentům mohou cítit, že v praxi je důležité navázat přátelský vztah (Alexander, Charles, 2009).

Vztah, ve kterém pracovníci nastaví důvěru, přijetí a péči, je v sociální práci velmi důležitý a bez něj skutečně nelze poskytnout adekvátní pomoc (Blom, 2002). Nicméně jsou to právě hranice, které pomáhají vytvořit bezpečný vztah (Barton, 2010) a které umožňují vykonávat práci efektivně (Cooper, 2012). Hranice jsou dynamické, propustné a v praxi je to často otázkou diskuse a kontextu, zda jsou hranice správně nastaveny (O'Leary, Tsui, Ruch, 2013).

V domovech pro seniory se pracovníci setkávají s těžkými osudy klientů (Kopřiva, 2016) a především při dlouhodobých profesionálních vztazích je udržování hranic obtížné (MPSV, 2017). I když je dokázáno, že nastavení hranic je základem sociální práce, a pracovníci se s hranicemi v určité podobě setkávají v každodenních interakcích, je této problematice věnováno málo pozornosti (Cooper, 2012). S hranicemi bývá zacházeno, jako kdyby měly univerzální význam, který každý chápe (O'Leary, Tsui, Ruch, 2013), a tak pracovníci nejsou v otázce profesních hranic příliš školeni a nemají k dispozici podrobnější zdroje, z kterých by mohli při práci s klienty vycházet (Cooper, 2012).

## VYMEZENÍ HRANIC MEZI PRACOVNÍKY A KLIENTY

Peterson (1992 in Dietz, Thompson, 2004: 2) definuje hranice jako „meze, které umožňují nastavit bezpečný vztah založený na potřebách klienta“. Podobnou definici založenou na chápání hranic jako mezí mezi pracovníky a klienty představil Cooper (2012: 11): „Profesionální hranice jsou sadou zásad, očekávání a pravidel, které stanovují etické a technické standardy v oblasti sociální péče. Hranice stanovují meze pro bezpečné, přijatelné a efektivní chování pracovníků.“ V českém prostředí vymezil pojem hranic Kopřiva (2016: 74) jako „dělitko, které určuje, co je záležitostí mou a co je záležitostí druhého.“ Podle Bartona (2010: 1): „Profesní hranice jsou definovány jako limity, které chrání prostor mezi mocí profesionála a zranitelností klienta.“



Hranice jsou nutnou součástí každého fungujícího vztahu, musí vycházet z jasných hodnot a etických principů, a i když jsou pomyslným dělítkem mezi dvěma stranami, měly by pracovníka a klienta spojovat, nikoli oddělovat (O'Leary, Tsui, Ruch, 2013). Hranice chrání klienty před zneužíváním a zanedbáváním ze strany pracovníků. Jasně vymezené hranice ujasňují role všech subjektů ve vztahu, čímž se zvyšuje samostatnost a nezávislost klientů, kteří neočekávají nerealistickou pomoc. Díky hranicím klienti vědí, jaké chování mohou od pracovníků očekávat, čímž dochází ke zvýšení důvěry v pracovníky (Cooper, 2012). Hranice podporují propojení pracovníků a klientů (O'Leary, Tsui, Ruch, 2013) a umožňují vytvoření bezpečného, stabilního, otevřeného a transparentního vztahu (Barton, 2010; Cooper, 2012).

Ochranu potřebují i pracovníci, a to především před příliš osobními pouty ke klientům, které mohou v rámci blízkých vztahů vzniknout. Hranice umožňují pracovníkům pomáhat klientům z bezpečné vzdálenosti, tedy s psychosociálním odstupem, který jim zajistí racionální objektivitu (O'Leary, Tsui, Ruch, 2013). Práce s klienty v domově pro seniory může být velmi náročná. Pracovníci se musí dokázat pomocí hranic vypořádat s emocemi, krizemi a problémy jak svými, tak klientů. Hranice navíc slouží k ochraně pracovníků před klienty, kteří by s nimi mohli manipulovat a zneužívat je (Cooper, 2012).

Existují názory, že hranice nemají v sociální práci své místo, neboť způsobují zbytečné problémy ve vztahu mezi pracovníky a klienty. Autoři, kteří zastávají tyto názory, argumentují tím, že bezpečí a růst je možný pouze ve vztahu bez hranic (Dietz, Thompson, 2004). Hranice pouze posilují mocenskou nerovnováhu, kdy veškerá moc je soustředěna do rukou pracovníka a ze vztahu se ztrácí veškerý lidský aspekt, čímž vztah postrádá smysluplnost (O'Leary, 2004 in O'Leary, Tsui, Ruch, 2013). Nehledě na to, že „odstříhnout“ ze vztahu vše osobní je nemožné (Alexander, Charles, 2009), protože pracovníci jsou pouze lidé a lidé v každém vztahu zažívají reciprocitu (Valsiner, 2000 in Alexander, Charles, 2009).

Nicméně cílem vztahu s hranicemi není odstranit z interakce s klienty vše osobní, to je samozřejmě nemožné, ale pracovníci by měli být schopni si uvědomit vedlejší motivy a osobní prvky ve svém jednání, což může stačit k tomu, aby motiv ztratil svou sílu (Kopřiva, 2016). Musí dokázat „nakreslit mezi nimi a klienty čáru“, která pomůže vytvořit bezpečný vztah a ochrání jak klienty, tak pracovníky (Cooper, 2012).

## METODOLOGIE

Cílem výzkumu je rozšířit poznání o hranicích ve vztahu mezi pracovníky a klienty v domově pro seniory. K dosažení výzkumného záměru byly stanoveny 3 výzkumné otázky:

- VO1:** Jak se liší **vnímání významu hranic** ve vztahu mezi pracovníky a klienty v domově pro seniory?
- VO2:** Jak se liší **proces vytváření hranic** ve vztahu mezi pracovníky a klienty v domově pro seniory?
- VO3:** Jakým způsobem **reflektují pracovníci hranice** ve vztahu ke klientům?



Ke zkoumání hranic ve vztahu mezi pracovníky a klienty byl zvolen kvalitativní přístup, který umožňuje získat holistický obraz sociálního fenoménu v konkrétním prostředí (Dejardin, 2014). Designem výzkumu je případová studie, díky které lze velmi podrobně porozumět jednomu případu (Švaříček, Šedová, 2007). Výzkum byl realizován v jednom domově pro seniory, který je příspěvkovou organizací zřízenou městem a jehož maximální kapacita je 20 klientů. V době realizace výzkumu byla všechna lůžka obsazena. V domově pro seniory jsou všechny klientky ženy s průměrným věkem 85,6 let. Co se týče závislosti na péči, jedna klientka pobírá příspěvek na péči 1. stupně, čtyři klientky 2. stupně, deset klientek má priznanou výši příspěvku 3. stupně a pět klientek 4. stupně. V domově pro seniory je zaměstnáno celkem 20 zaměstnanců, z toho 8 pracovníků v sociálních službách, 5 zdravotních sester a 2 sociální pracovníce. Výběr konkrétního domova pro seniory byl založen na předpokladu, že otázka hranic je v malém domově velmi aktuální, neboť se všichni navzájem dobře znají. Vztahy se budují mezi všemi pracovníky a všemi klienty a díky výzkumu bylo možné poskytnout komplexní obraz o vztazích a hranicích v organizaci jako celku.

Výzkum je založen na primárních a sekundárních datech. Primárním zdrojem dat je 10 polostrukturovaných rozhovorů. Respondenti byli zvoleni na základě nepravděpodobnostního výběru.

Do výzkumu bylo zapojeno 5 pracovníků — vedoucí sociální pracovníce, sociální pracovníce, 2 pracovníce přímé péče a zdravotní sestra. Respondenti z řad klientů-seniorů byli vybíráni takovým způsobem, aby se jednalo o svéprávné klientky, které jsou schopny pochopit, co účast ve výzkumu znamená a které si budou vědomy svých práv. Zároveň bylo nutné, aby klientky byly schopny verbální komunikace. Další podmínkou byl pobyt v domově pro seniory alespoň 4 měsíce. Výzkumu se zúčastnilo 5 klientek s různou mírou závislosti na péči pracovníků. Primární data dále vychází ze zúčastněného pozorování, díky kterému bylo možné záměrně, systematicky a organizovaně pozorovat interakce mezi pracovníky a klienty (Reichel, 2009).

Zdrojem sekundárních dat byly dokumenty, kterými se domov pro seniory řídí a které upravují vztahy a hranice ve vztazích mezi pracovníky a klienty. Analýze byly podrobeny následující dokumenty: vnitřní předpisy, postupy, pravidla, poslaní, cíle, zásady, etický kodex, individuální plánování průběhu sociální služby, používání restriktivních opatření, hodnocení, podpora a osobní rozvoj pracovníků, zvyšování kvality sociální služby, vnitřní pravidla pro situace, ve kterých by mohlo dojít k porušování práv uživatelů a postupy, jak uvedeným situacím předcházet, ochrana práv uživatelů, střety zájmů a ochrana před předsudky a negativním hodnocením. Dokumenty sloužily k pochopení formální kultury konkrétního domova pro seniory.

Analýza kvalitativních dat vychází ze zakotvené teorie, a to konkrétně ze specifického procesu kódování. Nejprve proběhlo otevřené kódování, které produkovalo nálepky pro různé části datového materiálu (Švaříček, Šedová, 2007). Jednalo se o tzv. deskriptivní kódy, které označovaly témata přímo zmíněná respondenty. Poté byly využity kódy analytické, kdy byly odhalovány skryté významy za daty. Deskriptivní a analytické kódy byly následně zorganizovány na základě společných rysů a vztahů, díky čemuž vznikla kódovací struktura. Kódovací struktura se následně stala základem opětovného procesu kódování dat, což sloužilo k plnému porozumění kvalitativním datům (Cope, 2010).

## VÝSLEDKY

### VÝZNAM HRANIC VYCHÁZEJÍCÍ Z DOKUMENTŮ

Dokumenty, kterými se domov pro seniory řídí, se mimo jiné zaměřují na hranice, které pracovníci nesmějí překročit při interakci s klienty. Konkrétní situace jsou popsány v dokumentu *Vnitřní pravidla pro situace, ve kterých by mohlo dojít k porušování práv uživatelů a postupy, jak uvedeným situacím předcházet*. U všech problematických situací je vysvětleno, jakým způsobem jsou porušována práva klientů, jak správně postupovat, jakou hranici nepřekračovat a jaký přínos má volba vhodného řešení jak pro klienty, tak pro pracovníky. Další dokument, který je věnován nevhodnému chování pracovníků vůči klientům, je *Ochrana práv uživatelů, střety zájmů a ochrana před předsudky a negativním hodnocením*. Pracovníci například nemohou větrat v pokoji klienta bez jeho souhlasu, použít násilí při převlékání, úklidu, hygieně, ani v jiných situacích. Dále není možné omezovat klienty v pohybu, nedůstojně je oslovovat a narušovat jejich soukromí. Klienty nelze omezovat ve svéprávnosti a není dovoleno zneužívat jejich neschopnosti. Pracovnice nesmí narušit osobní zónu klienta nepřiměřeným fyzickým kontaktem a nesmí protěžovat nebo zanedbávat některé klienty.

### VÝZNAM HRANIC POHLEDEM PRACOVNIC

Obě sociální pracovnice a zdravotní sestra si uvědomují, že mezi nimi a klientkami by měla být jistá hranice, kterou by neměly překračovat. Vědí, že by měly mít od klientek zdravý odstup, který se však nevyklučuje s blízkým vztahem. Povědomí o důležitosti hranic mají teoreticky zakotvené ať již z přednášek z vysoké školy, školení, kurzů či v případě zdravotní sestry z předchozí zkušenosti s prací v nemocnici. Uvědomují si, že formálně by nemělo docházet k navazování osobních a přátelských vztahů.

Podle pracovnic jsou hranice ve vztahu ke klientům důležité ze tří důvodů, které jsou vzájemně provázané. Za prvé díky profesionálnímu odstupu zůstane pracovník v **psychické kondici**, kdy se zvládá lépe vypořádat s těžkými situacemi, jako je například smrt klientek. Pracovnice říkají, že smrt je pro ně vždy těžká, protože s klientkami navazují blízké vztahy, ale zároveň si uvědomují, že klientkám poskytnou v jejich konečné životní fázi kvalitní péči. Dále si jsou vědomy, že se klientky dožily vysokého věku a že smrt je součástí lidského života. Vědí, že na klientky mohou vzpomínat a že přijdou nové, kterým opět poskytnou péči a pocit domova. Za druhé hranice umožňují pracovníkovi zachovat si **profesionalitu**, díky které zvládá dobře vykonávat svou práci, nevkládat do vztahů vlastní emoce a pracovat za každé situace. Za třetí hranice umožňují poskytovat kvalitní **péči všem bez rozdílu**.

*„Hranice jsou možností dobře pracovat, dobře vykonávat tu práci. Myslím, že bez hranic by mi to nešlo.“ (Radka)*

Pracovnice přímé péče, ale i zdravotní sestra jsou více otevřené přátelskému vztahu než sociální pracovnice. Všechny pracovnice mají ke klientkám blízko, zajímají se o ně, povídají si s nimi, pohladí je a celkově jim poskytnou co nejkvalitnější péči. Nicméně pracovnice přímé péče a zdravotní sestra si s klientkami povídají i o osobních



tématech, která jsou pro sociální pracovníce již za jejich profesionální hranicí. Jedná se především o témata z osobního života, která se týkají jejich rodiny. Pracovnice tráví s klientkami hodně času a jsou rády, že si s nimi mohou povídat. Nicméně rovněž mají nastavené jisté hranice, které by nepřekročily. Těmi je například sdílení vlastního telefonního čísla s klientkami nebo pozvání klientek k sobě domů. Pracovnice přímé péče vnímají důležitost hranic především k ochraně klienta, spíše než ochraně pracovníc, i když uznávají, že hranice jim umožňují lépe se vypořádat se smrtí klientek.

*„Ony se zase ptají, co moje vnoučata, kolik mám dětí, co vnoučata dělají, jestli jsou zdravá, takže takhle to rozebereme. (...) Povídáme si, co ti raubíři dělají, jak na tom jsou. Je to vzájemné.“ (Petra)*

### VÝZNAM HRANIC POHLEDEM KLIENTEK

Klientky se domnívají, že nastavit hranice mezi ně a pracovníky není potřeba. Klientky vnímají hranice ve vztazích negativně jako něco, co odděluje obě strany zapojené do vztahu. Myslí si, že „nic takového“ není v domově potřeba, protože pracovníce jsou milé a není třeba si od nich držet odstup, který by je před nimi chránil. Jedna klientka zmínila, že vzhledem ke své pozici klientky v domově pro seniory si ani nemůže dovolit držet od pracovníc určitý odstup, neboť je na pracovnících zcela závislá a potřebuje, aby vztahy byly přátelské. Vzápětí však dodává, že vztahy jsou dobře nastavené, se všemi pracovníci je spokojená a odstup tedy skutečně není potřeba.

Jediné hranice, které si klientky uvědomují, jsou v rámci povídání s pracovníci, kdy se pracovníc neptají na témata, která by jim mohla být nepříjemná. Neptají se jich na podrobnosti z jejich osobního života, které by pracovníce nechtěly sdělit. Jedna klientka by sama nerada sdílela s pracovníci vlastní starosti a problémy. V tomto případě lze hovořit o vytvoření jistého odstupů od pracovníc. Z rozhovoru však vyplývá, že zmíněný odstup vychází z její osobnosti, kdy si vlastní problémy ráda řeší sama v sobě a s nikým je nesdílí. Není to tedy odstup konkrétně od pracovníc, ale od lidí obecně.

*„Já se nikdy neptám. Když něco řeknou, tak to vím, ale jako sama po nich nějaké informace nevyžaduju.“ (klientka Hana)*

Klientky si zároveň uvědomují, že vzhledem k tomu, že pracovníce jsou ve svém zaměstnání, měly by mít od klientek profesionální odstup. Pracovnice by si je podle klientek neměly nechat „pustit moc k tělu“, aby si zachovaly profesionalitu a aby se nenechaly od klientek „terorizovat“. Klientky porovnávají situaci s vlastními pracovními zkušenostmi, kdy si také nechávaly od lidí profesionální odstup, aby byly schopné vykonávat práci kvalitně. Pracovnice tedy vnímají jako zaměstnance domova pro seniory, kteří mají svá práva, ale i povinnosti, které musí během pracovní doby splnit. Nicméně i přes zmíněný odstup jim připadají vztahy velmi blízké a přátelské.

*„No tak to je samozřejmý, že si musím uvědomovat, že mají (pracovnice, pozn. autorky) svoje pracovní povinnosti a že si musí udržovat určitý odstup od nás, protože*

*kam by přišly, kdyby si nás pustily k tělu, protože člověk je tvor nevděčný.“ (klientka Jana)*

Klientky dále vnímají důležitost odstupu pracovníků i vzhledem k tématům společných rozhovorů. Klientky se domnívají, že by s nimi pracovníce neměly diskutovat problémy, které vznikají v rámci pracovního týmu. Vnímají, že veškeré problémy by si v rámci týmu měly pracovníce řešit samy a nevtahovat do jejich řešení klientky. Klientky si dále myslí, že by pracovníce neměly v určitých ohledech hovořit o ostatních klientkách v domově pro seniory. Nepřišlo by jim vhodné, aby s pracovníci rozebíraly zdravotní stav klientek, co jaká klientka udělala či neudělala a co si pracovníce o klientkách myslí.

*„To jsou jejich záležitosti, kdyby se mezi sebou pohádkovaly, tak jako pacient do toho nemám co mluvit nebo se starat.“ (klientka Libuše)*

## PROCES NASTAVOVÁNÍ HRANIC NA STRANĚ PRACOVNIC

Z výzkumného šetření vyplynulo, že proces utváření vztahů a nastavování hranic mezi pracovníky a klienty je podle pracovníků ovlivněno pěti faktory — **kapacitou domova pro seniory, organizačními dokumenty, samotným pracovníkem, týmem pracovníků a teoretickými znalostmi**. V kultuře tohoto domova je největší důraz přikládán pracovníkovi a jeho rozhodnutí, jak si vztah s klienty nastaví. Pracovníci jsou poměrně svobodní v tom, jak blízký vztah s klienty zvolí.

Pracovnice říkají, že tím, že se jedná o malý domov pro seniory, je snazší si s klientkami vytvořit blízký vztah. Prostředí je v takovém zařízení rodinnější a pouta mezi pracovníky a klientkami jsou přirozeně silnější, neboť se všichni dobře znají a pracovníce mají na klientky více času. Domnívají se, že ve velkém domově pro seniory není čas a prostor pro to, aby se s klienty vybudoval blízký vztah. V malém zařízení jsou klientky navíc uvolněnější, neboť zažívají silnější pocit domova. Klientky jsou pak otevřenější a vytváří si k pracovnícím pevnější vazby než ve velkém zařízení. Malý počet klientek je tedy nutným předpokladem k vytvoření blízkého vztahu.

*„To se mi právě líbí, že je to malý zařízení, že je to rodinný a že ten čas a prostor na to je, vytvořit si s těmi lidmi nějaký vztah.“ (Simona)*

Nastavení vztahu a hranic na úrovni pracovník-klient je dále ovlivněno dokumenty, kterými se domov pro seniory řídí. Dokumenty stanovují základní pravidla komunikace, postojů a chování pracovníků ve vztahu ke klientům či konkrétní povinnosti a postupy pro personál poskytující služby sociální péče. V dokumentech jsou také vysvětleny cíle, zásady a poslání domova pro seniory. Všichni pracovníci jsou při nástupu do domova pro seniory seznámeni s těmito dokumenty a podepisují potvrzení, že si veškeré dokumenty nastudovali.

Do jaké míry se budou všemi dokumenty řídit, je na vlastním rozhodnutí každého pracovníka. Samozřejmě nesmí docházet k porušování základních pravidel a povinností, ale je na každém, jak konkrétně si vztah s klienty nastaví. To pak může být ovlivněno buď potřebami klienta, který žádá bližší vztah nebo potřebami pra-





covnic, které samy cítí, jaký vztah chtějí s klientkami mít. Vztah vychází z osobnosti a nastavení pracovnic. Pro některé je práce se seniory posláním, pro jiné koníčkem. Pracovnice jsou empatické, vstřícné, milé, komunikativní a všechny se shodují, že je práce v domově pro seniory smysluplná. Chtějí starým lidem pomáhat a podporovat je v jejich samostatnosti a soběstačnosti.

*„Organizace má zpracovaný materiály v rámci standardů, směrnic, etického kodexu, kde je ten vztah podchycen (...), ale možná potom záleží na tom pracovníkovi samotným, jak dalece v tom vztahu zajde.“ (Lenka)*

Dalším faktorem, který se podílí na vytváření vztahu a hranic, je tým pracovníků. Nově přichozí zaměstnanci jsou vždy seznámeni s kolektivem a s přístupem, který v organizaci převládá. Každý pracovník nejprve pracuje s mentorem, tedy zkušenějším pracovníkem, který ho seznámí s chodem domova pro seniory a základními principy chování ke klientkám. Noví pracovníci mohou pozorovat, jak ostatní pracovníci přistupují ke klientkám, ale je na každém, jak vlastní vztahy nastaví. Nikdo není nucen chovat se ke klientkám konkrétním způsobem (vyjma základních pravidel). Z pohledu sociálních pracovnic, pracovnic přímé péče i zdravotní sestry mají všechny pracovnice hezky nastavený vztah se všemi klientkami.

*„Seznámíme je s naším přístupem, ale nikomu to nenutíme, ať si každý o tom udělá svůj obrázek. My řekneme, jak to máme nastavené a ať si z toho každý vybere, co chce, ať si najde svůj přístup.“ (Lenka)*

Někteří pracovníci se při budování vztahu s klienty řídí teoretickými znalostmi, které získaly buď v rámci školního vzdělávání či kurzů, které absolvovali. Při práci s klienty vzpomínají na základní principy práce s klienty v domově pro seniory a snaží se aplikovat poznatky do praxe. Jedná se především o podporování klienta v samostatnosti a udržení zdravého odstupu. Pracovnice si snaží ve vztahu ke klientkám zachovat profesionální odstup, nebo si minimálně uvědomují, že by jistý odstup měl ve vztahu být. Co se týče pravidelných školení, kterých se pracovníci v rámci vzdělávání účastní, není otázce vztahu a hranic ve vztahu s klienty věnována velká pozornost. Neexistuje kurz, který by byl zaměřen konkrétně na vztahy s klienty v pobytových službách. Otázku vztahu je však možné otevřít v rámci jiných témat.

## PROCES NASTAVOVÁNÍ HRANIC NA STRANĚ KLIENTEK

Z předchozí analýzy vyplývá, že klientky vnímají hranice z jejich strany negativně jako přílišný odstup, který není v domově pro seniory potřeba. U klientek tedy nelze hovořit o procesu nastavování hranic ve vztahu mezi pracovníky a klienty. Určité hranice mají nastavené pouze v rámci rozhovorů s pracovnicemi, kdy se některé nerady pouští do hlubokých témat. V takovém případě jsou hranice ovlivněny osobností klientek. Do procesu formování hranic vstupuje **lidský aspekt**, kdy některé klientky mohou být uzavřenější a mohou preferovat zdravý odstup, a proto si nevytváří s pracovnicemi tak blízký vztah jako jiné klientky. Vztah může být zároveň ovlivněn i osobností pracovnic, kdy s některými pracovnicemi si klientky rozumí více než s ji-





nými. Klientky si uvědomují, že je zcela přirozené, že někteří lidé jsou si povahově bližší. Do nastavení hranic ve vztahu se mohou promítat i zkušenosti ze zaměstnání, které klientky dříve vykonávaly a ve kterém byly vedeny k držení si odstupů od pacientů, zákazníků či ostatních členů pracovního týmu.

*„Tak už to v životě bývá, že vám je někdo bližší, ale není tady někdo, koho bych vůbec nebrala.“ (klientka Jana)*

Podobně jako pracovníce i klientky vnímají, že malá **kapacita domova pro seniory** má velký vliv na utváření blízkých vztahů. Klientky stejně jako pracovníce vnímají, že v malém zařízení lze vytvořit rodinnou atmosféru a že mezi klienty a pracovníky je možné vybudovat hezký vztah. Klientky znají všechny pracovníce, mají je rády a jsou vděčné za jejich pomoc a péči, což vše přispívá k navození pocitu domova a bezpečí.

*„Ve velkém domově nemohou být ty vztahy tak dobré, protože těch lidí je moc. Já si myslím, že těch 20 je takové rodinné.“ (klientka Hana)*

#### REFLEXE HRANIC POHLEDEM PRACOVNIC

Pracovnice se snaží mít se všemi klientkami hezký vztah a dávají si pozor na to, aby některou klientku nezanedbávaly. Chtějí, aby se všechny klientky cítily v domově pro seniory jako doma. I přes to některé přiznávají, že s určitými klientkami mají bližší vztah než s jinými. Některé pracovníce dokonce vnímají některou klientku téměř jako vlastní babičku. To je dáno především osobností a povahovou blízkostí či společnými zájmy. Zmíněná blízkost však není dle pracovníků problematická, neboť je zcela běžné, že z lidského hlediska vám je někdo sympatičtější. Zároveň jsou přesvědčené, že všem klientkám věnují stejnou péči a pozornost bez ohledu na to, s kým mají blízký vztah.

*„Samozřejmě, že vám někdo přiroste k srdíčku blíž, ale vztah máme ke všem hezký, ale je tady paní, kterou bych měla pomalu jako svoji babičku.“ (Petra)*

Veškeré chování vůči klientkám pracovníce posuzují v kontextu konkrétní situace. Vždy je třeba porozumět tomu, co se v dané situaci odehrává, kdo se interakce účastní a podle toho zvolit vhodný přístup. Například fyzický kontakt, jako je pohlazení či objetí, je vhodný pouze u některých klientek a za určitých situací. Ke klientkám nelze přistupovat jednotně, protože má každá vlastní potřeby, na které je třeba reagovat. Pracovnice tedy volí individuální přístup ke klientkám vycházející z jejich životního příběhu, přání a potřeb. Lze tedy říct, že pracovníce musí reflektovat své chování a nastavené hranice každodenně při všech interakcích s klientkami.

*„Ten přístup je individuální, každá má ráda něco jiného, každá potřebuje něco jiného. (...) Je potřeba přemýšlet o tom, co tomu člověku udělá radost.“ (Lenka)*

Některé pracovníce si uvědomují, že jejich chování není vždy v souladu s formálními požadavky na vztah mezi pracovníky a klienty. Je pro ně však těžké si v některých případech hranice nastavit a poté je nepřekračovat. Existují situace, ve kterých jsou



příliš emočně angažované a jsou si vědomy toho, že to není vzhledem k obecným pravidlům vhodné. S tímto postojem se setkávají především ty pracovnice, které absolvovaly teoretické kurzy věnované otázce vztahu mezi pracovníky a klienty. Uvědomují si, jaká rizika jim hrozí při opakovaném překračování hranic, ale jejich povaha jim nedovolí stanovit hranice pevněji. Jsou rády, že mají s klientkami blízký vztah, věří, že je to pro obě strany přínosné, ale mají obavy, zda to nebude mít v budoucnu negativní vliv na jejich psychickou stránku.

*„Myslím si, že by tam měl být nějaký odstup, ale já to neumím, já jsem od přírody empatický člověk, takže já si myslím, že ty hranice překračuji dost a že mě to jednou semele, no.“ (Simona)*

Pokud dojde k překročení hranic mimo komfortní zónu pracovníků či k jakémukoli problematickému chování, mají pracovnice v domově pro seniory čtyři možnosti podpory. Za prvé se pracovnice mohou obrátit na někoho z pracovního týmu, kdo je kompetentní k řešení vzniklé situace. Tím může být například sociální pracovnice, vedoucí nebo zdravotní sestra. Za druhé mohou využít prostoru v rámci pracovního týmu, a to buď skrz neformální diskuse, nebo pomocí formální diskuse v rámci porady. Pracovnice přímé péče jsou s klientkami v kontaktu celý den, a tak je zcela přirozené, že je pro ně práce někdy náročná a uvítají možnost si s někým popovídat. Zároveň říkají, že v rámci týmu si o klientkách povídají spíše na obecné rovině, pokud by šlo o závažný problém, obrátily by se spíše na vedoucí.

Třetí možností, jak řešit problematické situace ve vztahu ke klientkám, je využití školení, jejichž cílem je zvyšování profesionálních kompetencí pracovníků. I když školení nejsou přímo zaměřená na vztahy mezi pracovníky a klienty v domově pro seniory, jedná se o bezpečný prostor, kde se může otázka vztahů otevřít. Podle sociální pracovnice jsou školení využívána především pracovnicemi přímé péče a zdravotními sestrami k řešení problémů ve vztazích ke klientům. Pracovnice přímé péče však nevnímají, že by ve vztahu ke klientkám bylo nutné řešit nějaké problematické záležitosti, a proto nevidí školení jako prostor k řešení vzájemných vztahů.

Za čtvrté mají pracovníci možnost využít supervize, které se konají jednou za půl roku pod vedením externí supervizorky. Nicméně vzhledem k pandemii Covid-19 bylo konání týmových supervizí přerušeno. Některé pracovnice tedy nemají se supervizemi žádnou zkušenost. Podle pracovnic, které se supervizí účastnily, se jedná o vhodnou příležitost ke sdílení pocitů a zkušeností se vztahy s klientkami. Opět se však vracíme k tomu, že pracovnice jsou spokojeny s tím, jak mají vztah s klienty nastavený, a proto si nemyslí, že je potřeba otázku vztahu více diskutovat.

*„Vztahy by se řešily na supervizi. (...) Žádný problém tu není, ale kdyby byl, tak by se to nějak řešilo.“ (Petra)*

Co se týče kontroly chování pracovníků vůči klientkám, tu nadřízené pracovnice cíleně neprovádějí. Všimají si, jakým způsobem pracovnice s klientkami komunikují, jak se o ně starají, ale vše se děje v rámci běžného režimu, a nikoliv v rámci cílené kontroly. Pokud by se jim chování pracovníků nelíbilo, ihned by je na to upozornily a požádaly o změnu přístupu. Systematické ověřování základních znalostí směrnic a dokumentů

probíhá prostřednictvím samovyplňovacího dokumentu *Ověřování znalostí pracovníků sociální služby*. Pracovnice rovněž mají možnost ohodnotit vlastní vztahy s klientkami, a to v rámci *Sebehodnotících dotazníků*, kde například popisují své silné a slabé stránky.

*„To můžeme vidět pouhým pozorováním, když je provoz, tak jak ti pracovníci reagují nebo jak zvládají určité situace. (...) Cíleně za pracovníkem nejdu, ale vidím to, jak ten pracovník jedná s klienty.“ (Radka)*

## ZÁVĚR

Pracovnice vnímají, že hranice ve vztahu ke klientům jsou důležité ze tří hledisek — aby si udržely psychickou odolnost, aby byla zachována profesionalita pracovnic a aby byla péče poskytována všem bez rozdílu. Podle pracovnic přímé péče jsou hranice užitečné především pro klienty, sociální pracovnice vnímají jejich přínos i pro pracovníky. Přístup jednotlivých pracovnic se dále liší v tom, kde hranici ve vztahu nastavit. Pracovnice přímé péče a zdravotní sestra jsou více otevřené přátelskému vztahu s klientkami, do kterého patří i osobní témata. Sociální pracovnice si od klientek drží větší odstup, kdy povídání si o osobních tématech již překračuje jejich profesionální hranici. Každá pracovnice si tedy utváří vztah s klientkami individuálně, ale všechny sledují společný cíl, kterým je poskytnutí kvalitní péče všem klientkám.

Klientky vnímají, že hranice nastavené z jejich strany mezi ně a pracovnice nepatří, neboť se domnívají, že by negativně ovlivnily jejich hezký vztah s pracovníci. Zároveň si uvědomují, že z jejich pozice klientek v domově pro seniory ani není vhodné, aby si nějaký odstup držely, neboť jsou na pracovištích závislé. Jediné hranice, za které klientky pracovnice nepustí, se týkají témat rozhovorů, kdy si s pracovníci nechtějí povídat o svých trápeních a vážných problémech. Zároveň dodržují hranice vůči pracovnícím, kdy od nich nevyžadují žádné detaily z jejich soukromého života a nenutí je vyprávět o tématech, která by jim nebyla příjemná.

Klientky si uvědomují, že pracovnice jsou v domově pro seniory v zaměstnání, a proto by si pracovnice měly udržovat profesionální odstup. Podle klientek by si pracovnice měly zachovat profesionalitu za každé situace a neměly by se nechat od klientek manipulovat. Zároveň je podle klientek důležité, aby s nimi pracovnice nediskutovaly problémy, které vznikají na pracovišti, a to jak v rámci pracovního týmu, tak mezi pracovníky a ostatními klienty. V neposlední řadě klientky zmínily, že pracovnice by vždy měly všem věnovat stejnou pozornost bez ohledu na to, která klientka jim je sympatičtější a s kterou mají bližší vztah.

Podle pracovnic je proces utváření vztahů a nastavování hranic ovlivněn pěti faktory — kapacitou domova pro seniory, organizačními dokumenty, samotným pracovníkem, týmem pracovníků a teoretickými znalostmi. Prostředí v malém domově pro seniory je rodinné a pouta mezi pracovníky a klienty jsou přirozeně silnější. Organizační dokumenty stanovují základní pravidla komunikace, postojů a chování ve vztahu ke klientům, kterými se pracovníci řídí. Velkou roli hraje při utváření vztahů s klienty sám pracovník a jeho osobnost. Pracovníci utváří vztahy s klienty na základě vlastního přesvědčení a rozhodnutí. Pracovníci zároveň mohou přebírat vzorce chování ke klientům od ostatních pracovníků, které pozorují při každodenní práci



s klienty. Svě místo v otázce vztahů a hranic mají i teoretické znalosti pracovníků, které mohou sloužit jako určitý manuál, jak vztahy a hranice správně nastavovat. V praxi se však pracovníce setkávají s tím, že některé hranice nezvládají dodržovat anebo že v určitých situacích ani není možné hranice nepřekročit.

Jelikož klientky vnímají hranice negativně jako přílišný odstup, který není v domově pro seniory potřeba, nelze u nich podrobně mluvit o nastavování hranic. Jediné hranice, které vůči pracovnícům mají, se týkají témat společného hovoru. Tyto hranice vycházejí z osobností klientek, kdy některé jsou uzavřené a nerady se svěřují, jiné naopak potěší, když mohou s pracovníci diskutovat o všech tématech. Klientky si uvědomují, že jejich blízký vztah s pracovníci je ovlivněn především osobností pracovníků a kapacitou domova pro seniory. Pracovníci jsou ochotní, milé, vstřícné, vždy jim se vším pomohou, popovídají si s nimi a pohladí je. Domov pro seniory je malý a díky tomu lze vytvořit mezi nimi a pracovníci hezký vztah v rodinném prostředí.

Pracovníci denně reflektují, zda věnují všem klientkám stejnou pozornost. Zároveň jsou všímavé k potřebám a přáním klientek, aby jim poskytovaly individualizovanou péči. Při jakýchkoli otázkách či nejasnostech ohledně vztahu a hranic ve vztahu s klienty mohou pracovníci využít čtyři možnosti podpory – rozhovor s vedoucím, formální či neformální rozhovor s pracovním týmem, aktivní účast na školení a supervizi. I když pracovníci mají několik možností, kde otázku vztahu a hranic otevřít, ve většině případů si vše řeší samy. Pracovníci jsou spokojeni s tím, jaké mají s klientkami vztahy, a proto jim nepřijde nutné, aby se cokoli ohledně vztahů muselo diskutovat. Pracovníci hodnotí svůj vztah ke klientům v rámci *Sebehodnotících dotazníků* a vedoucí kontrolují chování pracovníků neformálním pozorováním v běžném režimu. Všechny pracovníce dále pravidelně vyplňují dokument, který je zaměřen na ověřování základních znalostí vnitřních dokumentů, kterými se domov pro seniory řídí. Z výzkumu vyplynulo, že jak pracovníci, tak klientky jsou dlouhodobě spokojené s tím, jaké mají v rámci organizace vztahy.

## ZDROJE

- ADRA, Marina Gharibian, Zepur AHARONIAN a Abla Mehio SIBAI. Exploring resident-staff relationships in nursing homes in Lebanon. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being* [online]. 2019, 14(1), 1-14 [cit. 2022-03-09]. Dostupné z: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6853206/>
- ALEXANDER, Carla a Grant CHARLES. Caring, Mutuality and Reciprocity in Social Worker-Client Relationships: Rethinking Principles of Practice. *Journal of Social Work*. 2009, 9(1), 5-22. Dostupné z: [https://www.researchgate.net/publication/274712973\\_Caring\\_mutuality\\_and\\_reciprocit\\_y\\_in\\_social\\_worker-client\\_Rethinking\\_principles\\_of\\_practic](https://www.researchgate.net/publication/274712973_Caring_mutuality_and_reciprocit_y_in_social_worker-client_Rethinking_principles_of_practic)
- BARTON, Jane. Professional Boundaries: Discerning Line in the Sand. *Life Quality Institute* [online]. 2010, 1-11 [cit. 2022-03-09].
- BLOM, Björn. The social worker-client relationship -- a Sartrean approach. *European Journal of Social Work* [online]. 2002, 5(3), 277-285 [cit. 2022-03-09]. Dostupné z: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/714890055>
- COOPER, Frank. *Professional Boundaries in Social Work and Social Care: A Practical Guide to Understanding, Maintaining and Managing your Professional Boundaries* [online]. 2012, 7-171 [cit. 2022-03-09]. Dostupné z: [https://www.respitenow.com.au/uploads/3/9/0/3/39035687/boundaries\\_for\\_carers.pdf](https://www.respitenow.com.au/uploads/3/9/0/3/39035687/boundaries_for_carers.pdf)

- COPE, Meghan. Coding transcripts and diaries: "Interpreting and Communicating" Qualitative Research. *Qualitative and Mixed Methods in Geography* [online]. 2010 [cit. 2022-08-04]. Dostupné z: [https://www.researchgate.net/publication/289099722\\_Coding\\_transcripts\\_and\\_diaries](https://www.researchgate.net/publication/289099722_Coding_transcripts_and_diaries)
- ČSÚ. Stárnutí se nevyhneme. *Český statistický úřad* [online]. Praha, 2013 [cit. 2022-03-08]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/ea002b5947>
- DIETZ, Christine a Joanne THOMPSON. Rethinking Boundaries: Ethical Dilemmas in the Social Worker-Client Relationship. *Journal of Progressive Human Services* [online]. 2004, 15(2), 1-24 [cit. 2022-02-23]. Dostupné z: <https://psycnet.apa.org/record/2004-21879-001Relationshipship>. *Journal of Progressive Human Services* [online]. 2004, 15(2), 1-24 [cit. 2022-02-23]. Dostupné z: <https://psycnet.apa.org/record/2004-21879-001>
- DRAGESET, Jorunn. The importance of activities of daily living and social contact for loneliness: a survey among residents in nursing homes. *Scand J Caring Sc* [online]. 2004, 18(1), 65-71 [cit. 2022-03-09]. Dostupné z: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/15005665/>
- Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR. Společnost sociálních pracovníků* [online]. Praha, 2006 [cit. 2022-01-22]. Dostupné z: [http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky\\_kodex\\_ssprc.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_ssprc.pdf)
- FINE, Michael D. *A Caring Society?: Care and the Dilemmas of Human Services in the 21st Century*. VB: Palgrave Macmillan, 2007. ISBN 978-0333993392
- HROZENSKÁ, Martina a Dagmar DVOŘÁČKOVÁ. *Sociální péče o seniory: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor* [online]. Praha: Grada, 2013 [cit. 2022-01-24]. ISBN 978-80-247-4139-0.
- JEŘÁBEK, Hynek. Rodinná péče o seniory jako „práce z lásky“: nové argumenty. *Sociologický časopis/Czech Sociological Review* [online]. 2009, 45(2), 243-265 [cit. cit. 2022-02-09]. Dostupné z: [https://sreview.soc.cas.cz/en/artkey/csr-200902-0003\\_family-care-for-seniors-as-a-labour-of-love-new-arguments.php](https://sreview.soc.cas.cz/en/artkey/csr-200902-0003_family-care-for-seniors-as-a-labour-of-love-new-arguments.php)
- KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Vyd. 7., V Portálu 6. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-802-6205-289.
- MPSV. *Sešit sociální práce* [online]. Praha, 2017, 1-80 [cit. 2022-03-09]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/sesity-socialni-prace-1>
- NEŠPOROVÁ, Olga, Kamila SVOBODOVÁ a Lucie VIDOVIČOVÁ. *Zajištění potřeb seniorů s důrazem na roli nestátního sektoru*. Praha: VÚPSV, 2008. ISBN 978-80-87007-96-9.
- O'LEARY, Patrick, Ming-Sum TSUI a Gillian RUCH. The Boundaries of the Social Work Relationship Revisited: Towards a Connected, Inclusive and Dynamic Conceptualisation. *British Journal of Social Work* [online]. 2013, 43(2), 135-153 [cit. 2022-03-08]. Dostupné z: <https://www.semanticscholar.org/paper/The-Boundaries-ofthe-Social-Work-Relationship-a-0%E2%80%99LearyTsui/fc6457b4d-0f241e683c1d6d7862be9e8010ba47a>
- ROBERTS, Tonya a Barbara BOWERS. How Nursing Home Residents Develop Relationships with Peers & Staff: A Grounded Theory Study. *Int J Nurs Stud* [online]. 2015, 52(1), 57-67 [cit. 2022-03-09]. Dostupné z: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25443304/>
- TAO, Hong a Susan MCROY. Caring for and keeping the elderly in their homes. *Chinese Nursing Research* [online]. 2015, 2(3), 31-34 [cit. cit. 2022-02-09]. Dostupné z: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2095771815300013>

### Tereza Čechová

Departement of Social Work, Faculty of Arts  
(Katedra sociální práce, Filozofická fakulta)  
Charles University (Univerzita Karlova)  
nám. J. Palacha 2, 116 38 Praha 1  
[tereza.cechoval3@gmail.com](mailto:tereza.cechoval3@gmail.com)

