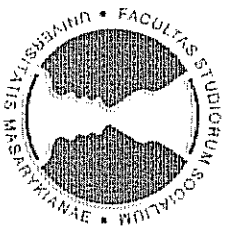


L. DOSKOUBAL D-E

Hodnoticí kritéria eseje z předmětu SOCIÁLNÍ DEVIACE

	Co splněno (+)	Co nesplněno (-)
Formální náležitosti k celému textu		
Název práce (typ dilemat a místo zjišťování)	úplný <input checked="" type="checkbox"/>	neúplný nebo chybí <input checked="" type="checkbox"/>
Citace v textu (např. Vacek 1997: 192)	přítomny <input checked="" type="checkbox"/>	chybí <input checked="" type="checkbox"/>
Plynulost vět	dostačující <input checked="" type="checkbox"/>	nedostačující <input checked="" type="checkbox"/>
Část „Úvod“		
Název podkapitoly	správný <input checked="" type="checkbox"/>	chybný nebo chybí <input checked="" type="checkbox"/>
Cíl práce	konkretizovaný <input checked="" type="checkbox"/> <i>uveden!</i> 1 2	nedostatečně specifikovaný 3 4 5
Zdůvodnění volby tématu	je přítomné <input checked="" type="checkbox"/>	chybí <input checked="" type="checkbox"/>
Způsob naplnění cíle	uveden <input checked="" type="checkbox"/>	neuveden <input checked="" type="checkbox"/>
Část „Charakteristika konkrétního pracoviště organizace v dané lokalitě/regionu“		
Název podkapitoly	úplný <input checked="" type="checkbox"/>	neúplný/jakého a kde? <input checked="" type="checkbox"/>
Pracovníci, u kterých bude dilema zkoumáno	specifikováni <input checked="" type="checkbox"/>	nespecifikováni <input checked="" type="checkbox"/>
Charakteristiky klientů	dostatečné <input checked="" type="checkbox"/>	nedostatečné <input checked="" type="checkbox"/>
Charakteristiky pracovníků	dostatečné <input checked="" type="checkbox"/>	nedostatečné <input checked="" type="checkbox"/>
Část „Teoretické vymezení konkrétního dilematu“		
Název podkapitoly	úplný <input checked="" type="checkbox"/>	neúplný/konkrétně jakého? <input checked="" type="checkbox"/>
Charakteristiky vybraného dilematu podle literatury	dostatečné 1 <input checked="" type="checkbox"/> 2	nedostatečné 3 4 5
Tabulka shrnující informace o dilematu	přítomna <input checked="" type="checkbox"/>	nepřítomna <input checked="" type="checkbox"/>
Část „Otázky indikující přítomnost zvoleného dilematu na vybraném pracovišti a způsobu jeho řešení“		
Název podkapitoly	úplný <input checked="" type="checkbox"/>	neúplný <input checked="" type="checkbox"/>
Oba typy otázek (indikující přítomnost d. vs. způsoby jeho řešení)	přítomny <input checked="" type="checkbox"/>	nepřítomny <input checked="" type="checkbox"/>
Formulace otázek ve standardizované podoby (s využitím formy „Vy“)	dostatečná 1 2 <input checked="" type="checkbox"/> 3	nedostatečná 4 5 <input checked="" type="checkbox"/> dvouhlavňové ot. <input checked="" type="checkbox"/> nezacílené/obecné ot. <input checked="" type="checkbox"/> neprovázané s konceptem dilematu <input checked="" type="checkbox"/>
Část „Řešení zvoleného dilematu a jeho význam“		
Název podkapitoly	úplný <input checked="" type="checkbox"/>	neúplný <input checked="" type="checkbox"/>
Způsob reálného řešení a jeho zdůvodnění	dostatečné 1 2 3 <input checked="" type="checkbox"/> 4	nedostatečné 5



Téma:

Jak jsou pracovníci osobní asistence v neziskové organizaci
Podané ruce, os. zvyklý řešit dilema mezi snahou nesprávně
zasáhnout na popud falešného poplachu, nebo nesprávně
nezasáhnout a jednat tak v neohrožení, a jaký to má pro ně
význam?

Obsah:

1 Úvod	3
2 Popis náplně práce a charakteristik pracovníků	4
2.1 Charakteristika organizace	5
2.1.1 Obsah poskytovaných služeb	5
2.2 Náplň práce	6
3 Teoretické vymezení dilematu ZASÁHNOUT ČI NEZASÁHNOUT	6
4 Otázky vybraného dilematu	7
4.1 Tabulka dilematu ZASÁHNOUT ČI NEZASÁHNOUT	7
4.2 Otázky, které umožní indikovat přítomnost daného dilematu na pracovišti	8
5 Řešení vybraného dilematu a jeho významu pro pracovníky na vybraném pracovišti	9
6 Závěr	11
7 Literatura	11

Bc. Lenka Doskočilová

UČO: 169655

Předmět: SPP803 Přístup k práci s klientem a kultura organizace

Semestr: Jaro 2009

1 Úvod

Pracuji jako osobní asistentka zdravotně postižených v domácí péči. Klientka je velmi těžce zdravotně postižená bez pomoci intelektu. Je velmi přátelská, takže s ní nemám žádný problém. Za dva roky, co jsem její osobní asistentka, jsme si vytvořily přátelský a otevřený vztah. Můžeme si jedna druhé říct cokoli. Ze začátku se sice Klientka obávala, že mě ztratí a proto se mi bála cokoli říct. Například se jí nelíbilo, jak žehlim, protože každá máme své zvyky z domova, které jsme museli sjednotit, aby vyhovovaly nám oběma. Ale všechno jsme si postupem času vysvětlily a nyní je vše v pořádku.

Ovšem zpočátku jsem měla velký problém s chováním mezi klientkou a jejím manželem. Když jsem nastoupila, měli manželskou krizi, kterou nijak přede mnou neskrývali. Nejsm žádá citlivka, ale několikrát se přede mnou hrozivě pohádali. A kdyžby jenom přede mnou, ale hádali se i před dětmi. Jsem na leccos zvyklá, ale tyto hádky byly i pro mne silné kafe. Manžel klientku provokoval, až se klientka přestávala ovládat a časovala manžela vulgárními výrazy. Hádky začaly vznikat i kvůli mně. Manžel si představoval, že budu se s klientkou neustále hledat děti a on si bude zařizovat své záležitosti, a klientka zase chtěla do města, kina, divadla, prostě mimo domov, kde začínala být situace vyhrcoená. Byla jsem v takovém šoku, že jsem nevěděla, co v takových situacích dělat. Zda zůstanou mezi manželskou hádkou, a být nařčená, že to není má práce, nebo nezsaňnou, a v ústraní sledovat, jak mezi sebou válčí. Několikrát, když hádka začala, jsem musela vzít dcery stranou a zabavit je, protože myslí, že to byla síla i pro ně. Dokonce několikrát padlo slovo rozvod.

Klientku jsem vzala na kávu, kde jsme situaci probraly, vysvětlila jsem jí, jak je situace nepřijemná, nejen pro mě, ale hlavně pro děti. Klientka potřebovala oporu a hlavně přítelkyni, se kterou by mohla všechno probrat. Takže po několika rozmluvách jsme našly řešení, manželé vyhledali odbornou pomoc manželského psychologa, bylo to velmi složité období, ale po nějakém čase se přestali hádat.

Situaci zkomplikoval i fakt, že manžel mladší hyperaktivní dceru uvazoval na noc do postýlky, protože z ní v noci vylézala, padala na zem, šlapala po hlavě druhé dceři. Nevěděli, co si s ní počít, a tak to řešili tímto nešťastným způsobem.

Když jsem to zjistila, několikrát jsem je upozornila, že to musí dělat jinak, protože to hranici s týráním dětí. Navíc manžel není zrovna pořádkumilovný typ a děti jsou prostě děti, a i přes mou snahu to u nich vypadá nevalně. A zjistit to Oddělení sociálně-právní ochrany dětí, budou mít velké potíže. Bohužel to pochopili jako vyhrožování, a proto volali mé vedoucí a na mě chování si stěžovali. Přitom jsem jim chtěla jenom poradit.

3

Zanedlouho to OSPOD zjistilo, protože do rodiny docházela nejménovaná organizace na hlídání dětí, a jelikož se rodina přivazováním nechtěla, organizace to nahlásila OSPOD, a rodina měla několik nepřijemných návštěv. Které byli důvodem dalších hádek.

Takže když jsem zasáhla, i když jenom tím, že jsem je upozornila, bylo jsem „na koberečku“ u vedoucí za svůj názor. A kdybych nezasáhla, jednala bych z neohlednosti, i když to nakonec OSPOD řešila.

Také se jednou stalo, že manžel klientku uhodil. Klientka se mi sama přiznala. Dokonce zminila i psychické týrání. Chtěla radu od přítelkyně a ne sociální pracovnice, ani osobní asistentky. Potřebovala se vypovídat. A požádala mne, abych si tuto informaci nechala pro sebe. Z rozhovoru vyplynulo, že manžel klientku neuhodil poprvé.

Když se to stalo poprvé, klientka se předchozí osobní asistence svěčila, ta neváhala, informovala vedení organizace, a společně se domluvili, že klientky vezmou na kávu, pryč z dosahu manžela, a pokusí se jí přesvědčit, aby manžela a děti opusila. Klientka se mi svěčila, že ji neuvěřitelně tlačili do rozvodu a sňazovali osobnosti a charakter manžela. Na klientku to byl neuvěřitelný nátlak, ze kterého se skoro psychicky zhroutil. S organizací okamžitě rozvázala pracovní vztah. Organizaci si stěžovala na necitlivé a nátlakové chování osobních asistentek, které překročily hranici zásahu, protože klientka z toho měla psychickou újmu, ale organizace své pracovnice hájila.

Klientka měla velmi těžké dětství, matka i otec – alkoholicí, matka jí v opilsti fyzicky týrala, a proto je v této záležitosti velmi citlivá. Není divu, že se hned rozčílil nebo psychicky sesyp. Po tom všem, co jsem vyslechla, jsem měla opravdu velké dilema, zda porušit sílu daný klientce a zůstanout, a rozbit zjevně nefunkční rodinu, nebo dodržet slib a nezasáhnout, nebo alespoň počkat, jak se situace sama vyvine.

Proto se zaměřím nad dilematem ZASÁHNOUT ČI NEZASÁHNOUT v organizaci Podané ruce^{o.s.} u osobních asistentek.

2 Popis náplně práce a charakteristik pracovníků

Jsem osobní asistentka zdravotně postižených v domácí péči v Brně. Jsem zaměstnaná na plný úvazek v neziskové organizaci Podané ruce, o.s. – Projekt Osa Frydák-Místek se sídlem ve Frydaku-Místku, Ostravě, Trinci a Prosejově. Tady v Brně má nezisková organizace pouze 3 klienty, takže komunikace s vedením, i ostatními osobními asistentkami je minimální. Ale když mám nějaký pracovní problém, okamžitě se mi vedoucí věnuje a snaží se to se mnou probrat. Pokud to nejde po telefonu, domluvíme si individuální schůzku.

4

Každé 3 měsíce absolvují supervizi, individuální i skupinovou, kde probíráme problémy s klienty i zaměstnavatelem. Při supervizi se také setkávám s několika málo asistentkami, od kterých čerpám informace pro práci s klienty.

2.1 Charakteristika organizace

Podané ruce, o.s. je nezisková organizace poskytující služby osobní asistence poskytované osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba se poskytuje bez časového omezení, v přirozeném sociálním prostředí a při činnostech, které osoba potřebuje.

Posláním organizace je podporovat začleňování handicapovaných lidí do společnosti. Umožní jim žít způsobem, který se co nejvíce blíží běžnému životu. Naplňovat potřeby handicapovaných lidí v jejich přirozeném prostředí s důrazem na zachování jejich důstojnosti.

2.1.1 Obsah poskytovaných služeb

Podle individuální dohody s klientem provádí osobní asistentky tyto činnosti:

- pomoc při zajištění chodu domácnosti (pomoc se zajištěním úklidu, nákupů, vaření, praním, žehlením apod.)
- pomoc se sechoobsluhou (hygiéna, podání stravy, péče o duševní a fyzické zdraví, oblékání apod.)
- pomoc při pohybu (přesuny, ukládání, polohování, vstávání apod.)
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- zprostředkování kontaktu s vnějším prostředím (pomoc při cestě do zaměstnání, na kulturní a společenské akce, na úřady apod.)
- pomoc při prosazování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- pomoc při péči o nezaopatřené děti
- a jiné služby dle individuálních potřeb klienta a v souladu se zákonem 108/2006 Sb. a etickým kodexem.

Osobní asistence pomáhá zdravotně postiženým lidem a seniorům překovávat jejich handicap a tímto je rovněž pomáhá začleňovat zpátky do společnosti. Je to služba aktivizační, což znamená, že člověk se zdravotním postižením musí chtít něčeho dosáhnout a osobní

asistent mu v tomto jítu počínání pomáhá. Osobní asistent nevykonává činnosti za daného člověka, ale poskytuje mu svou pomoc. Osobní asistent tedy dělá věci společně se svým klientem - asistuje mu.
Osobní asistence pomáhá lidem s postižením v uspokojování potřeb, které vyplývají z jejich společenského postavení.

2.2 Náplň práce

Náplň mé práce je péče o zdravotně postiženou ženu v domácí péči se dvěma dětmi (3 a 5 let). Do rodiny docházím 5 dní v týdnu na 8 hodin. Po domluvě s klientkou i na delší dobu. Když je manžel v práci, pečují nejen o klientku, ale i její dvě děti.

U klientky vykonáván všechny výše uvedené činnosti. Od zajištění hygieny, stravy, přes vaření, úklid, žehlení, návštěvy společenských a kulturních akcí, vyřizování na úřadech, až po hlídání dětí a péči o ně.

Každý den nesitujeme všechny činnosti, záleží na tom, zda je manžel doma, nebo v práci. A podle toho společně s klientkou plánujeme, co budeme celý den dělat. Když je manžel v práci, je nutné uklídit, uvařit, zajistit hygienu, hlídat mladší dceru, vyzvednout starší dceru ze školky.

Když je manžel doma, o dcery se stará on, a my s klientkou si plánuje program mimo domov. Chodíme do kina, divadla, restaurací, do města na nákupy, na výstavy, na koncerty, na úřady, k lékařům, nebo jen tak do parku na čerstvý vzduch.

Pokud klientka potřebuje pomoc, která není stanovena ve smlouvě (např. večerní hlídání dětí), dohodou a vzájemnou pomocí snažíme vyjít si všichni.

3 Teoretické vymezení dilematu ZASÁHNOUT ČI NEZASÁHNOUT

Laan (1998a: 119-122) říká, že sociální pracovníci se běžně pohybují na pomyslné „klatné“, ze které mohou snadno spadnout. Aby se udrželi, musí se při řešení světeřných případů vyhýbat dvou chyb. Nesmí jednat „na základě falešného poplachu“, a tím pádem „nesprávně zasáhnout“. Nesmí se však ani dopustit „neúspěšnosti“, a „nesprávně nezasáhnout“. Udržet se na této „klatné“ není lehké, protože úsilí, které pracovník vynese, aby se vyhýbal jedné chybě, vede ke zvýšení pravděpodobnosti druhé chyby. Jediny

způsob, jak může spolehlivě vyhovět riziko, že se nechá nachytat falešným poplachem a zasáhnout neoprávněně, je nezásahovat vůbec. A jediný způsob, jak se zaručeně vyhnout nechtalosti, je zasahovat i tehdy, může-li to být nesprávně.

Laan (1998a: 120) tvrdí, že naděje na to, že se pracovník na kladrině udrží, je zachování, pokud *uvědomitě* posuzuje každý jednotlivý případ. Takto by mohl postupovat v organizaci, kde se zasáhnutí považují za rovnocenné možnosti řešení a kde je díky tomu možné diskutovat o důsledcích obou chyb. Tato podmínka však často není splněna, protože v různých organizacích bývají k jedné z chyb shovívavější, zatímco vůči té druhé ostražitější.

V některých organizacích to vidí tak, že neoprávněný zásah vyvolá vzrušenou reakci, zatímco zanedbání zásahu, který by byl býval na místě, si nikdo nevšimne.

Hasenfeld (1983: 197) upozorňuje, že v některých organizacích vidí věc jinak. Automaticky předpokládají, že vývoj klienta nebude směřovat k „normálu“, a téměř s jistotou očekávají, že dojde k nějaké „derivaci“. Zasahoval je proto třeba prakticky vždy. Tento postoj snižuje riziko, že na problémy a potřeby klienta nikdo v organizaci nezareaguje. Pro organizaci služeb sociální práce to může být funkční, pokud má například problémy s obhajobou své existence nebo se získáním zdrojů.

Laan (1998a: 121-122) se domnívá, že „*nedbalost je v sociální práci posuzována méně přísně než neoprávněný zásah*“ a že existuje silnější sklon zabránění neoprávněnému zásahu. Upozorňuje však, že od sedmdesátých let 20. století bývají pomáhající pracovníci „*častěji povolavány k zodpovědnosti*“ za neuskutečněný zásah v důsledku toho, že narušila pozornost veřejnosti vůči situacím týraných osob, zejména dětí.

Přesně že, dilema zda zasáhnout či nezasáhnout je běžnou součástí sociální práce, v literatuře se o něm píše zejména tehdy, ocitne-li se sociální pracovník před soudem nebo kárnou komisí.¹

4 Otázky vybraného dilematu

4.1 Tabulka dilematu ZASÁHNOUT ČI NEZASÁHNOUT

Pracovní postupy	Zasáhnout	Nezasáhnout
	Zasáhnout v případě, zda se jedná o vážné ohrožení	Vykonávat činnosti (úklid, hygiena, vaření apod.)

¹ MUSIL, L., „*Rada bych Vám pomohla, ale...*“ Dilemata práce s klienty v organizacích Brno: Marek Zeman, 2004, 137-147

Vlastní iniciativy	života dětí i klientky. Informoval nejprve vedení organizace, kde se diskuzi rozhodne, jaký bude následný postup.	stanové smlouvou mezi klientem a neziskovou organizací, která služby zajišťuje. Zasahování do manželských krizí, výchovy dětí, péče o klientku nespadá do kompetence osobní asistentky.
Vnímání klienta osobním asistentem	Klient je vnímán jako komunikační partner, popř. přítel.	Klient je vnímán jako objekt.
Vnímání povinností a práce osobní asistence klienty	Osobní asistent je brán jako rovnocenný partner, přítel a poradce. Nazory osobní asistence brána v úvahu.	Osobní asistent je brán jako pomocná síla na úklid, praní, žehlení aj. Řešení problémů klienta není v jeho kompetenci.
Vnímání vlastní povinností, práce	Ukolem je zkontrolovat potřeby klienta, jeho možnosti a souvisejlosti mezi nimi a na základě vlastního posouzení určit postup řešení problému.	Vykonával pouze činnosti dané smlouvou mezi organizací a klientem. Ostatní činnosti nespádají do pravomoci osobní asistentky.
Řešení situace klienta	Neexistuje jasné řešení situace klienta. Než provede jakýkoli zásah do klientovy situace, je nutné důkladně analyzovat problém klienta. Promyslet si případné rizika. Nejednat samostatně a tajně, ale o svém konání (např. informování vedení) otevřeně sdělit klientce.	Také neexistuje jasné řešení. Uvědomit si, zda je situace klienta v mezích zákona a etiketného kodexu. Rozmyslet si možné následky nezasáhnutí, popř. nedbalosti.

4.2 Otázky, které umožní indikovat přítomnost daného dilematu na pracovišti

- Vnímáte osobní asistenci jako vyčít činnosti, které jsou dané smlouvou mezi klientem a neziskovou organizací, nebo jako pomoc člověku v užité situaci?
- Jak vnímáte vlastní povinnosti osobní asistentky v rodině?
- Jak si myslíte, že je osobní asistent vnímán klientem?
- Vznikne-li u klienta problém, pokusíte se tento problém řešit společně s klientem?

- Myslíte si, že je ve Vaší kompetenci zasahovat do rodinných záležitostí? Nebo se to týká výhradně rodiny?
- Kdyby jste zjistila vážné problémy, které nějakým způsobem ohrožují život v rodině, s kým a jak by jste řešila tyto problémy?

5 Řešení vybraného dilematu a jeho významu pro pracovníky na vybraném pracovišti

Laan (1998a: 228-232) vymezuje kritéria „uvězívané pomoci“. Za „uvězívaný“ považuje postup pracovníka, který při práci klientem aplikuje „široké pojetí racionality“, snaží se s ním vést „dialogický“ rozhovor a dokáže se vyvarovat jak nesprávného zásahu, tak nesprávného nezasáhnutí.

„Široké pojetí racionality“ spočívá podle Laana v tom, že pracovník nesměšuje tři kategorie předpokladů, ze kterých on i klient vycházejí při formulaci svých (rozdílných) názorů na situaci klienta. Klient i pracovník se mohou lišit tím, co předpokládají, za prvé, o pravdivosti faktů, za druhé, o správnosti norem, podle nichž se má jednat, a za třetí, o upřímnosti, s níž jeden i druhý sdělují svá stanoviska. Klíčové je, aby pracovník například nenapadal normy klientova jednání, když chce zpochybnit jeho předpoklady o pravdivosti faktů.

Diskuze o předpokladech hodnocení situace klienta má být v rámci „širokého pojetí racionality“ vedena odděleně na každé ze tří zmíněných úrovní.

Za dialogický považuje Laan takový rozhovor, ve kterém jsou výše zmíněné předpoklady klienta i předpoklady pracovníka o pravdivosti faktů, správnosti norem a upřímnosti sdělení brány druhou stranou vážně, což ovšem neznamená, že jsou „bez diskuze“ akceptovány.

„Svědomitost“ vymezuje Laan jako důsledně individuální pohled na situaci klienta vedený zodpovědnou snahou o porozumění tomu, jak pracovník do této situace zasahuje. (Laan, 1998a: 227-228) Pokud přijmeme Laanova vymezení „zodpovědné snahy o porozumění tomu, jak pracovník do situace zasahuje“ (Laan, 1998a: 126), můžeme říci, že pomáhající pracovník musí při práci na každém konkrétním případě sám sobě upřímně klást tři otázky: za prvé, jak skutečně jedná (to je, „co dělá“ a „s jakými úmysly“), za druhé, zda

neomhel nebo nemě jednát jinak, a za třetí, k jakým okolnostem svého rozhodování přiklízám sám o své vůli a k jakým okolnostem byl nucen přihlížet?

Abych dokončila situaci klientky, kterou manžel uhodil. Štála jsem tedy před rozhodnutím, buď nedodržel slib daný klientce a zasáhnu, nebo dodržet slib a nezasahoval, a tím riskovat jednání z nebalosti. Rozhodla jsem se (prozatím nezasahovat). Klientka byla velice rozhořčená a naštvaná, a tak mi sřbřila, že pokud se situace zopakuje, začneme problém řešit přes vedení a instituce.

Ovšem jen tak jsem to také nenechala, vysvětlila jsem klientce, která se obávala, že pokud opustí manžela, nebude mít kam jít, že existují zařízení, které jí v této situaci pomohou. Takže manžel už nebude moci argumentovat tím, že by děti nedostala do péče a neměla by s nimi kam jít. Takže se nemusí nechat vydírat. Na druhou stranu jsme klientce, jak velmi těžký život by to byl. Takže konečné rozhodnutí jsem nechala na klientce. Ta se rozhodla, že manželovi dá 3 měsíční lhůtu. Pokud neprojeví snahu situaci zlepšit, požádá o rozvod a zažádá o svěření dětí do péče.

Tak manželovi situaci vytlčila, a ten se začal opravdu snažit. Vyhledali manželského psychologa, rozdělili si funkce v domácnosti, klientka začala mít situaci pevně v rukách. Stala se sebevědomější a odhodlanější. Nechce rozvrátit rodinu kvůli dětem, a proto dala manželovi šanci.

Takže pomohlo v této situaci nejednat ukvapeně a ihned zasáhnout. Problém jsme společně s klientkou probrali ze všech možných stran. Racionálně jsme uvažovali o možnostech, stanovili si cíle a podle toho jednali. Nebyla to jednoduchá rodinná situace, ale problém byl nakonec vyřešen.

³ MČSIL, L., „Ráda bych vám pomohla, ale...“ Dilemata práce s klienty v organizacích Bmo: Marek Zeman, 2004, 137-147

6 Závěr

Co říci na závěr. Je nutné zkoumat každý případ individuálně a řídit se vlastními schopnostmi a pečlivým uvážením každého jednotlivého problému. Každý osobní asistent, který je se svým klientem několik hodin denně, si vytvoří s klientem určitý důvěrný až přátelský vztah. Osobní asistent zná svého klienta, ví, jakou má povahu, do jaké míry je citlivý, naučí se, jak s ním jednat.

Vznikne-li problém, ať už v péči o děti, o klienta samotného nebo rodinné problémy, je nutné nejprve problém otevřeně probrat se samotným klientem, a pokud mají klient a osobní asistent opravdů dobrý vztah, všechny problémy se dají vyřešit společně. A pokud se řešení nenajde, mohou si na pomoc zavolat „řetě osobu“ např. někoho z vedení.

7 Literatura

MUSIL, L. „*Ráda bych vám pomohla, ale...*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích Bmo*. Marek Zeman, 2004.