

PRACOVNÍ LIST – SIMULAČNÍ DIALOGY | HRANICE PŘI PRÁCI V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH**DIALOG 1:**

Klient: „Tohle musíte řešit hned, jde o dítě!“

Pracovník: *doplňte sdělení pracovníka, tak abyste uznali emoce klienta (validace) a zachovali profesionalitu.*

Co by bylo jako nesprávné, ze strany pracovníka a vedlo např. k eskalaci konfliktu a ztrátě hranic?

DIALOG 2:

Klient: „Když to neuděláte dnes, bude pozdě!“

Pracovník: *doplňte sdělení pracovníka, tak abyste zachovali hranice a klient přesto nabyl pocit, že má situaci pod kontrolou, tj. vede ji.*

Co by bylo jako nesprávné, ze strany pracovníka a vedlo např. k obcházení procesu nebo ujištění klienta, že pokud vyvine „tlak“, pak tato metoda funguje“?

DIALOG 3:

Klient: „Je to krizové!“

Pracovník: *doplňte sdělení pracovníka, tak abyste zachovali hranice, přesunuli se z emocí klienta a zaměřili se na fakta, zpomalili tlak.*

Co by bylo jako nesprávné, ze strany pracovníka a vedlo např. k tomu, že vyhovíte klientovi, aniž byste si ověřili naléhavost situace a ztratili svoji odbornou roli.

DIALOG 4:

Klient: „Dítě tím trpí hned teď!“

Pracovník: *doplňte sdělení pracovníka, tak abyste zachovali hranice, validovali obavy klienta a současně se vrátili ke struktuře řešení problému.*

Co by bylo jako nesprávné, ze strany pracovníka a vedlo např. k tomu, že budete reagovat pod tlakem emocí.

„KRIZOVÉ VĚTY“, KTERÉ ESKALUJÍ TLAK X FORMULACE, KTERÝM JE POTŘEBA SE VYHNOUT

Tyto věty často nechtěně zvyšují chaos, závazek nebo tlak:

A) Převzetí urgency

- „Uděláme to hned.“
- „To vyřešíme okamžitě.“
- „Nemůžeme čekat.“

B) Potvrzení bez ověření

- „Ano, to je vážné.“
- „Ano, je to krize.“
- „Ano, máte pravdu.“

C) Emoční splnutí

- „To je hrozné.“
- „To je nepřijatelné.“
- „To je katastrofa.“

D) Otevřené sliby

- „Zařídíme to.“
- „Vyřešíme to dnes.“
- „Nebojte, to půjde rychle.“

E) Defenzivní reakce

- „To není tak jednoduché.“
- „To nemůžeme hned.“
- „To nejde.“