

ZBYNĚK VYBÍRAL
KLÁRA KOLOFÍKOVÁ

Úskalí internetového poradenství

MASARYKOVA UNIVERZITA
BRNO 2013

Tato publikace vznikla s podporou projektu OPVK CZ.1.07/2.2.00/15.0200. Inovace výuky na katedře psychologie (IKAPSY), realizovaného Katedrou psychologie Fakulty sociálních studií MU v Brně.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

PODĚKOVÁNÍ

Děkujeme studentům, bývalým i současným, kteří v seminárních pracích často dokázali sepsat lepší odpověď na dotaz klienta, než jakou stvořil profesionální poradce. Někteří nás upozornili na řadu sporných odpovědí. Naše poděkování patří těm, kdo dlouhé roky řídí internetovou poradnu v Olomouci, Ivaně Herzogové a Andree Rakušanové. Obě na tomto poli vykonaly úctyhodný díl práce.

© 2013 Zbyněk Vybíral, Klára Kolofíková

© 2013 Masarykova univerzita

ISBN 978-80-210-6387-7

Obsah

Úvod	5
-------------------	---

Část první

1/ Typy dotazů a svěřením	7
2/ Úskalí v odpovídání	15
3/ Konkrétní dotazy	25
Zajímání se o diagnózu („Víte, co mi je?“)	33
Zajímání se o pomoc („Víte, co mám dělat?“)	34
Dotaz s pochybností o jeho vážnosti	35
4/ Potřeba orientace	36
Dotaz s ambivalentním přáním: chci i nechci, abyste mi pomohli	43
5/ Volání o pomoc	45
6/ Zpovědi	51
7/ Hlubání	63

Část druhá

8/ Atypické odpovědi profesionálních poradců	66
9/ Nezládnuté odpovědi	75
10/ Internetové poradenství neprofesionální	85
11/ Rady těm, kteří budou radit aneb Shrnutí	89

Přílohy

Literatura k dalšímu studiu	92
Příloha I: Dobré odpovědi studentů	93
Příloha II: Některé odpovědi profesionálních poradců na dotazy (svěření) uvedené ve skriptech	102
Příloha III: Seznam citovaných dotazů či svěření	106

Úvod

Internetový poradce může ke psaní odpovědí přistupovat různě. Může se řídit příručkou, která ho povede krok za krokem a která mu např. řekne, že na začátku má dotaz zopakovat (vlastními slovy, nebo slovy autora dotazu), pak povzbudit, napsat něco spíše obecně platného, zase povzbudit, dát radu, jejíž součástí by mělo být otevřít dvě či tři možnosti řešení a na závěr doporučit konzultaci s odborníkem takříkajíc „naživo“. Ve skutečnosti se odpovědi zástupců „pomáhajících profesí“ velmi různí.

Také dotazy posílané internetovým poradcům jsou různé. Tak jako se liší konkrétní lidé, kteří jsou jejich autory. V psychoterapii se ví, že k něčemu mohou být manualizované postupy užitečné, ale že také mohou být v řadě konkrétních terapií spíše na překážku. V knize *Současná psychoterapie* najde čtenář zmínky o trendu nazývaném „terapie šitá na míru“ (*tailored therapy* – viz Vybíral, Roubal, 2010). Psychoterapeut hledá a vytváří nejvhodnější léčebný postup pro klienta či pacienta. V poslední době začali někteří psychoterapeuti používat ještě jiný termín, a sice „klientem řízená terapie“ (*client driven therapy* – viz Pos, 2013). Terapii (si) řídí klient sám. Sděluje své potřeby, na které reaguje psychoterapeut.

Internetové poradenství je druhem **poradenství**. Nejde o psychoterapii. Přesto je dobré být poučen vývojem v sousední oblasti pomáhání lidem. Jde podle nás o nápomocný koncept i pro reflektovanou, promyšlenou práci internetového poradce. Klient zde samozřejmě nemůže řídit proces pomáhání, nemá v ruce volant, kterým by měnil směr, nemá pod nohama páky, kterými by přidával rychlost nebo brzdil. Z jeho strany jde jen o jednorázový text. Poradce však může být (měl by být) velmi pozorný ve vyčtení toho, kam ho – a možná i jakou rychlostí – klient nasměroval. Měl by být pozorný k tomu, na jakou cestu a jakým terénem se spolu s klientem vydává. Reflektovat a respektovat tuto podstatu kontaktu s klienty je jistě jiné východisko než vyjít z předem připravené struktury odpovědi v internetovém poradenství.

V tomto skriptu jsme shromáždili, roztřídili, okomentovali a opatřili úkoly nejruznější dotazy, které nám pomohli vybrat studenti. Soustředíme se

v tomto učebním materiálu na nácvik, který nevychází z modelových dotazů, ale z praxe, z konkrétních dotazů a konkrétních odpovědí. Nevycházíme z teorie, tu zmiňujeme jen krátce.

Skriptum jsme nazvali *Úskalí internetového poradenství*. Oba autoři jsou řadu let velkými zastánci existence a možností internetového poradenství. Možná i proto si všímají více než jiní dlouhou dobu také výrazných chyb, které odborníci na tomto poli dělají. Kapitola devátá, nazvaná „Profesionálně nezvládnuté odpovědi internetových poradců“, ani ukázky z internetového poradenství neprofesionálního (kapitola 10), nenabízejí vyčerpávající sumarizace chyb a pochybení; dokonce bychom se nad identifikací některých – z našeho pohledu – chyb možná neshodli se všemi i-poradci. Osmá a devátá kapitola vycházejí částečně z našich názorů, stejně jako je tomu se všemi našimi komentáři, na které čtenář v textu narazí. Úroveň odpovědí a úskalí v poradenství je a bude možné komentovat a systematizovat také jinými způsoby. V tomto smyslu odráží skriptum náš autorský, kriticky reflektující postoj k této oblasti. Věříme, že je to postoj otevřený na řadě míst k diskutování, oponentuře a k formulování jiných (kritických) komentářů.

Tuto publikaci jsme sepsali pro studenty psychologie a psychoterapie se záměrem, aby jim pomohla trénovat psaní dobrých odpovědí v internetovém poradenství.

Prof. PhDr. Zbyněk Vybíral, PhD., Mgr. Klára Kolofíková
V Brně, v červnu 2013

Část první

1. Typy dotazů a svěřeni

1

Ne všechny e-maily, které docházejí internetovým poradcům a do internetových poraden, mají povahu dotazu. Nazýváme je proto v textu na řadě míst „dotaz a svěřeni“, „dotaz nebo svěřeni“. Takové vyjadřování může čtenáři připadat jako redundantní, ale chceme jím připomínat důležitou skutečnost, že lidé nevyužívají tuto profesionální službu jen k získání odpovědi na dotaz. Dokonce, dalo by se říci, jasná a přehledná komunikace typu „otázka – odpověď“ je v internetovém poradenství v menšině. Lidé se mnohem více svěřují, vypovídávají, tím, že svůj problém formulují, už se v něm zkoušejí vyznat; někdy můžeme text brát jako část velmi osobní, intimní monologické zповědi.

Otázky či prosby o radu, jež jsou formulované jako jasný dotaz, na který by měla přijít odpověď, tvoří jen část „agendy“ internetových poradců. Lidé využívají anonymního, přesněji řečeno *částečně anonymního*, prostředí k tomu, aby si „vylili srdce“ – v podstatě obdobně, jako to dělají tváří v tvář nebo na chatech. Aby se s někým podělili o starosti. Je zde prostor, ve kterém s nimi někdo může sdílet to, s čím se svěří. Neposílají do poraden jen dotazy. Svěřují se.

Vedlo nás to mj. k tomu, že o lidech, kteří využívají internetové poradenství, píšeme na některých místech jako o *autorech*, spíše než o tazatelích. Dle typů dotazů používáme i označení jiná, např. *zpovídající se* apod. Používáme samozřejmě i rozšířené označení *klient*. Věříme, že pro čtenáře bude náš variabilní jazyk srozumitelný. Samozřejmě jsme si byli vědomi toho, že jsme mohli užívat pouze označení „klient“, ale tento neutrální výraz může někdy působit odcizeně. Chtěli jsme se, tam, kde to bylo vhodné, vyjadřovat lidštěji, a tím podporovat humánní rozměr v úvahách o internetovém poradenství, a hlavně při nácviu tohoto nelehkého druhu pomáhání lidem.

2

Specifické pro svěřování se psychoterapeutům a poradcům je to, že člověk si „vylije srdce“ úplně cizímu člověku. Řekne mu první i poslední, přizná se k selháním, píše o intimní součásti partnerského soužití nebo dává nahlédnout do takových zákoutí své duše, která skrývá před jinými, často i blízkými lidmi, napíše o tom, o čem ještě nikomu jinému neřekl. Internetový poradce je ještě „cizejší“ než cizí odborník, se kterým se sejde tváří v tvář. Na druhou stranu může klientovi připadat známější, zejména tehdy, když si pročte jeho dřívější odpovědi jiným lidem nebo jiné texty v rámci prezentace na webu. Anonymita poskytuje prožitek bezpečí a vede k disinhibici (viz rámeček).

Disinhibice

Výraz pro odvázení se v komunikaci. Projevovat se může vyšší odvahou, vyšší spontaneitou, ale také rozverností, vtipkováním, agresivními poznámkami. Opakem je zdrženlivost, staženost a útlum. V situaci, kdy vstupují do dialogu nebo do diskuse a jsem „u toho“ sám – jen u klávesnice počítače, bývá moje komunikace často méně svázána konvencemi, slušností, ohledy na druhé, a naopak je „odvázaná“ – oproti situaci, kdy jsem fyzicky přítomen ve skupině lidí nebo ve dvojici. Disinhibici posiluje u mnoha lidí anonymita, jistota, že nebudu identifikován.

3

S čím se můžeme v internetovém poradenství setkat? Od dotazů typu: Jak se mám zbavit toho, že mi vadí mlaskání druhých u jídla? – až po bilanční dopisy, ve kterých ten, kdo se svěřuje, jakoby uzavíral svůj život. Některá svěření bývají zakončena slovy „jste moje jediná naděje“ nebo „moc vás prosím, pomozte“. Stupeň naléhavosti je různý. Nikdy však není přípustné, aby poradce podrážděně odpověděl: A vy si myslíte, že já vím, jak způsobit zázrak? Nebo: Zlobím se na Vás, jak moc se upínáte na druhé. (Žel, oba případy jsme v reálných profesionálních odpovědích našli.)

Co klienti chtějí, když se na internetovou poradnu obrátí? I toto se velmi různí.

Klára by chtěla brát minulost s poklidem a nebrečet, když vzpomíná na minulé vztahy – ptá se, jak to udělat. Jiná žena, rozpolcená mezi vztahy ke dvěma

mužům, svůj mail zakončila: „Nevím, co mám dělat. Začínám se nesnášet za to, co dělám. Nechci nikomu ublížit.“

Lidé píšou, protože nevědí, co dělat. Upínají se na to, že je někdo nasměruje, pomůže v orientaci, minimálně jim řekne svůj názor. – Ale, po pravdě řečeno, téměř vždy můžeme jen odhadovat, co autor dotazu od i-poradce očekává. Nemůžeme se ho na to zeptat. Proto je práce internetového poradce pomáháním těm, jejichž očekávání si nemůže vyjasnit. (Zdůraznil to např. Svoboda, 2010.)

4

Zamyslete se nad tím, co odpovědět ženě, která píše o svém manželství a o manželovi (ukázka je vybrána z autentického dotazu; stejně jako zde ani ve většině dalších ukázek neměníme pravopis autentického dotazu nebo svěření):

„On zacal opet hodne, hodne pit, jeho chovani se stava absolutne nevyzpytatelnym, objevuji se znamky obrovskeho vzteku, agrese, ...a co je nejhorsí, odmíta veskerou pomoc. jak od nas vseh v jeho okoli, tak od doktoru, kazdou chvili mi rika at ho necham chcipnout...“

Výňatek z odpovědi profesionálního poradce najdete jen o kousek dále. Zkuste si však nejprve udělat svou vlastní rozvahu; zkuste si rozepsat odpověď. Dle slov filozofky Hannah Arendtové: zastavte se a zamyslete se. Už to je účinná forma učení.

Pravděpodobně zjistíte, že není jednoduché zareagovat tak, abychom si byli jisti, že naše reakce bude nápomocná a měli jsme dobrý pocit z její užitečnosti. Není jednoduché odpovědět, resp. zareagovat tak, aby to paní pomohlo. Asi nemusíme dále přesvědčovat o tom, jak nesnadná práce internetového poradce může být.

Do odpovědí poradců vsakují jejich osobní styly profesionální, ale i soukromé komunikace, jejich zkušenosti s obdobnými tématy v životě, zkušenosti z poradenské, terapeutické nebo třeba psychiatrické praxe, v odpovědích rozpoznáváme různou míru autoritativnosti a razance, nebo naopak opatrnosti, jež může vést až k tomu, že poradce v podstatě tazateli nic neodpoví.

Když mluvíme nebo píšeme, vypovídáme také o sobě. Dá se napsat velmi jednoduše, že řeč = to jsme my; jde o parafrázi Wittgensteinova filozoficko-jazykového přesvědčení. Poradce odpovídá člověku ve své vlastní situaci, sám něco právě řeší, prochází právě šťastným nebo těžkým životním obdobím;

snadno se stane, že v dotazech a svěřeních poznává něco, co sám zažil nebo zažívá.

Poradce v internetovém poradenství disponuje pouze řečí. Naše vyjadřování, volba slov (když má poradkyně např. ve zvyku povzbuzovat tazatele výrazem *bezva* – „to je bezva první krok“), naše ustálená spojení a fráze, jakkoliv jsou adresované druhému člověku, vypovídají o tom, jak smýšlíme, jak sami vidíme problémy, na co se zaměřujeme a čeho si všímáme, někdy i o tom, jací sami jsme. Prozradíme, zda jsme spíše opatrní, úzkostliví, svobodofilní, shovívaví, nedůtkliví, rozšafní, starostliví. Naše odpověď prozradí, jestli se zaměřujeme více na problém s jeho příčinami, na anamnézu a rekonstrukci dosavadního životního příběhu, nebo více na řešení problému, na způsoby a možnosti jak problémy řešit (ne na to, jak a kde a proč vznikly); zda se zaměřujeme více na minulost, nebo více do budoucna; více na rodinu, nebo více na individuální rozvoj a individuální „právo na život“ bez ohledu na druhé; více na vztahy, nebo více na materiální a finanční zajištění; na individuální svobodu, nebo závazky a zodpovědnost apod. Měli bychom si uvědomovat a připomínat v podstatě neustále, že do naší profesionální práce vstupují:

- předsudky,
- projekce, kdy nám hrozí např. to, že budeme řešit *své téma* na příběhu a situaci druhého člověka,
- protipřenosy: někdo nás může iritovat, někoho nám připomínat, vzbuzovat v nás pocity viny, vyvolávat v nás naléhavou potřebu mu pomoci,
- rychlé a nepodložené interpretace, zjednodušení, zařazení, zobecnění,
- náš osobní styl komunikace, který může být nebo působit jako blahosklonný a ležerní, familiárně „rodičovský“, moralizující, vychovávající, zbytečně znepokojený, starostlivý, zesilující obavy, soustředěný na „negativní“ obsahy v dotazu nebo svěření, pomalý, zbrklý, rozhodný apod.

Řekněte, jak na vás působí v odpovědích tato slova:

„Nevím, co byste měla udělat, začala jste svou situaci brát vážně a to je **bezva** první krok.“ Nebo: „Na vztahu musíte začít **makat**.“ Nebo: „No, to je **prekérka**.“

Jde o příklady z reálných odpovědí. Slova „bezva krok“ se možná hodí do poradny určené pro děti, ale radit takto starším tazatelům? Slovo „makat“ je hovorové, možná dobře míněné, ale může vyznít nepatřičně familiárně, nebo zapůsobit jako projev ledabylé neprofesionality. Slovo „prekérka“ patří již vyloženě do žargonu poradkyně a v odpovědi by se objevit nemělo.

Internetový poradce musí myslet na to, že odpovědi zůstávají na internetových serverech často velmi dlouhou dobu, lidé se k nim mohou vracet, mohou se z nich chtít poučit i lidé v podobných situacích; slouží v kontextu tzv. **pasivního poradenství** i dalším potenciálním klientům. (Termín „pasivní poradenství“ se používá pro proces vyhledávání pomoci prostřednictvím odpovědí na dotazy druhých lidí. Člověk sám svůj dotaz do poradny nepošle, sám se nesvěří, ale najde si dotaz či svěření s podobným obsahem a postačí mu odpověď daná někomu jinému, kdo byl nebo je v podobné situaci.)

Jsmo přesvědčeni, že je velmi užitečné – a možná i nutné – uvědomit si, k jaké **sociálně vztahové pozici** máte svým založením nejbližší, k jaké inklinujete. Poradce může zaujmout více pozici blízkého člověka, kterému se někdo svěříl, průvodce, jemného facilitátora potenciální změny v klientově životě; nebo může být více a zjevněji v pozici rádce a experta.

Na výše zmíněné svěření ženy o manželově pití například poradce odpověděl (jde o úryvek):

„Jedná-li se o alkoholismus, dokonce v kombinaci s agresí, radí se buď najít sílu a odvalu se rozejít nebo s partnerem zůstat, ale počítat, že stále budete trpět, dál se trápit. Alkoholici naslibují hory doly, procento vyléčení bývá mizivé. Určitě by bylo dobré požádat o konzultaci psychiatra.“

5

I když to může znít paradoxně, internetový poradce zformuluje autorovi dotazu nebo svěření často několik otázek. Otázky i kontra-otázky (=situace, kdy na dotaz reagujeme otázkou), mohou vyznít různě. Jako zbytečná konfrontace, „ping-pong“, nebo jako odmítnutí původního tázání nebo směru dotazování (srov. vyznění kontra-otázky: „A co kdybyste se na svůj problém podívala z druhé strany?“). Otázky, které zformulujeme v profesionální odpovědi, mohou být ale také velmi nápomocné a užitečné. Mohou vést k reflektování problému, mohou pomoci tomu, aby se člověk podíval na svou potíž z jiného úhlu. (Jinými slovy, řekne si: „Aha, tuto otázku jsem si nikdy nepoložil.“ Nebo: „Toto mě nenapadlo.“) Jde hodně o to, jak citlivě otázky v odpovědi zformulujeme. Zda se ptáme na správném místě, vhodně.

Není nijak jednoduché formulovat co nejpřirozeněji otázku tak, aby druhému člověku už sama otázka pomohla. Otázka namísto odpovědi. Bylo by optimální doporučit zde nějakou cvičebnici, s jejíž pomocí byste se mohli naučit dobře formulovat otázky. Ale o takové knize nevíme. Na trhu jsou

knihy spíše problematické. Jako jeden z mnoha příkladů problematického výukového zdroje můžeme zmínit knihu *Umění ptát se*.

Jeden ze směrů v psychoterapii a poradenství, který trénuje formulaci otázek, je systemický přístup. Německá systemická terapeutka připravila několik set otázek pro nejrůznější okolnosti; roztrídila je dokonce i podle ročních období. Problémem takového potenciálního učebního průvodce je nepřírozenost otázek. S velkou pravděpodobností je dojem toporného slovosledu vyvolán nezdařilým překladem z němčiny do češtiny. Takže o otázkách doporučených jako „ty, které by si každý přál slyšet“, můžeme říci pravý opak: Takto se neptejte.

Příklady:

Jak rozeznáte, že se vaše žena zvláště angažuje?

Kvůli které dobré vyhlídce by se váš muž v každém případě vydal s nasazením na cestu?

Jak se utváří soukromý život po odeslání odpovědi na seznamovací inzerát?

Co považujete za hodinu zrození svého dnešního pracovního úspěchu?

(Ukázky otázek z knihy Carmen Kindl-Beilfusové *Umění ptát se v koučování, poradenství a systemické terapii*)

Příručky uvádějící a doporučující konkrétní znění otázek vyvolávají pochybnosti typu, jestli je vůbec možné doporučovat otázky en bloc, univerzálně. Jestli není každá otázka reakcí na konkrétní situaci, jestli ze situace nevychází, není její součástí. Spíše se kloníme k tomu, že ano. – Pak je potřeba trénovat se v *umění improvizovat* a v *umění zohledňovat kontext*, ve kterém se vždy nacházíme.

6

K typům dotazů a svěřením, které jsme pro tuto učební příručku roztrídili, chceme představit jedno varování. Poradce či student, který se učí této psychosociální poradenské práci, by neměl při čtení dotazu nebo svěřením *typizovat*. Nechceme ho vést k tomu, aby si pomyslel: Tak toto je typická zpověď. Typická potřeba „jenom se zorientovat“. Mohlo by ho to vést už při čtení dotazu nebo svěřením, které v této publikaci nazýváme např. *potřeba orientace* nebo *volání o pomoc*, k tomu, že naváže spíše vztah s abstraktním modelovým

problémem nebo „typem člověka“, dokonce s „typem dotazu“ než s tazatelem či svěřujícím se člověkem.

Zásada: Nikdy se nevztahujte k typickému člověku nebo typickému problému (nevěra, deprese, závislost na alkoholu apod.). Vždycky zkoušejte odpověď vztáhnout ke konkrétnímu tazateli nebo svěřujícímu se. Naladte se na jeho slovník, myšlenky, otázky.

Totéž svěření může být zároveň *zpovědí* i *voláním o pomoc*, nebo třeba zároveň *zpovědí* a *hloubáním* i *potřebou zorientovat se*.

Typy dotazů a svěření

(Rozčlenění: Vybíral, Kolofíková, 2013)

- **Konkrétní dotaz**
 - **Zajímání se o diagnózu („Víte, co mi je?“)**
 - **Zajímání se o pomoc („Víte, co mám dělat?“)**
 - **Dotaz s pochybností o jeho vážnosti**
- **Potřeba orientace**
 - **Text s ambivalentním přáním: pomoc chci i nechci**
- **Volání o pomoc**
- **Zpověď**
- **Hloubání**

Typy dotazů a svěření vyjádřené v „ich“ formě

- **Ptám se**
 - **Ptám se odborníků, co mi je**
 - **Ptám se odborníků, co mám dělat**
 - **Ptám se s obavou, aby to někomu nepřišlo k smíchu**
- **Nevyznám se v tom, co se děje, a potřebuju to s někým rozebrat**
 - **Ptám se a dávám najevo, že chci, ale zároveň vlastně nechci, aby druhý pomohl nebo radil**
- **Volám o pomoc**
- **Zpovídám se**
- **Hloubám, přemýšlím**

Teorie a další užitečné, dobře orientující rámce a kontexty související s pomáháním na internetu najde čtenář v knize Horské, Láskové a Ptáčka *Internet jako cesta pomoci* (2010). Tam si může vyhledat definici a pojetí internetového poradenství, shrnutí právních aspektů nebo důležitá upozornění na etiku. Vodítka užitečná pro práci internetového poradce shrnujeme v závěru druhé části, v 11. kapitole.

Internetové poradenství se v lecčem podobá části online psychoterapie; samozřejmě s tím rozdílem, že u poradenského kontextu jde o jednorázový kontakt. Donedávna převažovaly skeptické názory na sám fakt tzv. e-terapie. Lásková např. ve výše zmíněné knize píše, že „e-terapie není psychoterapie a v žádném případě není srovnatelná s žádnou formou tradiční psychoterapie“ (Horská, Lásková, Ptáček 2010, str. 35). S tím nesouhlasíme. Jak jeden z autorů těchto skriptů popsal, doložil a zdůvodnil jinde, pohled na online psychoterapii se velmi rychle mění směrem k akceptování internetové terapie jako plnohodnotného druhu psychoterapie. Dnes již výzkumně podložená zjištění nasvědčují spíše ekvivalenci co do účinnosti, resp. efektivity, než insuficienci online pomáhání. Zájemcům o tento druh pomoci a léčby doporučujeme přečíst si časopiseckou stať věnovanou výzkumům účinnosti online psychoterapie (Vybíral, Vondráčková, 2012).

Internetové poradenství tak, jak ho představujeme v těchto skriptech, má ovšem k psychoterapii daleko. Rozdíly přehlížet nemůžeme, naopak si jich musíme být vědomi. Kontakt „po internetu“ má daleko ke kontaktu živému. Poradce si musí být dobře vědom toho, že má k dispozici jen velmi omezený zdroj *ad hoc* informací, a to dokonce i tam, kde vychází z dlouhého, podrobného svěření. Ani zde, natož v případě krátkého dotazu, nemá před sebou „celého“ člověka, neví, jak vypadá, velmi často neví nic (anebo jen velmi málo) o příčinách problému, neví o rodinném nebo partnerském zázemí, neví o minulých a jiných činech a krocích klienta.

„Před sebou“ budete mít jen text. Nic míň, nic víc. Vaším úkolem bude ubránit se řadě iracionálních projekcí a představ, ubránit se svodu, že víte vše podstatné. Vaším úkolem bude zodpovědně a zdrženlivě korigovat intuici a improvizaci v odpovídání. Jsou to pomocníci, kteří představují zároveň úskalí.

2. Úskalí v odpovídání

Přečtete si následující svěření ženy, která je vdaná pět let a s manželem zatím nemají děti:

„Dobrý den, píšu, protože si dál už sama nevím rady. Jsem pět let vdaná, ale vztah s manželem trvá už osm let. Máme dva psy, vycházíme spolu dobře a děti zatím nemáme. Já jsem chtěla už dřív, ale manžel je zatím plánovat odmítal. Nyní má problémy s erekcí, ale odmítá se léčit. V zaměstnání jsem se sblížila s mladším kolegou, se kterým jsme půl roku byli velmi dobří kamarádi a v červnu se náš vztah změnil na partnerský, posléze milenecký. Koncem léta jsem zkoušela s manželem mluvit o našem soužití, o dětech a co dál. Rozhovor skončil tím, že on nemá žádný problém a já už v sobě nenašla sílu dál něco řešit. Nyní přítel začíná mluvit o společné budoucnosti, bydlení a dětech a dává mi najevo, že to společně zvládnem, a to je pocit, který jsem nikdy v mém manželství neměla. A tak řeším dilema. Zůstat v manželství, které funguje jen na zavedených zvycích, bez sexu a přitažlivosti (spíme odděleně a bez chuti to měnit) a zkusit nějakým způsobem vzkřísit tento vztah. Nebo za sebou spálit mosty, ublížit manželovi, jeho a mým rodičům a jít za svým srdcem k tomu, u kterého je mi dobře, se kterým máme hodně společného a celkově je mi oporou.“

Tazatelka řeší dilema. Ale dilema může řešit i poradce. Má stranit zachování sexuálně vyhaslého manželství, nebo podpořit nový vztah ženy s přítelem? A nemá se této bifurkaci vyhnout?

Měl by se jí vyhnout. Proč? Protože pro svou odpověď dostal jen indicie – a nedostal jich mnoho; k tomu, aby se přiklonil na jednu, nebo druhou stranu, má informací málo. Příběh ženy, jejího muže a milence nezná a více se toho nedozví. Bylo by nezodpovědné a neprofesionální odpovědět: Opusťte manžela, vydejte se... Dá se předpokládat, že problém je natolik komplexní, že při klientčině návštěvě manželské poradny by poradce potřeboval nejméně jedno hodinové sezení, aby se v situaci zorientoval, aby ji posoudil. A pro poradenskou práci v tomto případě by bylo potřeba s největší pravděpodobností poradenských konzultací více. Takže, kdyby internetový poradce vytvořil během deseti minut odpověď, v níž by se přiklonil na jednu stranu, bylo by to, jako kdyby v poradně během deseti minut „případ“ vyřešil. Ve skutečnosti by ho jen odbyl, a je dost možné, že by vztahový (rodinný) systém svou rychlou intervencí poškodil.

Do hry vstupují nevyhnutelně ještě další faktory. Je poradcem muž, který sám cítí blízkost s manželem, nebo přítelem? Je poradkyní žena, která někdy řešila podobné dilema?

Chceme tím poukázat na to, že je profesionálním úkolem poradce reflektovat své přenosy a protipřenosy, svá eventuální vlastní dilemata, svou zkušenost s podobnou situací. Při psaní odpovědi se dá doporučit spíše zdrženlivost. A neradit: Udělejte to, nebo ono.

A přesto internetoví poradci a poradkyně dělají chyby. Podívejme se, co odpověděla tazatelce psycholožka:

Paní Pavlino, vlastně jste si odpověděla sama. Máte zůstat po zbytek života samotná, v nefunkčním manželství, v přítomnosti muže, který se o Vás nezajímá .. Ale proč vlastně a kvůli komu?? Kvůli muži, který vás zřejmě nemiluje, jde si svou vlastní cestou a není ochoten něco ve svém životě změnit?

Nebo si ještě dáte šanci, uděláte nutný řez a budete mít naději na normální, plnohodnotný život, pěkné partnerství a možná ještě.. Kdo ví.. Možná to neskončí tak úplně happyendem, ale pokud to nezkusíte, nebude mít nic. Váš manžel je příliš tvrdohlavý, vlastní vinu nikdy neuzná a patrně se ani příliš nezmění. Není však Vaším dítětem, nenesete odpovědnost za péči o něj. Je to naopak on, kdo se měl snažit se starat více o společné bydlení a naplnění rodičovské role...

Proč se domníváte, že mu rozvodem ublížíte? Žije si stejně vlastním životem a tím, že ho donutíte k naprosté samostatnosti, dáte mu také šanci na nový život. Kvůli Vám není ochoten svůj problém řešit, ale pokud nebude chtít zůstat navždy sám, bude se mu muset postavit čelem...

A Vaši rodiče? Co pro ně bude větším štěstím? Utrápená osamělá stárnoucí dcera, nebo šťastná žena v nové rodině, s milujícím mužem a možná i vlastní vnoučata?

Váš nový přítel je mnohem více partnersky orientovaný, pružnější, poddajnější, více akční a je také s Vámi podstatně lépe sladěný! Byl by s Vámi šťastný a jistě i Vy po jeho boku... Raději dlouho neváhejte a odhodlejte se ke změně, která Vám může být jen ku prospěchu.

Úskalí, kterému poradkyně podlehla, můžeme označit jako **nezdrženlivé interpretování (výklad)** situace a chování tazatelkou jen zmíněného člověka, **labeling** (charakterizování tazatelky i jejího manžela), „**malování čerta na zeď**“ (vyslovování negativních prognóz) a **idealizace** mileneckého vztahu a osoby nového partnera.

Zde jsou pasáže, které si měla odpustit. Je evidentní, jak moc poradkyně popustila z uzdy své vlastní, projektivní fantazie o manželovi tazatelky:

Hrozí Vám, že zůstanete po zbytek života samotná. – Manžel vás zřejmě nemiluje. Manžel nechce nic měnit. Manžel je tvrdohlavý, svou vinu neuzná. Manžel se patrně příliš nezmění. Manžel si stejně žije vlastním životem. – Z Vás se stane utrápený osamělý stárnoucí člověk. – Váš milenec se k Vám hodí líp!

Chyba za chybou.

Podobnou profesionálně nezvládnutou odpověď uvádíme v 9. kapitole v oddíle „Očerňování a vyčítání“.

Upozorníme na některá úskalí v jednotlivých typech dotazů, resp. svěřením.

Konkrétní dotazy a potřeba orientace

Konkrétní dotaz obsahuje jasně položenou otázku, např.: „Jak to mám vyřešit?“ V naprosté většině případů se otázka týká aktuální situace.

Někdy se autor dotazu zajímá o diagnózu, o druh nemoci nebo povahu problému. Ptá se (samořejmě *jinými slovy*): „Víte, co mi je?“. Jindy se lidé zajímají více o způsob pomoci, resp. o možnosti léčby: „Co mám dělat?“

Zvláštním druhem dotazu, kladoucím nárok na citlivou odpověď, je takový, jehož autor/-ka vlastně sám/sama shazuje jeho vážnost, pochybuje, jestli se na poradce neobrací s maličkostí, jestli neobtěžuje, jestli se mu/jí odborník nebude smát apod.

V případě žádosti o „potvrzení nebo upřesnění diagnózy“ může být dotaz velmi krátký. Může obsahovat lékařskou či psychologickou terminologii a připomínat stručnou konzultaci. Dotaz ale může být také delší, tazatel může např. zevrubně popisovat symptomy. Klient má například podezření na určitou, obvykle psychickou poruchu a chce po poradci, aby na základě uvedeného popisu potvrdil nebo vyvrátil diagnózu. Tu si tazatel=laik vydedukoval, případně chce slyšet diagnózu od poradce. Ve většině případů platí zásada, že diagnostikovat na dálku se v internetovém poradenství **nemá**. Poradce tedy **nemá vyhovět** tazatelově zakázce; přesto je možné ji částečně naplnit. Poradce může sepsat krátké „edukativní okénko“, ve kterém podá obecné informace o možných projevech domnělé psychopatologie nebo informace ze širšího okruhu symptomatologie, jíž se dotaz týká. Poradce tím tazatele vzdělává. Nemá smysl a bylo by chybou dopouštět se jednoznačných spekulací o tom,

jestli tazatel danou poruchou trpí nebo ne, a to i kdyby popis byl detailní. V tomto směru je potřeba **vždy** doporučit osobní kontakt s psychologem, terapeutem, lékařem; osobní návštěvu ambulance, poradny apod. Bylo by naopak nesprávné např. povzbudit klienta v tom, ať dále pátráte po informacích na dalších místech internetu.

I zde ale mohou nastat výjimky. Někdy může **velmi opatrné** potvrzení či výklad příznaků diagnózy nasměrovat tazatele rychleji k osobnímu kontaktu s odborníkem, což může tazatele uchránit od prodloužovaného tápání, nejistot i dalšího trápení. Podobně je tomu rovněž v opačném případě, tam, kde jde o „vyvrácení“ diagnózy. I tady může opatrně formulovaný názor internetového poradce pomoci navodit aktuální úlevu a zbavit člověka tenze a nejistot. Lze říct, že pozitivní/terapeutický efekt takové odpovědi pak může vyvážit riziko poradenské „chyby“ (tedy té, že „diagnostikovat“ na dálku se nemá). Vždy je ale třeba formulovat odpověď jako nabídnutou **možnost či pravděpodobnost**, nikoli jistotu. Jistotu na dálku nelze předat nikdy. Vždy platí zásada – podpořit užitečnost osobní návštěvy odborníka. Do komunikace o konkrétní diagnóze se pouštějte jen výjimečně a po důkladném zvážení všech dopadů, které vaše odpověď může mít.

Zásada: Nediagnostikujte na dálku. Lékař nebo psycholog nemůže diagnózu stanovit bez toho, aby člověka vyšetřil, a tedy se s ním fyzicky setkal.¹ Pokud klient sám diagnostické termíny používá, je bezpečnější vyhnout se tomu, že mu potvrdíte, byť jím explicitně sdělovanou diagnózu. Naopak můžete eventuálně probírat a komentovat jednotlivé symptomy.

Příklad dotazu na to, zda příznaky znamenají depresi:

Dotaz Kiky:

Dobrý den, mám dotaz ohledně deprese. Před asi dvěma roky jsem měla opravdu vážnou, navíc neléčenou depresi, byla jsem v takovém stavu, že jsem téměř nedokázala vstát z postele, umýt se, zatelefonovat atd., neustále jsem jen brečela nebo spala. Neměla jsem se na koho obrátit, takže pomoc žádná nepřišla, ale nějak jsem se z toho dokázala dostat. Tedy, v tom je ten problém, nejsem si jistá. Od té doby jsem v takovém strašném stavu nebyla, celkem

1 Uvědomujeme si jisté zjednodušení jak v této zásadě, tak v dalších. Diagnostikování i léčení na dálku se v medicíně rozvíjí, využívá se videokonferenčních propojení. Odborník v internetovém poradenství se ho však má vyvarovat.

zvládám denní povinnosti, chodím do práce, sportuji, starám se o sebe. Jako by se ale zlepšilo jen tohle, ta schopnost soustředit se a něco dělat. Jinak si připadám pořád stejně nešťastná, vyčerpaná, osamělá, přitom nenávídím lidi, straním se jich, nemám žádnou trpělivost, jsem hysterická, strašně rychle se začnu vztekat kvůli ničemu. Navíc se bojím budoucnosti, nemám žádné sebevědomí a děsí mě, že to bude pořád takové jako teď. Za tu dobu, co mám tyhle problémy, se mi úplně zhroutil život. Neexistuje jediná oblast života, o které bych si aspoň trochu myslela, že je v pořádku - mám potíže v práci, při studiu, finanční starosti, nemám ani přátele nebo rodinu, která by fungovala. Tu depresi jsem měla kvůli příteli, který se ke mně choval strašně, a já mám teď pocit, že si nezvládnou nikoho jiného nikdy najít. Ne že by o mě muži neměli zájem, ale já je asi opravdu nenávídím, nevěřím nikomu a fyzický kontakt mi zároveň chybí i se mi hnusí. Prostě jsem se s tím nevyrovnala a nějak to ve mně zůstalo, asi v podobě téhle trvale hrozného nálady, která se u mě začíná stávat snad povahou. Přitom jsem celkem mladá, takže se zkusím utěšovat tím, že časem to přejde. Jenže v tomhle stavu jsem už čtyři roky. Vůbec se mi nechce žít a na sebevraždu myslím občas taky. Jsem schopná se přitom chovat tak, že okolí si myslí, že mám prostě jen neustále špatnou náladu, jinak vše celkem zvládám. Je tohle stále ještě deprese? Děkuji za odpověď.

Úkol:

Napište odpověď tazatelce podepsané jako Kiky a porovnejte ji s odpovědí, kterou najdete v Příloze II. Označte, co jste do odpovědi napsali navíc. Identifikujte, co naopak do odpovědi napsala poradkyně jinak. Nad rozdílnými pojetími diskutujte.

V případě žádosti typu „Jak mám s nemocí zacházet?“ nebo stručněji: „Jak dál?“, event. „Co mám dělat?“

Dotaz může být kombinován s předešlým typem, ale častěji zde již tazatel diagnózu zná a chce se informovat, jak se má léčit. Může být přitom již v péči lékaře, ale chce si například potvrdit, že i jiný odborník vidí jeho situaci obdobně. Důležitým skrytým motivem jeho dotazu tedy může být i kontrola *prvního* odborníka, což nemusíme vidět negativně. Naopak: chce mít svou situaci pod kontrolou. Obvykle bývá dotaz kratší a/nebo „technicky – terminologicky“ laděný, někdy chce tazatel poradit ohledně dávkování léků, lékové interakce, vedlejších účinků apod. I zde platí, že můžeme použít „edukativní okénko“, ale nehrajeme si na doktory a rozhodně nepíšeme tazateli na dálku,

jak a jaké léky má užívat, kolik psychoterapeutických sezení potřebuje, nebo že nemá uposlechnout svého ošetřujícího lékaře.

Přečtěte si následující příklad:

Dobry den

Timto prosim o rady nebo vase zkusenosti. Pres rok trpim denodennim strachem, z toho ze mam rakovinu plic. Kvuli strachu se opravdu trapim, opravde nemam se za to rad, nechci se zase probouzet a sledovat se. Nekupuji si zadne nove veci jsem presvedceny, ze uz to nema cenu. Pres rok mi byl ordinovan Cipralex + Xanax pri uzkosti. Po nejakem case nasazen na noc Quetiapin, po roce Cipralex vymenen za Zoloft.

Mam denne uzkosti spojeny s motanim hlavy, pocitem na zvraceni, dusnost, poceni, caste moceni, drzdivy trakcnik, nechutenstvi. Prepadaji me pocity litosti, place a casto premyslim o sebevrazde jako o vychodisku z toho strachu. Mam strach, ze mi bude diagnostikovana rakovina, neni to strach, ktery bych umel potlacit, stydim se za to. Nemuzu se venovat rodine, tak jak by si zaslouzila, a to me mrzi.

Bohuzel, rodina mi v tomto moc nepomaha, bratr ktereho mam moc rad si myslí, ze vsechny ty prasky jsou na nic a ze jsem blbej ze to беру. Manzelka si myslí, ze si to snad vymyslim, ze ona by nikdy zadny prasky nepotrebovala.

Psychiatrem jsme to probirali mockrat, diagnostika OCD a karcinofobie. Nasazena AD a BZD v nizkych dawkach. Cipralex 10mg a Xanax SR pouze pri uzkostech. Kognitivně behaviorální terapie byla sice poucna, ale ja stejne ziju v domneni, ze mi lekari nechteji pomoc.

Momentalne беру 75mg Zoloft na uzkosti Xanax SR 0.5mg беру 1-2x tydne (pokud bych mel brat dle doktora musel bych to brat 10x denne), Questax 25mg na noc (casto ho neberu s usinanim problem nemam a stejne casto mam popito :-)

Jediny zatim co me dokaze zbavit myslenek na rakovinu a ruznych doprovodnych bolesti je alkohol. Dobre klidne me sudte za ten chlast, ale bud zavisli na alkoholu nebo na BZD v cem je rozdil....

Ted proc jsem se odhodlal sem napsat. Chtel jsem vedet zda si myslite, ze by mi slo nejak pomoc, a kdyz ano, tak jak a zda zvolena medikace se vam zda v poradku nebo by jste doporučili jiny druh lecby.

Dekuji za Vasi radu a cas.

Úskalím v odpovídání na konkrétní dotazy je tzv. „naskočení na vějičku“ zakázky. Ta zní, jak jsme řekli, velmi konkrétně: Chci, abyste mi napsali, co mám dělat (jak se léčit; jestli je moje léčba správná apod.). Nástrahou je zde přesnost a věcnost dotazu. Odpovídajícího to může vést k tomu, že začne tazatel předepisovat přesný postup, co má dělat. Ztratí přitom ze zřetele to, že problém se utvářel a odehrává v kontextu, který nezná (jen si ho může představovat). Je před ním problém popsáný – zpravidla – jen kuse, neúplně.

Chybou je zahltit tazatele imperativy a doporučeními typu „měl byste“ – namísto otevírání možností. Je nesprávné jakékoliv poučování. Chybou je rovněž to, když odpovídající explicitně předjímá, jak celá situace dopadne. Rozhodně se vyhněte jakémukoliv způsobu „sýčkování“, „malování čerta na zeď“, negativním prognózám nebo strašení. Vyhněte se přehnanému ujišťování, že má něco zkusit, přehnanému povzbuzování nebo chlácholení. Bude to jen klient sám (=tazatel), kdo se rozhodne, vybere si, zváží, co se všechno dozvěděl. Námi doporučený postup buď vyzkouší, nebo ne. Neprofesionální je prosit ho, aby nás uposlechl.

Zásada: Není na vás, abyste vynášeli negativní prognózy – neboli: V odpovědích nemalujte čerta na zeď, nesýčkujte a nestrašte.

Nemůžeme myslet za druhého a nemůžeme druhému ani „číst myšlenky“. Pokud to dělá internetový poradce, pak jde většinou o chybný postup, který může snadno vést do slepé uličky při pomáhání druhým; k tomu můžeme odkázat např. na drobnou knížku Paula Watzlawicka *Úvod do neštěstí*. Na druhou stranu je potřeba, abychom se hned „nevrhali“ na doporučování a řešení bez toho, že se zamyslíme, jak na tom asi svěřující se člověk je. Toto zamyšlení nás může vést k hlubší empatii, jež může být dobrým východiskem pro kompetentní odpověď.

Doporučujeme nabízet i na úzký, jasně vymezený dotaz – kdykoliv to jde – výběr z více řešení. Stejně tak, je-li povahou svěřením zřejmá potřeba zorientovat se v situaci, problému, vztazích a dilematech, bylo by chybou chtít z těchto tenat, křížovatek a dezorientací vyvést klienta jen jednou možnou cestou. Cest k úzdavě, upokojení, k nalezení vnitřní pohody vede téměř vždy více.

Volání o pomoc, zpovědi, hloubání

Pozor, texty svěřením mohou být i velmi krátké, jako by byly „vytrženy“ z kontextu úvah nebo trápení. Struktura těchto dotazů či svěřením nemusí být

lineární (začátek, prostředek a závěr), ale spíše zamotaná. Text nemusí obsahovat žádnou otázku. Volání bývá zpravidla výrazně emotivní. Zpovědi bývají klidnější, bilanční.

Neměli bychom přehlédnout **podstatu (jádro)** volání o pomoc, **smysl** zpovědi a hloubání: často jsou cíle takovýchto dotazů také vyjádřeny slovy (např. „pomozte mi“, „nevím jak dál“ apod.).

Volání o pomoc může působit jako napsané ve spěchu. Za to, že vzbuzuje tento dojem, může ale často emocionální stav, „katatymní myšlení“ (=přemítání zkreslené nebo zahlcené emocemi, například úzkostí, strachem, prožitky zoufalství), nutkání k expresi. Často takové texty obsahují sebedestruktivní úvahy, případně i zmínky o sebevraždě.

Úskalím v odpovídání se může snadno stát, když internetový poradce sklouzne k vymlouvání (bagatelizaci) klientových myšlenek; nebo se je pokouší argumenty vyvrátit. Internetové poradenství není rétorickým cvičením v disputaci, zpochybňování a názorových střetech. Poradce tu slouží klientovi, nemá ho přesvědčovat, že realita nemůže být tak černá. O realitě klienta, *o jeho zkonstruované* realitě, téměř nic nevíme. Měli bychom ji brát vážně. To neznamena, že se nemáme snažit podstatu zoufalství kupříkladu přeformulovat – pozor však na úskalí bagatelizace! Těžko se nám může podařit obrátit trápení v opak. Užitečnější je menší, ne tak ambiciózní krok: ukázat nebo připomenout klientovi „pozitivní stránky“ života.

Důležitým úskalím je, že se poradce ve snaze o přeznačkování nebo povzbuzování může minout s emoční podstatou dotazu. Poradce nesmí zapomenout na legitimizaci tazatelových pocitů. Má ho ujistit, že např. silné zúzkostňující prožitky jsou v té či oné situaci života přirozené. Je potřeba mít na paměti, že se tazatel může soužit dlouhodobými náladami a stavy, např. trýznivou úzkostí apod.

Jiná úskalí v odpovídání:

Odpovídající se soustředí příliš na (někdy děsivý) obsah a zapomene na člověka na druhé straně (člověka „v jeho celistvosti“). Může to vést k neadekvátní amplifikaci problému.

Poradce může být zaskočen nebo vylekán tíží nebo závažností obsahu a pokouší se ve své odpovědi situaci „žehlit“, uhlazovat, chlácholit, rozmlouvat...

Za vážné pochybení považujeme, když odpovídající formuluje obecné fráze o tom, jak se věci – přece! – „skutečně“ mají: tím vyvrací tazateli jeho subjek-

tivní pohled na realitu. Zastáváme psychologický postoj, že nikdo nemá pro všechny platnou pravdu; pravdivost je sociální konstrukce. Postoj, že „věci se nějak skutečně mají“, je velmi často podlehnutím iluzi, že vím, jak by věci „měly být“. Ale jak naše, tak klientovy verze světa, nemocí, vztahů, příčin i budoucnosti jsou narace. Na zdůvodňování a přesvědčování sebe o něčem se podílejí takové faktory jako vyhýbání se disonanci sebeospravedlňováním, aktivní zásahy do paměti vedoucí k tomu, že některá přesvědčení mohou být podložena něčím, co se ve skutečnosti nestalo, ale člověk uvěřil tomu, že se to stalo atd. (srov. Tavisová, Aronson, 2012).

Úskalím je, když poradce nabízí velmi konkrétní návod na to, co má autor textu dělat a na co se soustředit, aby přišel na „jiné myšlenky“ (což často obsahuje naivní a v dané situaci neuskutečnitelné rady).

Studenti se učili napsat odpověď ženě, která se zmínila o tom, že uvažuje o sebevraždě. Jeden student zformuloval do textu i následující pasáž: „Sebevražda je špatná, pomyslete na to, co tím způsobíte ostatním, a to k tomu vůbec nemáte důvod.“ V komentářích jsme studentovi napsali, že svým kázáním tazatelce „naložil břímě zodpovědnosti“ a zavalil ji pocity viny.

Zásada: Vždy se důkladně zamyslet nad tím, co voláním o pomoc člověk sleduje a co asi potřebuje. Nemůžete klientovi číst myšlenky; proto nechejte volání o pomoc nebo zpověď působit na sebe. Odpověď „vedte“ ze své osobní rezonance s obsahem svěřeni a s naléhavostí v textu.

V případě **hloubání** bývá autor dotazu nebo svěřeni často verbálně zdatný, schopný sebereflexe. V textu rozvíjí úvahu na určité téma, někdy tak zvané psychologizuje různé situace – zkusmo si je „psychologicky“ vykládá, interpretuje je. Jeho hloubání se může překrývat se zpovědí. Text může působit dojmem, že jeho autor si během psaní rovná myšlenky a poradnu používá jako v jistém smyslu projekční plátno. Hloubání může být plné otázek, může vyústit v jednu závěrečnou, nebo z textu nemusí vyplývat žádná otázka.

Úskalím v odpovídání by bylo reagovat na každou jednotlivou úvahu nebo její část; riskovali byste, že se odpověď neadekvátně roztáhne. Vaším úkolem není vést intelektuální rozpravu, a to dokonce ani tehdy, když by vás lákala a když by téma úvahy korespondovalo s tím, co sami řešíte. Přenechejte intelektuální rozpravu jiným.

Za obecným tématem, prezentovaným v zobecněné podobě (tedy za větami typu: „Dneska všichni mladí odkládají své rozhodnutí o tom, co budou v životě dělat.“) se často skrývají osobní přání, obavy, problémy (např.: „Bojím se, aby syn nezanechal studia.“). Takový „překlad“ obecného do osobního můžete opatrně nabídnout – jako možnost; pamatujme ovšem, že hloubání v podobě obecných úvah je zpravidla odrazem vnitřních konfliktních dějů. Řečeno v psychoanalytických termínech: člověk se snaží poodstoupením od sebe (racionalizacemi, zevšeobecňováním, projektivními identifikacemi) chránit své křehké ego. Lépe se mu mluví a píše o druhých, o sobě to neumí, nebo nic říct nechce.

Je potřeba vyhnout se zabíhavosti, resp. vlastnímu asociování a řetězení rozbíhavých úvah; tomu, co všechno vás nad hloubáním autora textu napadalo.

Zásada: V odpovědích nefilozofujte. Nepromítejte do odpovědi svá soukromá světonázorová stanoviska, svou „filozofii“ či náboženské přesvědčení.

Berte tento druh svěření / dotazu spíše jako autorův proces přemýšlení o sobě, jako jeho / její srovnávání si myšlenek. Neztraťte ze zřetele celek, berte v úvahu to, jestli sebereflexe spíše k finální otázce nebo k typu zpověď.

Vyznejte se v tom, zda autorovi jde více o sdílení části životního příběhu nebo o intelektuální (psychologickou) rozpravu, o reflexi myšlenkových procesů.

Rozlište, která témata jsou obecná, a která konkrétní, biografická. Není účelné nechat se vtáhnout do rozpravy o obecných tématech.

Zamyslete se nad tím, co autor svým textem sleduje – měli byste vycházet z identifikace (jakkoliv samozřejmě hypotetické), co vlastně potřebuje. – Můžete se ho na to zeptat. I když internetové poradenství není interaktivní v tom smyslu, že by se mezi vámi a klientem dialog rozvíjel, přesto otázka nebo komentář („Není mi zcela zřejmé, co byste potřeboval.“) může mít smysl; může např. upozornit na malou srozumitelnost hloubání apod.

3. Konkrétní dotazy

1/ Jarka: Našla jsem u dcery pornografické fotky

Dobrý den, mám třináctiletou dceru. Má známá mě upozornila, že na jejích stránkách ve Facebooku si píše s chlapcem, který po ní žádá sexy fotografie a poté slibuje, že s ní za to bude chodit. Dále jsem našla u dcery v mobilu pornografické fotky s tvrdým pornem. Nevím jak s dcerou o tom promluvit: je v pubertě a bojím se, abych nějak nenarušila náš vztah. Prosím vás tímto o radu. S pozdravem J.

Odpověď profesionální poradkyně a studentčiny komentáře

Dobrý den J.,

Děkuji za dotaz, pokusím se vám v krátkosti odpovědět. Ve vašem dotazu vidím dvě roviny. Ta první se týká komunikace vaší třináctileté dcery na Facebooku a objevení porno videa v mobilu, což ve vás pochopitelně vyvolalo obavy. Druhá rovina je nejistota, jak s dcerou o tom komunikovat, aby to nenarušilo váš vztah.

Ve mně to vyvolává otázku, proč s ní o tom nemluvit?

Co ve vás vzbuzuje obavy, že by to mohlo narušit váš vztah? Samozřejmě, záleží na tom, jakým způsobem jste byla zvyklá se svojí dcerou komunikovat doteď. Pokud bude váš rozhovor otevřený, se zájmem, bez mentorování a odsuzování, nevidím důvod, proč by to mělo váš vztah nějak ohrozit. Naopak, pokud s ní mluvit nebudete, může to vést ke zvýšenému napětí z vaší strany, budete mít různé obavy a fantazie, co se s vaší dcerou děje a to se dál bude promítat do vašeho vztahu.

Mluvit s teenegarem o sexu, pornografii je pro mnoho rodičů nelehké, na druhou stranu, děti v tomto věku jsou velmi informované, daleko víc než si myslíte. Přeposílání různých videí na mobil, nebo stahování z internetu je pro ně velmi snadné a dostupné. Je v tom samozřejmě probouzející se zájem o erotiku, zvědavost, ale zároveň to může být prostředek, jak být v kolektivu zajímavý, vyrovnat se ostatním.

O čem je potřeba s dcerou otevřeně mluvit, to je ochrana osobních a citlivých údajů na Facebooku. Mluvit s ní o tom, že existují rizika spojená se zneužitím osobních dat, nebo identity, která si ani nemusí uvědomovat. Upozornit ji na to, že pokud poskytne nějaké sexy fotografie, může se to velmi lehce obrátit proti ní.

Nebojte se vyjádřit svoje obavy, ale hlavně zájem a pochopení. Nebojte se s ní mluvit.

Přeji vám, aby se to dařilo. *Podpis*

Výtah ze studentčina komentáře profesionální odpovědi

Podle mého názoru je odpověď velmi dobrá. Je přiměřeně dlouhá, empaticky napsaná. Jako velké plus vidím rozdělení problému do dvou rovin – jednu věnovanou rozvíjení sexuality dcery na facebooku a pomocí pornovideí, druhou věnovanou obavám matky z rozhovoru.

V případě prvního problému psycholožka vyjadřuje, že je to u jejích vrstevníků zcela normální a jaké mohou být motivy pro toto chování. Jako řešení spatřuje v souladu s matkou rozhovor. Tuto svou domněnku podporuje výčtem situací, které by mohly nastat, když by si matka s dcerou nepromluvila a dusila v sobě své obavy. **KOM1** Vyslovuje závěr, že právě tyto nerefluktované obavy matky by mohly poškodit vzájemný vztah.

Upozorňuje na to, že pro rodiče i dítě tyto situace bývají nelehké, jako dobré připomenutí se mi jeví charakteristiky rozhovoru s teenagerem – ne moralizování, mentorování, ale klidně, otevřeně a se zájmem. Jako rovná s rovnou.

Jako velké plus považuji i skutečnost, že psycholožka nabádá matku k zamýšlení nad vzniklou situací a nad pocity, co v ní vyvolává. Matka tedy nedostává pouhé řešení, ale je nabádána k vlastnímu sebezpozorování a reflektování vztahu s dcerou.

Jediný problém vidím v tom, že matka terapeutkou není zrazována od příznání se k nálezům videí v dceřiném mobilním telefonu. Podle mého názoru by se ale 13letá dcera nikdy neměla dozvědět, že jí matka šmejdila v telefonu a tak našla inkriminovaná videa. Mohlo by to narušit její důvěru k matce a celkově pokazit vzájemný vztah. **KOM2**

Náš komentář ke studentčině zhodnocení

(Odpověď poradkyně jsme zařadili rovněž do kapitoly, kde uvádíme příklady zdařilých, profesionálně zvládnutých odpovědí. Zde se již tedy nebudeme opakovat v tom, že k odpovědi máme i jiné komentáře)

KOM1 (KK a ZV): Mohla jste se přece jen vyjádřit k tomu, že v onom místě odpověď poradkyně hraničí s předjímáním negativního vývoje: „...pokud

s ní mluvit nebudete, může to vést ke zvýšenému napětí z vaší strany, budete mít různé obavy...“ Na předjímání (podsouvání) podobného druhu je třeba si dávat pozor. Podobně si poradkyně mohla odpustit slova „**daleko víc než si myslíte**“ („děti v tomto věku jsou velmi informované, **daleko víc než si myslíte**“). Poradkyně totiž nemůže vědět, co si klientka myslí a tato slova by mohla vyznít tak, že ke klientce mluví svrchu.

KOM2 (KK): Z odpovědi jsem nevyčetla, že by ji poradkyně naváděla, aby to na sebe řekla. Toto téma poradkyně prostě neřeší. Poradce nemá klienty od ničeho zrazovat – volba je vždy na nich. V tomto případě ji mohla upozornit na možná rizika, ale rozhodnutí nechat na ní.

Studentčin návrh odpovědi

K odpovědi, kterou navrhla studentka, jsme měli řadu připomínek. Uvádíme je níže v podobě našich komentářů.

Milá Jarko,

Děkuji za Vaš dotaz a pokusím se jej co nejlépe zodpovědět. Vaše otázka spočívá ve dvou problémech. Jeden by se dal pojmenovat jako rozvoj sexuality Vaší dcery, který se projevuje schraňováním pornovideí **KOM1** a možným posíláním sexy fotek v komunikaci s chlapci. A druhou rovinu vidím v tom, že si jako správná máma chcete o těchto věcech s dcerou promluvit a máte obavy z rozhovoru na ošemetné téma.

Je důležité si uvědomit, že v dnešní době je pro mladé lidi velmi lehké si opatřit videa s pornografickou tematikou – proto se nedivte, že tento fenomén postihl i Vaši holčičku **KOM2** Je ve věku, kdy se její sexualita rozvíjí a ona ze zvědavosti sbírá materiály pro vlastní vzdělávání. **KOM3** Dalším důvodem vlastnění tohoto videa může být větší prestiž v kolektivu vrstevníků, nebo proto, aby nebyla „jiná“ anebo „divná“, když ostatní už takové věci sledují a ona ještě ne. **KOM4** Berte to tedy jako pozitivní skutečnost. **KOM5** Pokud Vás stále jímají obavy, klidně se s ní na toto téma pobavte. Rozhodně byste ale za ní neměla jít s větou „Víš, dcerko, já jsem v tvém mobilním telefonu našla jistá videa...“ **KOM6**

Zajímavé je se v tuto chvíli zamyslet: co ve Vás vzbuzuje obavy, že by mohlo narušit Vaš vztah? Proč se bojíte - Vaší „nezpůsobilosti“ pro tento rozhovor, oboustranných pocitů trapnosti nebo toho, že se dozvíte něco, co nechcete?

Pro tento rozhovor bych doporučovala kamarádkou, otevřenou atmosféru, kdy se s ní budete bavit jako rovná s rovnou. Takže si společně nalakujte nehty, jděte nakupovat a potom do kavárny, **KOM7** cokoli co dvě holky můžou jen samy. Bavte se o klucích **KOM8** a poté otevřeně přesuňte téma pornografie. Zdůraznila bych, že je normální, že se lidé na takové filmy dívají, stejně jako je normální, když to někomu nic neříká. **KOM9** Také bych dcerku upozornila, že ve skutečnosti vypadá sex jinak, ať už v rozměrech aktérů/aktérek, trvání, pocitech, polohách, místech atd. Zkrátka poukázala na to, že porno je pouze taková pohádka pro dospělé a že většina věcí, které tam uvidí, se v reálu dějí jinak. **KOM10**

Při tématu chlapanci se dostaňte k jejímu novému příteli. Nevidím nic špatného na mateřské radě, že chlapec, který s ní bude chodit až po získání jejích sexy fotek, asi nebude nejlepší partie pro vztah. Nicméně se dostaňte na téma ochrany osobních údajů na internetu a poučte svou dceru o bezpečném nakládání s vlastními údaji a fotografiemi. Zdůrazněte, že je to veřejné místo a že si sama buduje vlastní obraz i pro víceméně cizí lidi. Uveďte případy z médií, které názorně ukáží slečny, které byly skrz lechtivé fotografie vydírány, či je jejich minulost pronásleduje do současnosti. **KOM11** Žádné mentorování a moralizování. **KOM12** Ale pořád jste matka a máte právo vyjádřit své obavy.

Důležitá věc ohledně Vašeho rozhovoru: podle mého názoru, byste jí vůbec neměla přiznávat, že jste si prohlížela její mobilní telefon. Nechci říkat, zdali na to jako matka máte či nemáte právo, ani to doporučovat, či zatracovat a odsuzovat. Je ale důležité, že pokud už se to stalo, nebo stává – dcera Vás nesmí přistihnout a ani se o tom nesmíte zmínit! **KOM13** Teenageři jsou na své věci velmi hákliví a toto zjištění by vyvolalo zbytečné hádky a pokazilo Váš vzájemný vztah. **KOM14**

Přeji mnoho úspěchů při ožehavých rozhovorech s dcerkou. Nezapomínejte, že jako matka máte právo vyjádřit přiměřené obavy o své dítě, ale udělejte to v otevřené atmosféře se svým plným zájmem a pochopením. Nebojte se s dcerou mluvit o všem, co Vás nebo ji napadne, protože s kým jiným by si měla promluvit, když ne s vlastní mámou. **KOM15**

Držím palce. *Podpis.*

KOM1 KK: Tady se přehlédla už poradkyně a Vy jste to převzala – o žádném videu není v dotazu řeč, klientka mluví pouze o fotkách. Vzbuzuje to dojem, že její dotaz byl přečten ve spěchu a ledabyle.

KOMENTÁŘ2 (KK): Tato zdrobnělina není na místě, klientka ji nepoužívá. Navíc ve spojení s výrazem „postihl... holčičku“ to vyvolává dojem, jako by dcera byla nebohou obětí nějakých vnějších okolností.

KOMENTÁŘ3 (KK): No, možná chcete klientku uklidnit, ale ve skutečnosti nevíte, k čemu ty materiály dcera má. (ZV): Slovo *vzdělávání* mi nepřijde vhodně volené.

KOMENTÁŘ4 (KK): Dejte si pozor na domýšlení motivů a důvodů. Klientka po Vás nechce výčet možných důvodů, proč má dcera u sebe porno, chce vědět, jak s ní má o tom mluvit.

KOMENTÁŘ5 (KK): Tento imperativ bych odstranila – můžete to pozitivně přerámovat, ale nemůžete klientce nařídit, jak to má hodnotit – vždyť ji to trápí a to Vy máte akceptovat.

KOMENTÁŘ6 (KK): Tímto to ironizujete. Také nedoporučujeme, aby myšlenka zůstávala nedokončená.

KOMENTÁŘ7 (KK): Takto konkrétně bych to nerozváděla, neznáte kontext a podmínky a může to být úplně mimo.

KOMENTÁŘ8 (KK): To taky nemusí být snadné.

KOMENTÁŘ9 (KK): Zbytečné poučování a moralizování, nemáte k němu důvod.

KOMENTÁŘ10 (KK): Dobře, ale to už jste hodně daleko – zakázka je, jak rozhovor vůbec začít a neohrozit vztah. (ZV): Nevोलil bych výraz „v rozměrech aktérů“, dalo by se to napsat přirozeněji.

KOMENTÁŘ11 (KK): V odstavci je několik imperativů. Klientce nařizujete, co má dělat a jak situaci zaonačit. Co když se jí tento Vámi vymyšlený průběh vůbec nepodaří uskutečnit?

KOMENTÁŘ12 (KK): Velmi striktní zákaz.

KOMENTÁŘ13 (KK): Takto ne – něco klientce příkře zakazujete a ještě na ni křičíte vykřičníkem. Volbu byste měla nechat na ní. Navíc po napsání slova „nesmíte“ by se v i-poradenství měla rozsvítit červená kontrolka.

KOMENTÁŘ14 (KK): Opět – dávejte možnosti, ne jistotu, jak věci budou.

KOMENTÁŘ15 (KK): Zbytečné moudro. (ZV): Já tento odstavec hodnotím jako vcelku zdařilý, včetně závěrečné hovorové otázky.

Komentáře ke studentskému návrhu odpovědi (KK a ZV)

Studentka se snažila nad dotazem opravdu zamyslet a poradit vše, co poradit může – proto je odpověď velmi dlouhá a detailní. V rámci této snahy

zabíhala ve svých úvahách do oblastí, které už s původním dotazem neměly příliš co dělat; ve fantazii si přehrála podle ní ideální scénář situace, který by vedl k řešení, a ten potom klientce nadiktovala. S dobrým úmyslem poradit na konkrétní dotaz konkrétní způsob řešení se tak dopustila dvou zásadních (a v tomto případě spolu souvisejících) poradenských přehmatů:

a) Zahlítila klientku mnoha příkazy a zákazy, které odrážejí její osobní názor na jediné správné vyústění situace, ale nedává klientce svobodu volby. Jinak řečeno, direktivně ji úkoluje, jak se má zachovat a co má říct, pokud chce situaci zdárně vyřešit; tím jí jednak nakládá další břemeno, jednak se staví do pozice experta, který zná to správné řešení.

b) Při převyprávění ideálního scénáře v celém textu předjímá budoucí vývoj situace. V podstatě tím klientce říká, že pokud tento scénář dodrží a bude se jím řídit, dopadne vše dobře, pokud ne, řešení se nedopracuje. Přitom daný scénář obsahuje mnohdy až absurdní úkoly typu „...dostaňte se k tématu...“, „...pak s ní proberte to a to...“, což je přesně to, čeho se klientka bojí a co neví, jak má udělat (začít rozhovor s dcerou). Ze studentčinych rad se ovšem nedozví, jak na to, dozví se pouze, že to musí udělat, aby vyhověla naplánovanému scénáři. To může její bezradnost paradoxně ještě prohloubit, přestože původním cílem konkrétních rad odpovídající studentky bylo bezradnost klientky minimalizovat.

Konkrétní dotazy – další příklady a úkoly

Uvádíme zde dalších devět příkladů konkrétních dotazů, na které si v semináři či kurzu můžete zkusit odpovědět. Někde jsme v krátkých komentářích k dotazům / svěřením popustili uzdu své fantazii – dáváme sami najevo, co může profesionálního poradce napadnout s tím, že některé úvahy nad dotazem / svěřením nejsou vždy vhodným východiskem pro sepsání dobré odpovědi.

2/ Božena: Co mám dělat, když se mi kluci smějou?

co mám dělat když se mi kluci ve škole smějou kvůli známkám sice už jsou jenom čtyři měsíce do prázdnin a potom už du do jiné školy ale já to nevidrším strkaj mi cizí věci di tašky a vždycky si něco najdou kvuli čemu se mis mějou máma říká že se jim líbim ale to přece není normální to co midělaj a dělaj to jenom mě já už to nevidrším říct učitelce to nemá cenu to už jsem zkoušela a nic už nevím co mám dělat mám z toho hroznou depku prosim pomozte

3/ Blondýnka: Má takový vztah cenu?

Dobrý den, prosím o radu. Asi rok jsem žila s přítelem (on 26, já 25), plánovali jsme bydlení, rodinu. Poté jsem zjistila, že mi ve spoustě věcí lhal (scházel se s bývalou přítelkyní, mně tvrdil, že je úplně jinde, našla jsem ho s nahou švagrovou v koupelně, když si jen tak povídali, vyprovokoval nějakou slečnu na zábavě, aby se před ním svlékla do podprsenky apod.). Nejsem nijak žárlivá, přítel měl spoustu volnosti, koníčků, často jsme chodili do společnosti každý sám, nikdy jsem mu nic nezakazovala. Proto tuto situaci nechápu. Věřím, že by mě nepodvedl, ale na druhou stranu si říkám, když byl schopný mi do očí lhát a když to prasklo, klidně lhát dál, tak že by byl možná schopný i horších věcí. Rozešli jsme se, ale občas se scházíme a je to hezké, povídáme si. Já však myslím již na budoucnost, chci si zařizovat bydlení s někým, komu budu věřit a ne ho podezírat teď už pokaždé, kdy někam půjde. Jaký je Váš názor, má takový vztah smysl? On by se moc chtěl vrátit, vím, že toho všeho lituje, ale nebylo to poprvé. A já se moc bojím, že mi zase ublíží. Děkuji za Vaši odpověď.

4/ Petr: Málo sexu v malém bytě s ženou bordelářkou

Dobrý den,

chtěl bych se s vámi poradit - jsem s manželkou přes deset let, máme osmi-letou dceru. Bydlíme v Praze v 2+kk. Manželka se mnou poslední dva roky spí jen jednou do měsíce, říká, že ji vadí malý byt a že ji moc kontroluju. Ona je ale děsná bordelářka, už i dcera začíná být stejná, a já mám strach, že větší byt by byl ještě horší v tomhle směru. Myslím, že mi manželka je věrná, i když se jí na to někdy zeptám, protože ženský jsou dost nevěrný, ale doufám, že ona je, i když se mnou už spí mnohem méně než dřív. Mám možnost sehnat větší byt na Příbramsku, nebo vylepšit ten náš stávající tady v Praze. Co mám tedy udělat, nejsem si jistý, že jiný byt něco zlepší ... :- (Petr

ZV: U některých dotazů či svěření si můžeme všimnout také jazykově symbolické roviny: V tomto případě muži vadí nedostatek sexu, ženu vidí jako bordelářku – byt tedy může vidět jako „bordel“, kde by se mu sexu mělo dostat více. Ženě vadí to, že byt je malý – může prožívat stísněnost, a tedy tíseň, stav, ve kterém se těžko uvolňuje k sexu; může zažívat málo svobody; naopak – omezování, nucení, stlačení (zdmi bytu i nároky manžela – na sex a na pořádek). Taková úvaha se poradci může „honit hlavou“, ale dobrým východiskem k tomu, jak pojmout odpověď, není.

Zásada: Nespekulujte (nevytvářejte si hypotézy) o tom, co všechno je – možná – skryto „za sděleným problémem“, nýbrž důsledně vyjděte pouze z toho, co klient napsal. Zkuste odpovědět.

5/ Miloš: Je normální, když nemohu najít vztah?

Dobrý den, chtěl bych se zeptat, zda je normální, když ve svých 35 letech stále nemohu najít žádný vztah. Snažím se někoho nalézt zhruba od puberty - asi jako každý normální muž. Ve škole, v práci, na plesech, v klubech, při sportu, na internetu atd., ale setkávám se bohužel stále jen s nezájmem. Přitom nekulhám, nemám pásku přes oko nebo jednu ruku, mám vysokou školu, umím se o sebe postarat, prostě na sobě svým čistě subjektivním pohledem neshledávám nic, čím bych měl dívky či ženy odpuzovat. Bohužel to tak ale je a já stále nemohu přijít na ten důvod. A čím déle to trvá, tím více se prohlubuje moje frustrace z dalších a dalších neúspěchů a odmítnutí. Třeba je to jenom nedostatek štěstí, ale přeci jenom se mi zdá, že když ostatní mohou mít vztahy od puberty a já v 35 stále nic, tak že je něco se mnou špatně.

6/ Lenka: Manžel žárlí

Dobrý den, měla bych dotaz ohledně žárlivosti. Týká se mého manžela a nějak nevím, jak celou věc řešit. Můj manžel je Řek, máme spolu 3-letou holčičku a v současné době čekáme 2. miminko. Manželé jsme 4 roky a pokud jsme žili v manželově vlasti, tak se jeho žárlivost neprojevovala, asi jsem splňovala tamější podmínky chování žen v Řecku (být v domácnosti a starat se o děti, jen v letní sezóně jsem pracovala jako delegátka pro jednu českou cestovní kancelář). Od letošního roku však žijeme v ČR, protože manžel tu sehnal lépe placenou práci a mohli jsme si dovolit koupit vlastní byt. Bohužel manžel je často na služebních cestách a neustále mě podezřívá, že někoho mám (i v mém jiném stavu), žárlí i na mé kamarádky i rodiče. Neustále mě kontroluje přes telefon a někdy mi i sprostě nadává. Přitom já tady ani nikam nechodím, abych mu nedala ani jednu záminku k žárlení, ale to vůbec nepomáhá, ani neustálé mé obhajování a vysvětlování je k ničemu. Zkrátka mi nevěří. Objednala jsem si i knížku, jak jednat se žárlivcem, abych věděla jak na něho mám reagovat, dokonce mám i vyplý telefon, protože se bojím, že mi zavolá a bude mě tím vším terorizovat. Hodně špatně to ve svém stavu snáším, jsem pak z toho všeho unavená, bez energie a skleslá, tyto stavy u mě přetrvávají již několik týdnů a trpí tím i naše dcera. Pomohla by mi třeba návštěva v psychologické poradně, je taková poradna bezplatná? Mnohokrát děkuji za odpověď, Lenka (27 let)

7/ Marie: Budeme opravdu šťastni?

Dobrý den,

V listopadu 2010 ode mne odešel partner a za týden se vrátil. Čekala jsem s ním miminko a to jsem ze zdravotních důvodů musela dát pryč. Celé čtyři měsíce byly pro mě velice bolestivé. Neustále jsem se hádala s partnerem a do dnes věřím v zázrak, že se změní a vše bude zase v rovnováze vzájemné lásky. Prosím, změní se náš vztah a budeme opravdu šťastni a případně do budoucna i se těšit na miminko? Moc Vás prosím o radu. Přeji Vám moc hezký den. Marie

Zajímání se o diagnózu („Víte, co mi je?“)

8/ Jitka: Mám depresi?

Dobrý den, mám dotaz ohledně deprese. Před asi dvěma roky jsem měla opravdu vážnou, navíc neléčenou depresi, byla jsem v takovém stavu, že jsem téměř nedokázala vstát z postele, umýt se, zatelefonovat atd., neustále jsem jen brečela nebo spala. Neměla jsem se na koho obrátit, takže pomoc žádná nepřišla, ale nějak jsem se z toho dokázala dostat. Tedy, v tom je ten problém, nejsem si jistá. Od té doby jsem v takovém strašném stavu nebyla, celkem zvládám denní povinnosti, chodím do práce, sportuji, starám se o sebe. Jako by se ale zlepšilo jen tohle, ta schopnost soustředit se a něco dělat. Jinak si připadám pořád stejně nešťastná, vyčerpaná, osamělá, přitom nenávidím lidi, straním se jich, nemám žádnou trpělivost, jsem hysterická, strašně rychle se začnu vztekat kvůli ničemu. Navíc se bojím budoucnosti, nemám žádné sebevědomí a děsí mě, že to bude pořád takové jako teď. Za tu dobu, co mám tyhle problémy, se mi úplně zhrotil život. Neexistuje jediná oblast života, o které bych si aspoň trochu myslela, že je v pořádku - mám potíže v práci, při studiu, finanční starosti, nemám ani přátele nebo rodinu, která by fungovala. Tu depresi jsem měla kvůli příteli, který se ke mně choval strašně, a já mám teď pocit, že si nezvládnou nikoho jiného nikdy najít. Ne že by o mě muži neměli zájem, ale já je asi opravdu nenávidím, nevěřím nikomu a fyzický kontakt mi zároveň chybí i se mi hnusí. Prostě jsem se s tím nevyrovnala a nějak to ve mně zůstalo, asi v podobě téhle trvale hrozná nálady, která se u mě začíná stávat snad povahou. Přitom jsem celkem mladá, takže se zkouším utěšovat tím, že časem to přejde. Jenže v tomhle stavu jsem už čtyři roky. Vůbec se mi nechce žít a na sebevraždu myslím občas taky. Jsem schopná se přitom chovat tak, že okolí si myslí, že mám prostě jen neustále špatnou náladu, jinak vše celkem zvládám. Je tohle stále ještě deprese? Děkuji za odpověď.

Úkol: Srovnajte rovněž s ukázkou č. 18 (Vendula v následující kapitole). V čem jsou, resp. budou, Vaše odpovědi na dotazy č. 8 a 18 rozdílné?

9/ Jiří: Nejde o nějakou formu schizofrenie? (Dotaz je uveden v kapitole Konkrétní dotazy – další)

Dobrý den, v poslední období mám vážné psychické problémy. Abych pravdu řekl, s těmito problémy se potýkám již několik let. Jde především o jakýsi zvláštní pocit derealizace a depersonalizace spojený s tím, že se sám sebe velmi často ptám zdali je to co vidím, cítím atp. vůbec reálné. Kladení takovéto otázky donekonečna ve mne čas od času způsobuje silné ataky úzkosti. Často mám také nutkavou předtuchu, že se stane něco strašného, i když samozřejmě vím, že pro tuto obavu není žádný reálný důvod. Nemám víceméně žádné poruchy spánku ani v mezilidských vztazích nemám židné větší problémy. Občas mám dokonce stavy, které ve mne způsobují pocit jakoby „na omdlení“, strach z toho, že šílím, nebo že zešílím, strach ze ztráty sebekontroly atp. . Nikdy jsem nebyl konzumentem drog, občas si dám s přáteli nějaký alkohol, ale jen v přiměřené míře. Jinak jsem v období puberty zkusil několikrát marihuanu a asi dvakrát pervitin. Ovšem je to už více než deset let a od té doby absolutně nic. Tyto psychické problémy se začaly prohlubovat krátce po vyléčení zánětlivého onemocnění hlasivek, kdy se z počátku nevědělo, zdali jsou to „jen“ zánětlivé uzlíky, nebo zdali nejde o nějakou formu karcinogenního onemocnění. Mám velkou obavu zdali nejde o nějakou formu schizofrenie... tyto stavy se vracejí především při cestování, v neznámém prostředí. Nevíte co by to mohlo být?

Zajímání se o pomoc („Víte, co mám dělat?“)

V internetovém poradenství se tazatel často – explicitně – ptá na radu. Jako Luboš níže: prosí o radu, jak [s něčím] bojovat, jak [něco] brát jinak, jak se [něco] odnaučit apod.

10/ Luboš: Rád bych se to odnaučil

Mám možná málo obvyklý problém, ale už delší dobu ho na sobě pozoruji. Je mi 20 let, mám přítelkyni (jsme spolu tři měsíce) a můj problém spočívá hlavně v nízkém sebevědomí. Mám potřebu se pořád ujišťovat, že mě miluje, že by mně nikdy nepodvedla a že jsem jediný v jejím životě. Rád bych se to odnaučil, protože si myslím, že to vztahu nebude do budoucna prospívat. Možná

je to také tím, že jsem v životě ještě nebyl tak moc zamilovaný jako teď a proto mám potřebu to pořád řešit. Další věc je moje celkem velká žárlivost. Někdy mi přijde, že své city nedává moc najevo nebo mi nerozumí, jak se cítím a to ve mně vyvolává pochybnosti. Byl bych vděčný za nějakou radu, jestli se s tím dá nějak bojovat nebo to začít brát jinak. Nerad bych o ni díky tomuhle přišel. Vím, že nikdy v životě nechci nikoho jiného a chci, aby byla šťastná, proto se na vás obracím s prosbou o radu.

Odpověď uvádíme v Příloze I: Dobré odpovědi studentů

Dotaz s pochybností o jeho vážnosti

11/ Jana: Vadí mi mlaskání

„Dobrý den paní doktorko, mám jeden problém, který asi bude na první pohled působit směšně, ale mám kvůli tomu velké trápení. Vadí mi mlaskání. Když slyším manžela, syna nebo rodiče při jídle funět a mlaskat, všechno se ve mě vaří, jsem doslova na nervy a málokdy překonám potřebu dotyčného napomenout. Nejvíce mě ale trápí, že jsem jim tím protivná a že „buzeruju“. Mluvila jsem o tom s psychologem, ale ten řekl, že se s tím nedá nic dělat, že prostě jsou lidé, které mlaskání vytáčí. Chtěla bych ale s tím něco dělat, aby mi to nevadilo. Napadlo mě, jestli mi ten zvuk něco nepříjemného neevokuje, protože se při něm cítím zahrnuta do kouta. Můj otec byl v mládí agresivním alkoholikem a možná jsem jako malé dítě třeba viděla nebo nedejbož zažila něco zlého. Opravdu bych byla moc šťastná, kdybych na mlaskání mých blízkých dokázala reagovat klidem a úsměvem, nebo raději nijak. Děkuji za Vaši odpověď. Jana

4. Potřeba orientace

Dotazy, které jsme nazvali „potřebou orientace“, se v mnohém liší od konkrétních dotazů. Často nemají povahu otázky; spíše působí jako úryvek z většího příběhu, zápletky z rozečtené knihy, jejíž vyústění klient nezná. Na rozdíl od dotazů typu „zpověď“ klientovi většinou nejde o sdílení jeho životního příběhu a vypovídání se, ale spíše se potřebuje *vyznat* v nějaké situaci, která je pro něj nepřehledná, nejednoznačná či jinak komplikovaná. Člověk (někdy nepřímě) hledá informace, vodítka, přeje si ukončit vnitřní zmatek a dospět k rozhodnutí, řešení či jen ujasnění si toho, co se vlastně děje. Dobrá odpověď by ho měla nasměrovat k tomu, jak poodstoupit a podívat se na problém trochu jinak, otevřít další perspektivy pohledu, nabídnout vodítka, čeho se chytit a jaké otázky si položit. Neměla by předkládat jednoznačná řešení či rozhodovat za klienta, spíše by mu měla nabídnout rozcestníky, které mu pomohou se zorientovat.

12/ Natálie: Mám strach z reakcí matky a okolí

„Jsem pět let vdaná. Manžel je žárlivý, a to natolik, že mě donutil zařídit si druhý telefon i e-mail adresu, abych si mohla tajně psát se spolužáky, kamarády... Stále kontroloval, co a kde kupuji, kam chodím, komu volám, dokonce kolik spodního prádla si беру k rodičům na víkend! Několikrát se projevil i agresivně. Navíc vím o jeho nevěrách. Nyní máme tříletého chlapečka a já začala opět pracovat a našla si přítele. Někoho, kdo mě chápe, kdo miluje mě i mé dítě. Manžel nás spolu přichytil při nevěře a teď řešíme, co dál. Přítel je ochoten se mnou být, já řeším, jak to ponese malý. K manželovi mě už nic netáhne. Musím podotknout, že jsem už podruhé vdaná (první manžel byl alkoholik, rozvedli jsme se po roce). Raději bych byla s přítelem, ale mám strach z reakce mé matky (je těžce nemocná a manžela zbožňuje) a z reakce okolí (že stíídám chlapy jak ponožky). Přítel má chlapce rád, on jeho také. Mám strach udělat ten zásadní krok.“

Odpověď profesionální poradkyně a studentovy komentáře

Dobrý den,

z toho, co jste napsala, mám pocit, že jste z části rozhodnuta z manželství odejít a z té druhé půlky váháte. Upřímně si nedovedu představit, že bych žil

pět let s člověkem v podivné hře dvou mobilů, e-mailových adres, žárlení, nedůvěry a občasného výprasku. **KOM1** Jen tak, pro nic za nic. A tak si říkám, že tam nejspíš bylo něco, kvůli čemu stálo za to ve vztahu pokračovat. Třeba by se na to dalo navázat? **KOM2** Jinak si především kladu otázku, co uděláte pro to, aby váš následující vztah dopadl dobře? Co uděláte tentokrát jinak? **KOM3**

Co se týká ohledů na vašeho syna – myslím si, že žít v nefunkčním vztahu nevyhradí to, že je to vztah s biologickým otcem. **KOM4** Samozřejmě by bylo ideální, kdyby se lidé nerozváděli, ale děje se to. Pokud chcete dopady rozvodu na vašeho syna minimalizovat, rozejděte se důstojně a férově. **KOM5**

Ať se již nakonec rozhodnete tak, či onak, velmi vám doporučuji nezůstat v řešení vaší situace sama a využít například konzultaci s psychologem nebo manželským poradcem. **KOM6** Rozvod obvykle bývá náročný pro všechny zúčastněné a reakce maminky a vašeho okolí nemusí být ten největší problém, který budete úspěšně překonávat. **KOM7**

Ať už objevíte ve svém manželství novou přitažlivost a vzájemnou důvěru, nebo předvedete svému okolí důstojný rozchod dvou rozumných bytostí **KOM8**, budu rád, když mi dáte vědět, jak to dopadlo a především jak jste to udělala. Třeba by to mohlo posloužit lidem, kteří budou v podobné situaci. **KOM9**

Ukázky studentových komentářů profesionální odpovědi

KOM1: Tato věta mě poněkud zaráží, terapeut situaci shrnul tak, že alespoň pro mé uši vyzněla ještě hůře a naléhavěji než v textu klientky. Označení situace jako „podivné hry“ a přeznačkování sdělení „několikrát se projevil i agresivně“ na „občasný výprask“ považuji za nešťastné. Z mého pohledu tím terapeut klientku shazuje. Ocenit bychom mohli upřímnost, avšak v případě neznámého člověka těžko odhadnout, zda ji ocení nebo naopak.

KOM2: Kladně hodnotím připomenutí toho, co bylo na vztahu s manželem dobré.

KOM3: Působí to mne, jako by situaci dával za vinu klientce, jako bych slyšel „změňte se, nebo ani příští vztah nedopadne dobře“ nebo „udělala jste vůbec něco proto, aby k tomu nedošlo?“ Také se místo současné situaci věnuje budoucnosti/budoucímu vztahu, avšak z dopisu klientky mám pocit, že naléhavě potřebuje řešit situaci, která je teď a tady.

KOM4: Označení „nefunkční vztah“ bych toleroval v případě, že by ho takto pojmenovala sama pisatelka, myslím si, že terapeut mohl volit jiná slova (např. žít v napětí). Terapeut také nemá informace o tom, jaký je vztah otce a syna, proto si myslím, že by v této oblasti měl být velmi opatrný.

KOM5: Zpočátku jsem na tuto část pohlížel jako na frázi, ale po zvážení to považuji za plus, vybízí k nekonfliktnímu řešení.

KK: Na druhou stranu je to formulováno direktivně, poradce klientce nařizuje, co má udělat a jak; navíc skrytá výhrůžka („pokud to neuděláte důstojně a férově, bude to mít dopady na syna“) – tím klientce nakládá neúměrné břímě zodpovědnosti za celou situaci.

KOM6: V situaci, kdy internetové poradenství nestačí k řešení situace, by odkaz na osobní spojení s odborníky měl zaznít, jsem rád, že se zde objevil, ale byl uveden nevhodně, „vy se rozhodujete“, „nezůstaňte sama“, tato sdělení mohou zvyšovat tlak na klientku v těžké situaci a odborníci jsou zde proklamováni jako jediné možné řešení, doporučil bych zmínit také možnou podporu od svých blízkých.

KOM7: Terapeut připravuje klientku na to, že ji mohou čekat ještě obtížnější situace než nyní, avšak vyjadřuje naději na jejich úspěšné zvládnutí.

KK: Jenže zároveň ji tím straší dopředu, co všechno ji ještě čeká; ani dotek o „úspěšném překonávání“ se mi nelíbí, je formulován jako oznámení, kterým si je poradce jistý, ačkoli nemůže vědět, jak situace dopadne – klientce to může znít jako nevěrohodné, banální prohlášení.

KOM8: Pěkné přeznačkování s pozitivním vyzněním.

KK: To bych úplně neřekla – obzvláště formulace „předvedete svému okolí důstojný rozchod“ zní tak, jako by šlo o nějakou show pro ostatní, kterou klientka režiruje.

KOM9: Žádost o výsledek situace mi zde nevádí, je skrze ni vyjádřen zájem a je také odůvodněn tím, že by mohl pomoci jiným lidem. Pomoci lidem v podobné situaci by pro pisatelku mohlo být příjemné, pokud by o to měla zájem.

Celkový komentář studenta:

Terapeut dle mého na začátku nevhodně parafrázoval příběh klientky. Situace slovy terapeuta vypadá fatálněji, než ze slov klientky – několikrát se projevil agresivně/občasný výprask, nefunkční vztah, Terapeut mohl klientce poskytnout otázky, které by jí mohly pomoci při zvažování a rozhodování. S otázkou

mi dle mého názoru mohl pracovat více. A také se více zaměřit na zhodnocení situace ne jen na změnu vlastního chování. Celkově však odpověď považuji za poměrně přijatelnou. Vyzdvihl bych podnět k zamyšlení nad tím, co bývalo dobré, a také výzvu k důstojnému rozchodu rozumných lidí.

ZV: S Vaším rozbořem souhlasím, líbí se mi. Snad jen jste mohl komentovat to, že poradce se vyhnul stanovisku k ohledům na matku, která manžela zbožňuje, k druhému manželství a střídání partnerů...

Studentův návrh odpovědi

Dobrý den,

obavy z tak závažného rozhodnutí jakým je rozchod s partnerem plně chápu a oceňuji, že jste se na mne v této záležitosti s důvěrou obrátila. Nežádáte však o radu, uvádíte jen, že máte strach z toho, udělat zásadní krok.

Nejprve shrnu, jak jsem Vašemu sdělení porozuměl a napíši Vám, jaké myšlenky se mi při jeho čtení hodily hlavou. Po té Vám nabídnu několik otázek, které jak doufám, Vám mohou pomoci podívat se na situaci z různých úhlů pohledu a nakonec dojít k co nejlepšímu řešení.

Uvádíte, že žijete s manželem, který je velmi žárlivý a dokládáte to příklady. Přitom píšete, že Vám byl nevěrný a nyní jste si i vy našla jiného partnera. Jste v situaci, kdy máte s manželem malého syna a také se chce rozhodnout v jeho nejlepší zájmu. Z dopisu se mi zdá, že jste již vnitřně rozhodnutá a hledáte způsob, jak si toto své rozhodnutí obhájit.

Myslím, že je důležité, abyste si ujasnila své priority. **KOM1** Zkuste sama sobě odpovědět na následující otázky:

Na kom mi nyní nejvíc záleží?

Pro koho je tato situace nejobtížnější a jak ji asi mohou vnímat její jednotliví aktéři?

Čí názor je pro mě v tuto chvíli nejdůležitější?

Komu mohu důvěřovat a kdo mě podpoří?

Kdo naopak potřebuje Vaši podporu?

A také si zkuste představit sama sebe, jak se na nynější situaci díváte s odstupem např. pěti let. Jak Vaše představa vypadá? Je možné, že to tak opravdu proběhne? A jak to nyní můžete ovlivnit? Co je pro Vás nejdůležitější teď a myslíte, že by mohlo být do budoucna?

Chápu Vaši starost o matku, opatrnost je zde na místě. **KOM2**

Ohledně názorů Vašeho okolí byste mohla oslovit přátele, kterým důvěřujete, a zjistit, jak situaci vidí Vaše okolí. Jsem si však jist, že klidný a férový rozchod dvou dospělých lidí, kteří i v náročné situaci myslí také na potřeby a city svého dítěte lidé ve Vašem okolí ocení. Pokud si stále nejste jistá, že situaci zvládnete vyřešit zcela sama, či s podporou blízkého člověka, neváhejte se obrátit odborníky zabývající se partnerským poradenstvím, např. (příklad, či odkaz na asociaci rodinných terapeutů). **KOM3**

Doufám, že Vás některé nabídnuté otázky nasměrují či ujistí ve Vašem jednání. S přáním osobní pohody a jistoty, *podpis*.

Komentáře ke studentskému návrhu odpovědi (ZV)

KOM 1 ZV: Položte si otázku, zda taková věta nezní jako kázání nebo rada z nadřazené pozice. Tomu byste se mohl vyhnout.

KOM 2 ZV: Nevěřil byste, kolik dospělých lidí bere ohledy na rodiče – do jisté míry jsou v pořádku, ale nad jistou míru jsou zdrojem omezení, ne-svobody, symptomem závislosti na rodičích apod. Věnoval bych se tomu víc: o rádek, o dva.

KOM 3 ZV: Možná bych rázněji doporučil manželskou poradnu nebo psychologa v soukromé praxi.

Potřeba orientace – další texty

13/ Eva: Teď mě čeká svatba a strach a úzkost se mi vrátily

Přečtěte si následující dotaz Evy. V závěru tazatelka sama uvádí, že situaci potřebuje rozebrat. V takových případech je nasměrování k poradenství (zde partnerskému) nebo psychoterapii povinností internetového poradce. I-poradce je jen „dispečerem“. Může se pokusit něco k problému říct, nasměrování a povzbuzení však nesmí opomenout. – Text Evy je stručný, a přitom nabitý velmi důležitými sděleními.

Dobrý den, mám problém s panickým strachem a úzkostí, kvůli neustálému strachu ze zkoušek jsem opustila VŠ a problémy zmizely. Teď mě čeká svatba a strach a úzkost se mi vrátily. Svého přítele miluji a chci si ho vzít.

V době svatby budeme spolu 2 roky a z toho 1,5 bude vztah na dálku. Poznali jsme se když jsem studovala VŠ ale pak jsem ji ukončila a vrátila se

domů. máme to od sebe 300km a vídáme se jen o víkendech. To dojíždění mě ničí a chci, abychom byli pořád spolu. Ale on se bude stěhovat ke mně, změni práci, opustí rodinu, mám pořád divný pocit, že ho do něčeho nutím. Možná taky proto, že jsem ho z nějakého popudu požádala o ruku já a nečekala, až se vyjádří on (ale prý to měl v plánu asi na stejnou dobu). No nevím. Potřebuji to s někým rozebrat. Předem děkuji za jakoukoli radu.

14/ Nepodepsaná: Říkají, že piju hodně

Když si ani nejsem jistá, zda CHCI nějakou pomoc hledat, spíš přemýšlím o tom, jak. A vím, že tím několika lidem ublížím, jenže už ani to není brzda.. Dívám se na ostatní a připadají mi tak cizí...cizí jsem já. Všechno postrádá smysl. A když se mi uleví, směju se a jsem tu ráda..jenže tyto stavy většinou netrvají déle než pár hodin. Často to řeším alkoholem, říkají, že piju hodně..Ale nepiju DOST. Jednou už jsem si tím prošla, bylo mi 16, pak jsem ale dostala strach. Co když ho teď nedostanu? A když ho dostanu, všechno se pak po čase zase vrátí do těch pokřivených kolejí.

15/ Olga: Nevím co dál

S přítelem chodíme 2 roky a 2 roky bydlíme spolu. Jsem žárlivá, někdy mě to až obtěžuje, jak. Můj přítel je fajn, ale je tu jedno ale. Loni jsem zjistila, že si podal inzerát na internetu, že hledá někoho do nepohody. Když jsem se ho na to zeptala, řekl, že ten inzerát tam má dlouho, dávno před tím než mě poznal. Od té doby mu nevěřím. Někdy na jaře jsem přišla na to, že si důvěrně chatuje s nějakou slečnou, které je 18. Zuřila jsem, ale on mi řekl, že jí nic neslíbil, že si s ní jen povídal. Pak to přestalo a zhruba před měsícem to s nějakou jinou začalo na novo. Na internetu údaje ve svém inzerátu upravil podle pravdy a mě už pomalu ale jistě dochází trpělivost a ztrácím nervy. Neuvěřitelně mě to štve, on tvrdí že si nikoho nehledá, a já nevím co dál. Hlavním důvodem je to, že mi často lže - v naprosto nepodstatných i podstatných věcech. Nevím co dál. Pořád do kola mu opakuji, že chci vědět pravdu a ne ty jeho výmysly, ale nejsem si jistá, že tomu tak je. Nevím kdy mu mám věřit a nevím, kdy to, co říká, pravda je. Olga

16/ Elena: Na svého bývalého pořád myslím

V mnoha svěřeních a dotazech se objevuje problém, který jsme nad textem Eleny nazvali jejími slovy: „na svého bývalého pořád myslím“. Pro řadu opuštěných partnerů je velmi obtížné odpoutat se citově, vztahově, řekli bychom i „virtuálně“,

od bývalého partnera. Někdy s ním porovnávají každého dalšího, někdy zjišťují, že další vztah uspěchali a nevyhovuje jim tak, jako ten předchozí, někdy zjišťují, že se nemohou znovu zamilovat a milují stále partnera bývalého.

Hezký den, nevím na koho se obrátit a tak mi snad pomůžete Vy. Téměř před dvěma lety jsem se svou malinkou dcerkou doslova utekla od manžela a vrátila se k rodičům. Má velká láska se totiž doslova proměnila v noční můru, protože manžel začal velice pít, byl agresivní, nadělal dluhy, bil mně a vyhrožoval... Odejít od něj bylo pro mně i tak těžké, milovala jsem ho a chtěla jsem, aby se změnil. Asi o to nestál. Trvalo mi něco přes rok, než jsem byla schopná zase normálně reagovat na lidi, bavit se a cítit se dobře. Našla jsem si přítele, který je moc hodný. Má mě rád, má rád dceru, ale mně jako kdyby to bylo málo. Případá mi, že všechno dělá špatně, má hloupé otázky, snaží se mně omezovat. Nevím. Je mi to opravdu líto, ale nedokážu s tím pocitem nic udělat. Vlastně jsem přišla na to, že jedinými muži, se kterými se dokážu normálně bavit jsou můj otec a můj kamarád, kterého znám od školky. A pak mně děsí to, že na svého bývalého pořád myslím. Vybavuje se mi pořád dokola vše, co jsme zažili. Jako kdybych hledala někoho jako byl on, ale bez těch vad, které měl. Mám strach, že zůstanu sama, ale nechci někoho za každou cenu.

Jindy se nemůže člověk odpoutat a „vysvobodit“ jakoby z klatby. Zapomenout na to, co jsme prožili, nemůžeme přísně vzato nikdy. Ale můžeme se – např. za pomoci psychologa či terapeuta – zbavit obtěžujících reminiscencí, návratů strachu, paniky... Je to těžké. Na internetovou poradnu se obracejí lidé, kterým se to nedaří třeba i více než deset let.

Výňatek z autentického dotazu:

Před 11 lety jsem utekla od tehdejšího manžela, protože mě fyzicky i psychicky týral. Vydržela jsem to 10 let, tehdy jsem si myslela, že to dělám kvůli dětem. Dodnes se s tím nemohu psychicky vyrovnat. V noci nemohu spát, zdají se mi strašné sny, stále se ho bojím, jsem nervozní a přenáším to na blízké. Myslela jsem, že to časem přejde. Odpustit mu nedokážu. A zapomenout také ne. Potřebuji se z toho dostat a jít dál, ale nejde to.

17/ Lída: Jestli zjistím, že jsem lesba

Bude mi 15...a...už jsem se dvakrát zamilovala do ženy ve věku 25 a 28 let. Jedna byla učitelka a druhá sousedka...Já ale nechci být lesba!! Pořád mám

nějakou naději, že jsem heterosexuální, protože když jsem jednou měla kluka a on mě líbal a hladil bylo mi to moc příjemné. A sex si představuji jen s muži. Ale já tu sousedku vážně miluju...musím na ni pořád myslet...vyhledávám její blízkost a dokážu si představit vzath. Ona má samozřejmě přítele. Jestli v 18 zjistím že jsem opravdu lesba, budu to tajit a předstírat lásku muži, i když třeba v srdci budu nosit dívku. Cítím se hrozně.

Zvláštním typem dotazů je **Dotaz s ambivalentním přáním: chci i nechci, abyste mi pomohli**

V některých dotazech je explicitně obsaženo „ano, ale“, respektive „chci i nechci“. Pomoc, radu po vás chci i nechci, nejraději ze všeho bych si pomohla sama. V níže uvedeném dotazu Venduly tazatelka formuluje poměrně přesně, že by si nejraději pomohla sama (je jí trapné jít za odborníkem). Je zjevné, že už si sama pomáhat začala – čte popularizační knížku, podle níž si laicky stanovila míru depresivní symptomatiky a podle níž se snaží si pomoci.

Máme tazatelku podpořit v tom, co nazývá „autoterapie“? Jak byste zformulovali odpověď?

18/ Vendula: Začínám se obávat, že by to mohla být deprese

Dobrý den,

nevím moc, jak svůj dotaz zformulovat, tak se předem omlouvám, jestli to bude trochu zmatené. Poslední dva roky se ze mě stala nesnesitelná ženská, myslela jsem si, že to je odraz problémů s partnerem nebo stres či hormony, ale poslední dobou se začínám obávat, že by to mohla být prostě deprese. Prakticky již každý den mám špatnou náladu, na partnera jsem vyloženě hnusná, i když nic neudělá, jsem zlá už i na rodiče, sourozence a moje emoce tvoří v naprosté většině smutek, zlost, vztek, pláč, sebelítost a pak sebeobviňování za to, proč se lituju, když mám všechno a nejsem na tom vůbec špatně. To je právě důvod, proč se bojím s tím za někým jít, protože mně se vůbec nic nestalo, nemám žádné trauma, mám perfektní rodinu, mám partnera, ve škole mám úspěchy. Pripadam si pak jen rozmazlená a líná. Poslední měsíce si ale stěžuje právě už i můj přítel, že jsem strasně negativní nebo pořád smutná a že se mi do ničeho nechce, předtím jsem měla kamarády a sport a letos jen sedím doma a nechce se mi pohnout.

Podle dotazníku - Beckovy skaly - mi vysla stredne tezka deprese, ale ja nevim...snazim se ted vest takovou autoterapii podle knizky, protoze mi opravdu prijde, ze bych to mela zvladnout sama.

Já vim, že mi asi reknete, že za pár návštěv u psychologa na zkoušku nic nedám a že se nemám stydět, ale já mám dost velký strach z cizích lidí a mluvit o pocitech se taky spíš učím, než že bych to měla přirozeně v povaze. Prostě je mi to trapné tam jít, když mi dohromady nic není. Spíš jsem se chtěla zeptat, jestli není nějaká osvědčená knížka nebo metoda nebo cokoli, co bych zvládla vlastními silami. Děkuji moc, Vendula

5. Volání o pomoc

Virtuální prostředí je prostorem, do kterého někdy lidé „volají“ v zoufalém stavu. Dá se říci, že sem „vykřičí“ své zoufalství, jež může být *v danou chvíli, ale také již delší dobu*, nesnesitelné. (Sloveso „vykřičet“ zde nepoužíváme pejorativně.) Poradny a poradci, působící v tomto prostoru, mohou být cíleně vybráni jako příjemci takového „ulevení si“, výkřiku, svěřeni, volání o pomoc. Za tím, co bychom mohli označit jako „výkřik“, musíme jako odborníci vidět **volání o pomoc**. Předpokládejme, že takový člověk se octl ve vážné, možná – z jeho pohledu – bezvýchodné situaci.

18/ Bez podpisu: Přemýšlím o sebevraždě

Dobrý den, jsem přítěž pro rodinu i společnost, už delší dobu přemýšlím o sebevraždě, počkám do příštího týdne, pak se uvidí. Jsem šeredná, tlustá, měsíc bez práce, mám dluhy... Pro mne i okolí si myslím, že to bude takto lepší.

Odpověď profesionální poradkyně a studentovy komentáře

Dobrý den, byla bych moc ráda, kdyby tento den byl pro Vás opravdu dobrý. Z Vašeho dotazu jsem ale pochopila, že už jste dlouho dobrý den neměla. Nebo se pletu? Vzpomenete si ještě na nějaký den, kdy jste měla pocit, že život stojí za to? Možná ne. **KOM 1**

Život je někdy strašně těžký – tak těžký, až nás napadne, že by bylo lepší ho nežít. **KOM 2** Většinou ale chceme, aby skončila ta bída a bolest, kterou cítíme, ne samotný život. **KOM 3** Když je člověk na dně a nevidí před sebou ani kousek světla, stává se, že sebevražda se zdá jako jediný „světlý bod“ na konci tunelu. Jenomže v té tmě často nevidíme nic, co je okolo. Můžou tam být i jiné možnosti, které jsme ještě nezkusili, a přitom by stály za to.

Samozřejmě máte právo rozhodovat sama o tom, co uděláte nebo neuděláte. **KOM 4** Ale sebevražda je „řešení“ nevratné. Nestálo by za to ještě objevit a vyzkoušet ty možnosti, co se teď schovávají ve tmě? Jsem přesvědčená, že to vždy stojí za to. Řeknu Vám proč.

Píšete o sobě, jako byste byla hrozná osoba, které se nic nedaří a všichni se jí nejraději zbaví. Jenomže tohle nikdy není úplná pravda; každý člověk něco v životě dokázal a je něčím cenný, i když má zrovna pocit, že „zkrachoval.“ Jestli

jste v tomhle složitém světě dokázala přežít víc než 40 let, znamená to, že něco umíte; že jste si s mnohými problémy už dokázala poradit. Vzpomeňte si na to.

Pokud máte dojem, že to není pravda, znamená to, že momentálně vidíte sebe i okolí zkresleně (a není divu, když se cítíte tak zle). Jenomže to ovlivňuje Vaše rozhodnutí. Prosím Vás, vyčkejte s jakýmkoli závažným rozhodnutím na dobu, kdy se budete cítit lépe. Potřebujete si s někým promluvit; vyhledat pomoc. Prosím, zavolejte na některou z linek pomoci; fungují nonstop: Ústí nad Orlicí, Ústí nad Labem, Praha

Ukázky studentových komentářů profesionální odpovědi

Student byl ve svém rozboru hyperkritický, my sami jsme odpověď poradkyně hodnotili jako velmi zdařilou, vhodnou. Ale i trénink ostré kritiky má smysl, pokud supervizoři studentské práce kritiku okomentují a konfrontují se svými stanovisky.

KOMENTÁŘ 1 k úvodnímu odstavci (STUDENT): *Autorka se snaží odpovědět optimistickým způsobem. Bohužel nevhodně zvolenou formulací se jí to nedaří. Začít odpověď na takový dotaz větou „byla bych moc ráda“ na dotyčnou paní asi příliš dobře nezapůsobí. Především je to však přílišný osobní vklad od odpovídající, která ještě s tazatelkou nenavázala tak dobře kontakt. Poradkyně se dále zaplétá do pasti své první věty a obrací snahu o optimismus v naprosto negativní konstatování, pro které nemá žádné podklady ani důkazy („už jste dlouho dobrý den neměla“). Tím umocňuje pocit beznaděje. Což sama ihned potvrzuje („Nebo se pletu?“) a navíc v pozadí otázky lze vycítit, že by se divila, kdyby paní nějaký dobrý den měla. Poslední otázka 1. odstavce je možná příliš osobní a mohla by tazatelku polekat. Přesto by se mohla snažit o pozitivní přístup podařit, ale je naprosto zničená posledním konstatováním odstavce: „Možná ne.“*

ZV: Odpověď profesionální poradkyně není chybná, osobní úvod nevádí a její text je třeba číst jako celek. Je rétorická: klade otázku sama sobě i autorce. Nemyslím, že v ní umocňuje pocit beznaděje, jak píše student. Student ovšem upozornil správně na to, že slova „Možná ne“ si mohla poradkyně odpustit.

KOMENTÁŘ 2 (STUDENT): *Poradkyně bagatelizuje problém tazatelky tím, že naznačuje, že se s těmito problémy potýkáme všichni a že vlastně těžký život mají všichni. To není určitě to pravé, co by paní v tuto chvíli potřebovala slyšet na povzbuzení. Určitě by pak neměla zakončit větu konstatováním, že by bylo lepší život nežít.*

KK: Lze se na to podívat i z druhé strany – používáním „my“ může dát klientce pocit, že v tom není sama; co se týká posledního konstatování, je sice velmi silné, ale legitimizuje klientčiny pocity a úvahy. Je dobré vidět obě strany!

KOMENTÁŘ 3 (STUDENT): *Pravda, ale proč se autorka nepídí po důvodech této bídy a bolesti u paní?*

KK: To není nutné.

KOMENTÁŘ 4 (STUDENT): *Vzhledem k formulaci otázky je tato věta absolutně nepatřičná. Poradkyně se snaží paní naznačit, že má možnost volby, ale měla by na to jít z opačného konce. V podstatě jí paní poradkyně tímto odsouhlasila její rozhodnutí a řekla, že je to vlastně v pořádku.*

KK: Ten dojem nesdílím – v pořádku je možnost volby, ne příklon na některou stranu; a vzhledem k následujícím větám bych si to nevyložila jako souhlas se sebevraždou.

Studentův návrh odpovědi

Dobrý den, jsem rád, že jste se rozhodla se svým problémem svěřit naší poradně. Určitě najdeme společnými silami nějaké vhodné řešení.

Píšete, že jste přítěží pro rodinu i společnost. Z Vaší otázky není zcela jasné, proč tak soudíte, ale určitě to nebude tak docela pravda. Občas se nám zdá, že jsme na všechno sami a nikdo nám nepomůže, ale přitom stačí jen vyslovit prosbu nebo natáhnout ruku. **KOM 1** Zkuste to i vy se svojí rodinou nebo přáteli. Věřím, že vám rádi pomohou. Žádný člověk není přítěží pro společnost, ale všichni jsme pro ni přínosem už jen tím, že máme rodinu. **KOM 2** Právě v nich bych viděl největší důvod, proč nesahat k tak radikálnímu řešení, které chcete zvolit. **KOM 3** Ani dluhy by určitě neměly být důvodem, proč byste si měla brát život. Možná se zdá nejjednodušší od nich utéct, ale Vaší smrtí se nic nezmění a dluhy nikam nezmizí, jen přejdou na vaše blízké. **KOM 4**

Určitě na svém životě najdete spoustu pozitivních věcí, na které jste v tomto náročném období zapoměla. Máte nějaké koníčky, kterým byste se mohla věnovat? Pokud ne, zkuste si nějaké najít. Když říkáte, že jste silnější postavy, mohl by pro vás být vhodný třeba nějaký druh cvičení nebo jízda na kole. Dodá vám to novou energii a postupně se všechno obrátí k lepšímu. **KOM 5**

Negativně se na Vás nejspíš podepsal nedávný konec pracovního poměru. Právě to, že jste teď doma, může být jedním z původců Vašich myšlenek, ale nenechte se jimi ovládnout. Nevím, odkud přesně pocházíte, ale určitě bude

pouze otázkou času, než si najdete nové zaměstnání. Píšete, že o sebevraždě přemýšlíte již delší dobu. Začaly tyto Vaše negativní myšlenky **KOM 6** ještě, když jste docházela do práce?

Navíc k těmto radám bych Vám doporučil obrátit se na některé z těchto čísel, kde si s Vámi zcela anonymně popovídají odborní pracovníci. Pokud se na to budete po tomto rozhovoru cítit, můžete zkusit navštívit některé z poradenských center ve Vašem okolí. **KOM 7**

Podpis.

Komentáře ke studentskému návrhu odpovědi

KOMENTÁŘ 1 (KK): To zní velmi jednoduše – pro člověka, který zvažuje sebevraždu, je to až křiklavý kontrast. Tyto formulky bych nepoužila. (ZV): Vymlouvat cokoli způsobem: „určitě to nebude tak docela pravda“ je nešikovné, vyhýbal bych se tomu. Z použití slov *určitě* a *tak docela*, které v sobě nesou jiný stupeň jistoty, resp. nejistoty, je navíc znát, jak odpovídající sám hledá jistotu; jak si sám není jist.

KOMENTÁŘ 2 (KK): To je moudro, které ale odráží Vaše hodnoty, klientka je vůbec nemusí sdílet..

KOMENTÁŘ 3 (KK): Nemá se zabít kvůli rodině? Nevím, jestli bych hrála na tuto notu. Navíc – máte nějakou indicii, že klientka má vlastní rodinu, že nemluví o původní rodině? Tato informace v jejím textu není.

KOMENTÁŘ 4 (KK): Opět míříte na zodpovědnost vůči blízkým – to už zní trochu jako kárání klientky.

KOMENTÁŘ 5 (KK): Nevím, člověku před sebevraždou radit, aby jezdil na kole... Je to náročné téma, musíte být velmi uvážlivý v tom, co napíšete.

KOMENTÁŘ 6 (KK): Nepoužila bych výraz „negativní myšlenky“ – ten si můžete myslet v hlavě, ale napsat je to potřeba jinak.

KOMENTÁŘ 7 (KK): Schází Vám povzbuzení na závěr a rozloučení.

Komentář ke studentskému návrhu odpovědi (KK+ZV)

Odpověď je typickým příkladem toho, kdy student ve snaze klienta zachránit nezvládne „ustát“ náročnost tématu. „Volání o pomoc“ často vyznívá velmi negativisticky, sebeshazovačně, zmínky o sebevraždě nejsou výjimkou. Pokud odpovídajícího zachvátí panika z toho, co by se klientovi mohlo stát (či

co by si mohl sám způsobit), vede to k překotným reakcím typu „na světě je dobře, rozmyslete si to“, v horším případě k plísňení klienta z morální pozice („máte přece zodpovědnost vůči blízkým“, „to si nemůžete dovolit“). Uvedená emoční reakce poradce pak ústí ve výčitky směrem ke klientovi a ve vyvracení jeho úvah zdánlivě logickými argumenty, čímž klientovi upírá jeho subjektivní pohled na realitu místo toho, aby legitimizoval jeho pocity.

Takové dotazy patří mezi ty obtížnější; kladou na odpovídajícího nárok jednak se v dotazu vůbec zorientovat, jednak „neztratit hlavu“ a přistoupit k odpovědi z pozice vlastní jistoty a stability, která ustojí i ožehavá témata. Tím, že se poradce nezalekne a témata obsažená v dotazu ani nepřehlíží, ani nepopírá či nevyvrací, ale staví se k nim otevřeně a oslovuje je, může klientovi dodat větší podporu a pocit, že ho někdo chápe a nebojí se „jeho světa“, než když se mu snaží ukazovat „lepší svět“ (tím vlastně nechává klienta v jeho úzkosti osamocené). Je to stejný princip, který funguje i v krizové intervenci (zde je pouze přizpůsoben psané formě i-poradenství).

Volání o pomoc – další příklady

19/ Karin: Pomozte mi, prosím

Pomozte mi, prosím. Už asi od svých 12ti let mám strach ze tmy – šíleně se bojím duchů. Jako malá jsem je občas vyvolávala, a nějak přirozeně ze své podstaty věřím na „nadpřirozeno a duchovno“. Už je to asi 3. rok, co se probudím ze spaní: chci se pohnout nebo nadechnout, ale nejde to. Celým svým Já se snažím o minimální pohyb nebo zvuk. Vždy mě to stojí spoustu sil a hrůzy. Co se to se mnou děje? Můžete mi nějak poradit, nebo je to běžné a já si dělám zbytečně hlavu? Děkuji za radu. Věřím, že mi poradíte.

20/ Jana: Jsem trémistka

Prosím o pomoc, jsem velká trémistka nevím co stím mám dělat, mám stím veliké problémy ve škole.

(Jde o celý text mailu, zaslaného do poradny. Může být velmi užitečné vyzkoušet si odpověď i v situaci, kdy nevíme o autorovi textu téměř nic.)

21/ Lada: Jste moje jediná šance

Dobrý den. Mám problémy a už nevím jak dál. Dřív jsem si myslela, že když po čase vše odezní, bude to v pohodě. Jenže teď se to všechno vrací,

a v mnohem větším množství... Odmala jsem trpěla panickým strachem a skleslými náladami, byla jsem samotář a byla jsem.. prostě jiná než ostatní. Ale poslední asi čtyři měsíce se se mnou dějí hrozně věci. A v posledních týdnech je to čím dál horší. Víte, už víc jak rok chodím s jedním chlapcem, je pro mě celý život, obětovala bych mu cokoli a přijde mi, že to jsem taky udělala. Dřív jsem se hodně odpoutávala od rodiny, protože nebyla zrovna funkční, doma jsem to nesnášela a několikrát jsem chtěla utéct z domu. Nato jsem se hodně upnula na své přátele, které jsem brala za takovou svou náhradní rodinu. Ale po tom, co jsem začala chodit s tímhle chlapcem, jsem se do něj úplně zbláznila a po nějaké době jsem se přestala skoro se všemi stýkat a jsem stále jen s ním. Už se s nikým nebavím ani nepíšu, prostě mě okolní svět úplně přestal zajímat. Se svým přítelem chodím i do stejné třídy, a když tam náhodou není nebo jsme bez sebe delší dobu, upadám do hrozných stavů. Ne že bych je s ním necítila, ale jsou v útlumu. Víte, vždycky jsem měla nízké sebevědomí, jenže co jsem s ním, cítím, jak klesá. Nechci říct, že je to jeho vina, ale on je hrozně inteligentní a hrozně nadaný, na co sáhne to mu jde a téměř ve všem je nejlepší. Někdy mě to trápí, protože si připadám méněcenná... jenže před pár týdny jsem se dozvěděla, že jeho sestra je těžce nemocná. Od té doby jsem na tom ještě hůř. Když mi popisoval, jak na tom je a co všechno nemůže dělat, dělalo se mi špatně (psychicky). Dlouho jsem se z toho vzpamatovávala a od té doby se mi pořád honí hlavou, že třeba jeho rodičům vadí, že se mnou je a pořád mám před sebou představy jeho rodičů, jak mi říkají, že to jejich dcera měla být na mém místě, to JEJICH dcera měla být ta zdravá a šťastná.. ona se totiž jmenuje stejně jako já, a oni mi to vyčítají.. vyčítají mi, že jejich syna zdržuju, když jim místo toho mohl pomáhat, a že všechno, co mám, mám neprávem.. jsou to hrozně pocity.. bojím se být sama a nic nedělat, protože mě podobné myšlenky provázejí neustále.. nemám sílu se už ani učit nebo cokoli dělat..nebaví m nic co mě dřív bavilo.. a já nevím proč.... navíc teď do toho se už dlouho léčím s hlasem, což je pro mě katastrofa, protože studuju zpěv a nemůžu zpívat a nevím co z toho bude a nevím jak dál. Jste moje jediná šance. Už nevím co dělat.. vždycky se snažím z toho dostat, a třeba je to na chvíli v pohodě, ale pak se to zase vrátí a já jen ubližuju lidem okolo sebe..... Jestli si uděláte jen chvilku čas a tohle si přečtete, budu vám hrozně moc vděčná. Děkuju.

6. Zpovědi

Aneb o svěřeních, která mají povahu zpovědi...

Snad nejméně vhodné je užívat slov „tazatel“ a „dotaz“ tam, kde autor e-mailu pošle do i-poradny místo otázky svou životní zpověď. Tu nezakončuje otázkou, ale často prosbou – viz ukázka níže, která končí naléhavými slovy: „Prosím, pomozte mi.“

Často už rozsah textu naznačuje, že nejde o otázku. Od klienta přijde dlouhý text, který by byl spíše „materiálem“ pro konzultaci s psychoterapeutem. Nejde o dotaz, na který se dá odpovědět. Přesto i zde je prostor a úkol pro krizovou intervenci. Internetový poradce se i zde má (musí) vypořádat s tímto druhem „zakázky“.

22/ Lucie: Když otec zavelí, že se jde spát...

Dobrý deň,

Konečne som nazbierala odvalu Vám napísať, a vyrozprávať sa. K tomuto kroku som sa odhodlávala veľmi dlho. Mám 24 rokov a som zo Slovenska. Doteraz som v živote nezažila veľa šťastných chvíľ, z ktorých by som sa mohla tešiť a ktoré by ma posúvali vpred. Žijem ako keby v nejakej bubline, z ktorej nepoznám únik, život mi plyní veľmi rýchlo a neviem ako ďalej. Mojim najväčším problémom je samota, cítim sa osamelo a opovrhovaná všetkými. Chýba mi priateľ, s ktorým by som prežívala všetky svoje radosti a žalosti, s ktorým by sme vytvorili jednotu, ktorého by som nadovšetko milovala. Možno si poviete, že je to jednoduché, stačí sa s niekým zoznámiť a pôjde to samo, ale u mňa nie. Som strašne plachá a hanblivá, v spoločnosti viac počúvam ako hovorím, a keď aj niečo poviem potom ešte dlho rozmýšľam či som niekoho neurazila alebo niekomu neublížila. A celkovo si od mužov udržiavam odstup, niekedy nevedomky, niekedy zámerne. Nie je to však mojou namyslenosťou ako si možno pomyslíte, ale pramení to zo strachu, ktorý voči nim prechovávam. Možno sa na tom podpísal môj otec a jeho prísna výchova, neviem. Do 18 som nikam nemohla chodiť, zatiaľ čo kamarátky chodili po vonku, a spoznávali prvé lásky, ja som sedela doma, a plákavala po nociach do vankúša. V 19 má prvý krát pustil na zábavu, ale o 11 hodine som musela byť doma, čakal ma pri hodinách, či prídem presne. Kamarátky a spolužiačky si zatiaľ utvorili svoje partie a už som sa nechcela medzi nich miešať, aj tak ma skoro nikde

nepúšťal ani po 18 –tke, a keď aj, tak mi bežali stopky. Otec je strašne prísny, doma má hlavné slovo, nikto si nemôžeme povedať svoj názor. Nemôžem sa líčiť, voňavkovať, pekne obliekať (keď si kúpim nejakú novú vec ide z kože vyskočiť, aj keď si na seba zarábam už sama), večer keď zavelí že sa ide spať tak všetci ideme, aj keď je pomaly ešte niekedy vonku svetlo. Domov zo školy musím a musela som chodiť presne, dokonca si niekedy vypýtal aj môj rozvrh a keď som náhodou prišla neskôr (aj keď to bola len hodina) pýtal sa kde som bola a mala som priadne divadlo. Musí vedieť o mojom každom kroku, kde som, nemôžem byť v izbe keď si chcem napr. čítať, ale musíme večer sedieť celá rodina pred telkou. Nad týmto jeho správaním sa strašne trápim, preplakala som už mnoho nocí, modlím sa ale nič nepomáha. Bežné boli aj „výchovné zaucha“, pár krát mi dal do nosa tak že mi išla aj krv, alebo ma zmlátil remeňom keď som bola menšia, alebo keď som bola úplne malá, kľáčala som na polienku v rohu. Ešte aj teraz v mojom veku mi švihne zaucho, čo má trápi. Nie som mu na nič dobrá, končím na rok vysokú školu, ktorú zvládam naozaj dobre, Bc. som skončila s červeným diplomom, mám výborné známky, no pre neho som len moták, sprosták, prepáčte za výraz „posratý inžinier“. Keď som mu s hrdosťou ukazovala bakalársky diplom, pozrel naň jedným okom a praštil ho na stôl, a ja som tak túžila aby ma pochválil. No od neho som pochvalu na moju osobu ešte nikdy nepočula, v ničom nie som pre neho dosť dobrá, dobré veci berie ako samozrejmosť a zlé obkecáva odpredu dozadu. A pritom viem navariť, upiecť, upratať, nerobí mi problém urobiť všetky domáce práce a zvládnuť ešte aj prácu na záhradke. No jemu to nestačí. Podľa neho som lenivá stará dievka, ktorú nikto nechce, lebo má hnusnú povahu, je povýšenecká a namyslená a že chudák muž, ktorý ma dostane. Tieto slová strašne boľia, pretože ja túžim nájsť si partnera, len si myslím, že pre niekoho nie som dosť dobrá, že na nikoho nestačím, a každý sa mi za chrbtom len smeje. Je to vo mne, a neviem ako to zo seba dostať. Vo svojich 24 – rokoch mám za sebou len jediný vzťah, ktorý tiež trval len pol roka. V tomto vzťahu som bola celý čas v domienke, že si toho chlapca nezaslúžim, prečo stráca so mnou čas, a že niekde ho čaká niečo lepšie, tak prečo ja. Bála som sa mu povedať svoj názor, keď som s niečím nesúhlasila, tak som sa len slepo prispôbovala. Bála som sa ho pobozkať keď som chcela, pohladať čo len po ruke, čokoľvek povedať. Možno si myslel že som voči nemu chladná a rezervovaná a vzťah sa rozpadol možno preto. Tak veľmi som mu chcela povedať že ho ľúbim, že ho mám rada, bol to môj únik od reality ale bála som sa. Keď náhodou neprišiel keď mal,

nič som mu nevyčítala, lebo som sa bála že v jeho očiach padnem, a on to ku koncu začal už zneužívať. Táto skúsenosť ma len utvrdila že som pre neho nebola dobrá a prehľbila sa moja nedôvera ku chlapom. Keď aj niekto prejaví záujem zachovám sa tak, že ho moje správanie odradí, a potom to ľutujem, no keď ja to neviem ovládať. Som väčšinou zavretá doma, moja cesta vedie len do školy a popri škole do roboty. Nechodím sa zabávať, nechodím do spoločnosti, tak moje šance na zoznámenie sú naozaj veľmi malé. Mám tri najbližšie kamarátky, no dve z nich sa už vydali, a tá tretia býva 200 km odo mňa. Ako sa kamarátky vydali môj pocit osamelosti sa len prehľbil, a ich mojimi rečami nemôžem otravovať stále. Túžim spoznať svojho budúceho manžela, každý deň sa modlím aby mi ho Boh zoslal do cesty, aby sme spolu vytvorili rodinu, akú som ja nemala, kde by som svojim deťom dala to, čo mne nebolo dopriate. No zatiaľ sa nič nedeje, pomaly strácam vieru, a chvíľami myslím dokonca na samovraždu, bráni mi v tom len strach že sa to nepodarí a budem rodičom na obtiaž, a niekedy vedomie že musím ocovi dokázať že nie som až taká ako si myslí a že niečo v živote dokážem. Len toto má drží pri živote. Že budem mať svoju rodinu a budem schopná sa o ňu postarať, len toto aj pre mňa veľmi vzdialený sen, až mám niekedy pocit, že mne sa to nikdy nepodarí. Je to ako v začarovanom kruhu, a ja už neviem ako ďalej. Prosím pomôžte mi, neviem na koho sa mám obrátiť.

Odpoveď profesionálnej poradkyne a studentčiny komentáre

Dobrý den, určite je dobre, že jste se rozhodla svůj příběh sepsat a zaslat. Už tímto krokem jste dala najevo, že chcete – potřebujete – svoji situaci řešit. Pud sebezáchovy vám radí, začít aktivně něco podnikat. Jste inteligentní, mladá šikovná žena a věřím, že pokud nyní zapnete síly, dokážete svoji nevýhodnou startovací pozici překonat. **KOM 1**

Za prvé si sama dovoľte pocit, že to nemáte ľahké a že vaše rodinné zázemí je opravdu veľmi náročné unéť - pro kohokoliv. Zároveň, že za tuto konstelaci nijak nemôžete. Tatínek je osobnostne takto založený, to je fakt – konstatování. Domnívám se, že svůj přísný režim vedl v „dobré víře“ vás ochránit před nástrahami světa. **KOM 2** Bohužel, pokud se tato původně dobrá myšlenka přejene do extrému, stane se přesně, co popisujete. Tj. v určité vývojové fázi začne být výchova kontraproduktivní a mladou bytost vede do osamělosti, nejistoty, neschopnosti navazovat vztahy a rozjíždí kolotoč vážných problémů. **KOM 3**

Dobrá zpráva je, že vy jako inteligentní žena jistě víte, že každý problém má své řešení. **KOM 4**

Protože máte skvělou verbální výbavu, umíte svůj problém dobře popsat a svým způsobem máte do situace jasný vhled, doporučila bych vám zcela bez odkladu se obrátit na nejbližší psycholožku, kterou – např. v rámci VŠ školy máte (nebo hledejte na internetu).

Toto je cesta, která by vám pomohla trochu se v situaci zorientovat, uklidnit a začít hledat způsoby korekce (s cílem najít kvalitní partnerský vztah a založit vlastní rodinu). Nebojte se ničeho. Víím, že ohledně konzultace u psychologa nebo psychoterapeuta stále panují značné předsudky, ale nejde o nic jiného, než o hodinu vašeho času, kdy s pomocí jiné osoby pracujete na svém tématu. O informaci, že někam docházíte, se samozřejmě s nikým nemusíte dělit, je to váš život, který si řídíte sama. Myslím, že řešit problémy pomocí psychologa – nebo psychoterapeuta není ostuda, ale projev inteligence. **KOM 5**

Ráda bych vám nabídla svoje služby, pokud byste byla z Prahy, ale takto vám mohu nabídnout pouze tuto „dopisovací“ formu pomoci, což je ve vašem případě málo. Pokud ale budete mít potřebu mi napsat – ráda přečtu a odpovím na vaše dopisy, to není problém.

Určitě mi ale dejte vědět, zda jste nějakého psychologa našla, nebo jestli mám zapátrat a pomoci vám někoho vyhledat.

Milá Lucko, přeji vám hodně síly, trpělivosti a statečnosti, věřím, že nakonec váš příběh bude mít šťastné vyústění, jen je potřeba na něm nyní trochu zapracovat a vy to určitě zvládnete!

S pozdravem, *podpis* **KOM 6**

Ukázky studentových komentářů profesionální odpovědi

Studentka byla ve svém rozboru k odpovědi shovívavá, identifikovala řadu silných stránek v odpovědi. Na některých místech bylo na nás, abychom její shovívavou analýzu doplňovali některými kritickými dodatky.

KOM 1 k úvodnímu odstavci (STUDENTKA): Je dobré, že terapeutka chválí klientku. Snaží se jí tak vrátit ztracenou sebedůvěru. Zároveň ji povzbuzuje do konání, řešení problému. Klientku ujišťuje v tom, že je schopná

svůj problém vyřešit. Zásadní je, že problém není terapeutkou zlehčován a je řečeno, jak chvályhodné je, že klientka podstoupila první krok.

KOM 2 (STUDENTKA): Lucie se musí zbavit otcova vlivu, zároveň ale nechceme narušit rodinné vztahy. Toho terapeutka dosahuje nikoli ospravedlňováním, nýbrž vysvětlením otcova chování. Terapeutka zde klientku ujišťuje, že ji její rodina miluje (všimějme si pojmenování tatínek).

KK: Poradkyně klientku uklidňuje, ale za cenu spekulací: nemůže vědět nic o otcových motivech. Co se týče použití slova *tatínek* – je lepší volit slovník klientky. Terapeutka nemůže vědět nic o vztazích v rodině.

KOM 3 (STUDENTKA): Zároveň klientce vysvětluje, jaký původ její problém má. Problém snáze řešíme, známe-li jeho příčinu.

KK: Toto vidím jako chybu: vysvětlovat klientovi původ jeho problémů je v internetovém poradenství vždy přehmat, je to spekulace, domýšlení, v horším případě diagnostikování na dálku; zde je náznak tohoto rizikového postupu: „*Tatínek je osobnostně takto založený*“.

KOM 4 (STUDENTKA): Vzhledem k tomu, že problém je v tomto případě problémem výchovným (na Lucii jeho faktory působily již od dětství), nebude jeho odstranění tak snadné. Tento fakt ovšem klientce zamlčíme.

KK: S nesnadností předjímáte něco, co nevíte. A se zmlčením: to byste otevřeně přiznávala manipulaci!

KOM 5 (STUDENTKA): Mazané je podání: řešit problémy u psychologa není ostuda, ale projev inteligence. Toto je šikovný psychologický obrat. Pokud klientka vyhledá psychologa, je inteligentní (chvála = zvýšená sebedůvěra).

KK, ZV: Pasáž, začínající povzbuzením „máte skvělou verbální výbavu“ a končící tvrzením o projevu inteligence, měla mít povzbuzující, posilující a orientující dopad. Ale přísně vzato, o inteligenci dívky neví poradkyně nic, soudí jen ze psaného projevu. Může to být čteno také jako nenápadné „podlézání“ klientce s účelem zmanipulovat ji k jednání, které si poradkyně vytýčila. Neříkáme, že je to špatně, ale dostáváme se zde k úvahám o etice takového postupu.

Studentka zkusila vyhledat i „slabé stránky v odpovědi“ a napsala mj.:

KOM 6 (STUDENTKA): Psycholožka měla věnovat pozornost jejím problémovým vztahům s muži. Měla by zde zdůraznit, že vztahy s chlapci jí nevydrží z důvodu nízkého sebehodnocení.

KK: To rozhodně neměla! Bylo by to předjímání negativního vývoje situace, tím by klientku svévolně zhodnotila a stavěla by se do role vševědoucí, moralizující autority.

Studentčin návrh odpovědi

Dobrý den, děkuji za dotaz.

*Lucie, Vaši osamělost naprosto chápu. Je to situace, za kterou nemůžete, jak jste již sama řekla, zapříčinila ji výchova Vašeho otce. **KOM1** Zkuste začít navštěvovat nějaké zájmové kroužky, kde budete mít možnost i přes Vaši plachost přijít do kontaktu s lidmi. Zde můžete získat přátele a svůj problém samoty alespoň z části vyřešit. V první řadě ale musíte zlepšit vztah k sobě samé, musíte začít pracovat na důvěře k sobě samotné. **KOM2** Čeká Vás jistě dlouhá cesta, ale Vy ji jako silná osobnost zvládnete. **KOM3** Jsem si tím jistá, **KOM4** neboť Váš vhléd do situace a Vaše odhodlanost problém řešit jsou dobrým znamením. Až uběhnete určitý kus cesty (s kterým by Vám měl pomoci profesionál), pokuste se osamostatnit. Je Vám 24 let, již nemusíte být závislá na svých rodičích. Pokud stále studujete a jste na rodině finančně závislá, buďte trpělivá a počkejte, až se situace změní. Až budete zcela nezávislá na rodině, otcův vliv na Váš život se sníží. **KOM5** Snažte se osamostatnit, ale svoji rodinu neopouštějte, i přes její chyby, Vás jistě mají rádi a jsou Vaši oporou. **KOM6** Jak se říká, musíte najít zlatou střední cestu. Na vztahu k sobě ovšem můžete začít pracovat již teď. Když Vás nikdo nepochválí, pochvalte se sama. I když to možná nevíte, jistě se máte za co chválit – jste úspěšná ve studiu, umíte spoustu věcí, domácích prací. Chválou nešetřete, začněte si vážit sama sebe. **KOM7** Teprve až vypěstujete vztah k sobě samé, budete moc navázat vztah s opačným pohlavím. **KOM8** Ať už Váš dřívější vztah dopadl jakkoli, Lucie, je důležité si uvědomit, že dávat vinu pouze sobě samotné je chyba **KOM9** Váš partner mohl Vaše skutečné problémy odhalit, mohl Vám pomoci. **KOM10** V této otázce je řada „co by, kdyby“ a problém můžete diskutovat s rámci osobních sezení. **KOM11** Jedno ale jisté je, že rozchod je vždy chybou obou stran – partnera i partnerky. **KOM12** Proto při svém hodnocení buďte objektivní. **KOM13** Představte si, že hodnotíte úplně cizího člověka a máte o něm pouze tyto informace: je vzdělaný, manuálně zručný, pilný a trpělivý, myslíte si, že není hoden partnera? Myslím, že tyto vlastnosti by byly žádoucí v jakémkoli seznamovacím inzerátu, a důležité je, že jsou Vaše. **KOM14** Proto se nenechte partnery využívat a zároveň se nebojte ukázat svou lásku. **KOM15** Přěji hodně štěstí a zdaru v řešení Vašeho problému.“*

Komentáře ke studentčině návrhu odpovědi (KK a ZV)

KOM 1 (KK, ZV): Jste jednoznačná ve výroku o příčinách situace. Byli bychom opatrnější.

KOM 2 (KK, ZV): Dvakrát v jedné větě nejsilnější imperativ: „musíte“. V odpovědích nemáme psát, co klient *musí* udělat.

KOM 3 (KK, ZV): Nehodnoťte klientčinu osobnost, to nemusíte. Chcete ji uchlácholit za cenu spekulací?

KOM 4 (KK, ZV): Doporučujeme, abyste se svou „jistotou“ spíše šetřila. Položte si otázku: Kde jsem vlastně *získala jistotu*?

KOM 5 (KK): Předjímáte, jak se situace vyvine, navíc slibujete, že daný vývoj omezí i otcův vliv na ni. To jsou Vaše spekulace a fantazie; o tom, jak se situace vyvine, nemůžete nic vědět.

KOM 6 (KK): Sugerující tvrzení; klientka navíc přece popisuje něco jiného! Tímto devalvujete její pocity ze situace, místo abyste je legitimizovala (zavání to moralizováním).

KOM 7 (KK): To se lehko řekne, hůř udělá; taková rada klientce k ničemu nepomůže.

KOM 8 (KK): To je věta jako z populární psychologické příručky, navíc je to obecná poučka, která může klientku jediné odradit.

KOM 9 (KK): Dávejte si pozor na moralizování. (ZV): Ano, tady zesilujete svůj „nátlak“ na Lucii tím, že ji oslovujete.

KOM 10 (KK): To je spekulace.

KOM 11 (KK, ZV): Tato věta působí poněkud zmateně – jaké „co by, kdyby“? Používejte jasný jazyk, dbejte vždy na to, aby byla vaše odpověď zcela srozumitelná.

KOM 12 (KK): Působí jako poučování a sebejisté tvrzení, že „vždycky něco nějak je“.

KOM 13 (KK): Opět používáte imperativ, jste na hranici moralizování. (ZV): Navíc doporučená *objektivita* v partnerských vztazích se téměř nevy-skytuje. Většinou mají partneři své verze svého příběhu, členové jedné rodiny své verze o tom, co se v rodině děje a jaká rodina je apod. Doporučovat „Buďte objektivní“ vyznívá hloupě.

KOM 14 (KK): Neznáte klientčiny vlastnosti. Není Vaším úkolem hodnotit, jaká je.

KOM 15 (KK): Obecné klišé, které nemá vztah k reálné situaci. (ZV): Závěr jako z plakátu.

Komentář ke studentskému návrhu odpovědi (KK+ZV):

Odpověď studentky je velmi detailní; snaží se reagovat na všechno, co klientka v dlouhém dotazu typu „zpověď“ zmínila. Snaží se jí vysvětlit, kde jsou příčiny jejího trápení a chce ji navést na způsob, jak je může odstranit. Tím se dostává do direktivní pozice experta na klientčin život, který ví, kde leží zdroje problémů a co je nutné udělat, aby zmizely. Symptomatické je množství sloves v imperativu. Studentka sklouzla velmi rychle do poučování, moralizování a předjímání vývoje situace, v rámci kterého klientce slibuje události, které nemůže dopředu zaručit. Je rozdíl mezi motivováním klientky k akci a předepsáním scénáře. To může působit až jako nevěrohodné věštění. Odpovídající studentka se tak minula se „zповědní“ charakteristikou dotazu (kdy je třeba informace spíše jen reflektovat, legitimizovat a „čist“ potřeby klientky skryté za zповědí, jež je dobré oslovit a zprůchodnit k nim cestu, otevírat nové perspektivy).

Zpovědi další

23/ Karel: Stávám se mrzutým dědkem

Karel by se rád dozvěděl, jestli je „nějaká cesta k příjemnějšímu životu“. Explicitně se na nic neptá, naopak v závěru předjímá, jaké rady by mohl dostat a předem je odmítá (práci změnit nemůže, promluvit s manželkou mu nepomůže).

Úkol: Zkuste zformulovat odpověď na některé z níže uvedených svěření. (Nebude to jednoduché.)

Předem se omlouvám – nebudu stručný..

Jak dál? Nevím. Opravdu nevím. Jenom závidím hrdinům filmů a seriálů - vždy vědí, jak se zachovat, co říct, všechno umí, najdou svoji osudovou lásku... Já se stále víc cítím opuštěný, ostrčený a - sám uprostřed ostatních. Čím dál víc mám dojem, že nežiju doma s někým, ale u někoho. Že se s ostatními jen mímám. Čím dál víc mi jde na nervy vlastně všechno. Čím dál míň ale toužím všechno to nějak napravit. Čím dál víc toužím od všech těch starostí a problémů utéct. Doslova! Prostě zmizet a už nemuset řešit finance, čas, práci, vztahy, soužití. Čím dál víc si toužím dělat jen to co chci a co mě baví. Ovšem stejně nakonec přijdu na to, že se mi nechce vlastně dělat nic. Život se mi zdá prázdný, ale nejsem schopný si ho zlepšit a zaplnit. Nápady by byly, ale elán chybí. Už prostě na to nemám sílu. Nežiju, ale přežívám.

Toužím, aby mě někdo měl rád, aby stál o moji přítomnost a vůbec existenci. Už dál nechci být ten zlý, nenáviděný a odstrkovaný s pitomými názory. Prostě někoho u sebe chci, ale zároveň se bojím, že nejsem už schopný s někým žít. Nějak se už neumím někomu přizpůsobit, snášet jeho rozmary, tolerovat jeho názory. Vlastně někoho chci, ale o nikoho nestojím. Čím dál víc toužím „být kocourem“ – sice obskakovaným, laskaným, ale přesto svobodným, vlastně nezávislým a samostatným. Toužím po pohlázení, vlídném slovu bez zloby a výčitek.

Ovšem místo milého kocourka se stávám protivným, mrzutým dědkem, se kterým vyjít nejspíš opravdu nebude jednoduché.

Rád bych věděl, jestli i pro mne existuje nějaká rada, nějaká cesta k příjemnějšímu životu. Nerad bych šel cestou kolem hospody, ale běhat po doktorech, polykat prášky a nalhávat jim i sobě, že mi je trošičku líp – to taky děkuju, ale nechci. Nejsem v dobré finanční situaci, možná i to mi ubírá na štěstí, ale jinou práci neumím a tak změna zaměstnání nepřichází vlastně v úvahu. Ani rada, abych si o všem promluvil s manželkou mi nepomůže. Mám ji sice moc rád, ale v tomhle mi naprosto nerozumí... (Karel)

24/ Dana: Napadá mě skončit se svým životem

ZV, KK: *Dana svůj e-mail zaslaný do poradny sama nazvala jako **svěření** („Proto se svěřuju vám, to je pro mě snáz realizovatelné“):*

Dobrý den, již poněkolikrát se obracím na Vaši poradnu se svým problémem. Leta trpím periodickými depresemi a teď mám zrovna to horší období. Možná to souvisí s tím, že jsem měla minulý měsíc 50. narozeniny a to už člověk trochu bilancuje, co všechno se mu v životě povedlo a co ne. Bohužel mi připadá, že můj život je jedno špatné rozhodnutí za druhým a že si tedy za všechno špatné, co se stalo, můžu sama. Ono by bylo jednoduché hodit všechnu tu vinu na někoho jiného, ale stejně bych ji cítila v sobě. Teď jsem se dostala do finančních problémů v souvislosti se synovým studiem, které se podařilo částečně vyřešit díky synovu otci. Manželka bývalého manžela ale požaduje, abych ji doložila veškeré naše výdaje a to i ty moje. Že prý si žijeme nad naše možnosti. Já ale zaplatím bydlení, léky, dopravu k lékařům, synovu školu a zbydou nám 3000 Kč měsíčně pro oba na jídlo, drogerii a oblečení, což mi nepřipadá jako velká částka. Na žádné dávky nárok nemáme, ale o to ani teď nejde. Jen mi připadá jako zasahování do soukromí, když musím říkat, kolik dám za léky, jídlo pro mě apod. Taky zpytuju svědomí, jestli nemá prav-

du, jestli moc neutráčíme za telefony, elektřinu apod. Promiňte, mám v tom psaní zmatek, něco jsem začala a už jsem někde, kde být nechci - jde o to, že nezvládám stresové situace, nezvládám zpracovávat emoce, ať už negativní, ale i pozitivní: narodil se mi před týdnem vnouček - měla bych mít z toho radost a mě napadá, že by teď byla ta doba, kdy bych měla skončit se svým životem. Můj život nestojí za nic, připadám si zbytečná a strašně unavená. Už nedokážu myslet na nic jiného, než jak to udělat. Začala jsem bezhlavě nakupovat na Aukru věcičky pro mimino a pro osmiletou vnučku, abych jim tady něco nechala. Utratila jsem poslední zbytek rezervy, kterou jsem měla, nedokázala jsem to zarazit. Nezvládám život, je pro mě moc těžký a asi i složitý, nedokážu se přizpůsobovat změnám. Všechno mě hned vykolejí. Za týden bych měla mít psychoterapii, tam bych to asi měla všechno říct, ale před skupinou to nedokážu. Proto se svěřuju Vám, to je pro mě snáz realizovatelné. Vidíte, už zase výmluva, místo abych napsala - pohodlnější. Jsem hrozná, nedokážu si vážít sama sebe. Dana

Úkol: Jak byste odpověděli? Na Danino svěření není jednoduché odpovědět. Přesto se to jednomu z vašich předchůdců – studentů – dle našeho názoru podařilo. Než si nalistujete jeho odpověď (najdete ji v příloze „Dobré studentské odpovědi“), zformulujte odpověď vlastní. Proberte svůj návrh v semináři. – Po porovnání s „dobrou studentskou odpovědí“ vyznačte místa, která jste pojali jinak: co máte ve své odpovědi vy navíc, co „navíc“ je naopak obsaženo v odpovědi, kterou jsme zařadili do přílohy?

25/ Helena: Mé smutnění

ZV, KK: *Helena označila na konci textu svou zpověď za **smutnění**. O způsobu svého partnerského života i fungování rodiny toho napsala hodně (přesto jde jen o dílčí obrázek a něco, co bychom mohli označit jako „celkový obraz“, by se muselo „malovat“ mnohem, mnohem déle).*

Dobrý den, ráda bych se podělila se svým problémem, který je asi banální. Manžel mi neříká pár hezkých slov, o kterých ví, že potřebuji slyšet jednou za nějaký čas. Jsme spolu 6let, jedno 3leté dítě a manželé 4 roky. Já právě po mateřské práci hledající. Před narozením dcerky, už byl tak trochu chladas, jak říkám já, ale aspoň mě plácnul občas přes zadek nebo si ze mě dělal srandu a já věděla, že ještě jeví zájem. Při úplném začátku mi řekl, že jsem hezká a chytrá. Já se vznášela štěstím. Teď po letech mi řekl, no však jsem ti musel něco

navyprávět, abych tě ulovil. Když mě ulovil a vzali jsme se a měli malou, tak všechno pominulo. Rozplynulo se to, jak kouzelným proutkem. Já ale vždycky říkám, ty dvě sekundy na oběti nebo že si řeknem mám tě rád, snad najdeme, ne? On ne. A mě už to nebaví říkat, když u něho je to jaksi vůči mě všechno mrtvý. Nepochválí, vidí jenom chyby, které já i přiznám, protože má pravdu. Ale přijde z práce a nedáme si pusu, prý není čas, musí se věnovat malé a jde dělat to a to na zahradu, to je důležitější. Romantika se u nás nekoná, o to víc, mě vadí, když občas o jiné ženě známé i neznámé, prohlásí, že je hezká. Když ho na to upozorním, bohužel se i rozbrečím, že o jiné to dokáže říct a o mě ne, řekne, že ona je cizí a já okoukaná. To je taky pravda. Štve mě, jak je praktický a to i v citech. Musím uznat, že je chytrý a není líný, někdy bych řekla, že dceru staví na žebříček tak, že ona mi přijde jako jeho manželka a já jen do počtu. Připravím mu dceru, když jdou ven a na výlet a dovolenou by s ní jel nejradši sám beze mě. Prý jsem narušitelka. Takže já jen uklízím, peru, vařím atd. co se domácnosti týče a on slízne smetanu na výletech a užívání si s dcerou. Prý mám být ráda, že ostatní tatínci se takhle nepostarají jako on. Jistě mi poradíte, že mám navštívit psychologa. Já chtěla i s ním zajít, ale on samozřejmě si umí poradit a nikam se mnou nepůjde. Jsem momentálně nezaměstnaná, ale vadí mi to natolik, že mám chuť odejít. Jednou jsem odešla k mamce s tím, ať si v hlavě srovná, jestli mu to přijde normální a co v životě chce. Nevydržel bez nás ani den, a už mi psal, že se mu stýská. Pak jsem se druhý den vrátila a dělala, jako že nic nepsal a jestli mi ten jeden den u mamky udělal dobře a cítím se lépe? ironicky. Řekla jsem, že můžu zas odejít, jestli to myslí takhle. Byla tichá domácnosti. Nenapadá mě, jak to změnit. Jednou v hádce mi i řekl, ať mu nechám dítě a že já můžu jít, když mi u něho není dobře. Ale já nemám peníze a malá se u něj bude mít líp. Což je také pravda, je na tom finančně lépe. Ještě řekl, že můžeme snad žít pro to naše dítě, když mi přijde, že nic jiného nás nespojuje. Ono jde o to, že když já se přemůžu, tak se se mnou pomiluje, ale mě to k němu už moc nepřitahuje, když vím, že je schopen o cizích ženách říct, jak jsou atraktivní a mě nedá najevo nic. Děkuji Vám za přečtení mého smutnění a snad mi něco poradíte. Hezký den, Helena

Úkol: Jak byste odpověděli Heleně? Na Helenino svěření není jednoduché odpovědět. Přesto se to jednomu z vašich předchůdců – studentů – dle našeho názoru podařilo. Než si nalistujete jeho odpověď (najdete ji v příloze „Dobré studentské odpovědi“), zformulujte odpověď vlastní. Proberte svůj návrh

v semináři. – Po porovnání s „dobrou studentskou odpovědí“ vyznačte místa, která jste pojali jinak: co máte ve své odpovědi vy navíc, co „navíc“ je naopak obsaženo v odpovědi, kterou jsme zařadili do přílohy?

26/ Dita: Kdyby se objevil jiný muž

ZV, KK: Také Dita napsala o svém manželství hodně na to, abychom mohli její text označit za v jistém smyslu náznak zpovědi. Začíná jasně formulovaným přáním, že chce znát názor odborníka, a končí svěřením se s pochybností nad sebou samotnou, zda by dokázala odolat pokušení, kdyby se objevil jiný muž.

Dobrý den, ráda bych znala Váš názor. S manželem jsme se vzali po 3leté známosti,(me bylo 26, jemu 29). Po roce se nám narodil syn. Už během chození jsem pomalu začala zjišťovat, že jsme každý trochu jiný, ale jako každá mladá, nezkušená dívka, jsem tomu nepřikládala takovou váhu a mé pochybnosti ohledně svatby, jsem úspěšně potlačila. Ale již krátce po svatbě jsem cítila, že začínám citově strádat.Snažila jsem se s manželem o tom mluvit,ale většinou to byl jen můj monolog, který skončil tím, že se manžel zvedl s tím, že je unavený a jde spát a já proplaka noc. Začal mě odmítat i po sexuální stránce a já netušila proč. S postupem času se pomalinku „naučil“ komunikovat, ale fakt, že jsme každý úplně jiný, to nezměnilo.Několikrát jsme řešili krize a otázku zda-li má smysl spolu zůstat dál. Nakonec vždy jsme se dohodli, že kvůli synovi se pokusíme spolu vycházet a zachovat rodinu. Synovi bude 14 a já se za ta léta naučila potlačit své emoce a snažím se vidět to lepší, jak na manželovi, tak na našem vztahu. Je v podstatě hodný, stará se o rodinu, ale každý máme rozdílné názory na život, na výchovu i na řešení prolémů. A narážíme na to takřka denně.Oba máme VŠ, ale každý pocházíme s rozdílného prostředí. On pochází z vesnice,kde rodiče pracovali v zemědělství, doma byl statek a na nic jiného už nebyl čas. Já vyrůstala na malém městě jen s matkou, se kterou jsem měla(a mmá doposut)velice hezký, kamarádský vztah. Mluvily jsem spolu o všem, počínaje od běžných starostí až po filozofické existenciální životní otázky, život.smyslu a hodnotách. Čas od času, se však od někud z hloubi duše ozvou mé potlačené emoce a já si nejsem jistá, jetli chci strávit zbytek života bez citů a vědomí, že mě někdo miluje a dává mi svou lásku najevo at nerbálně či neverbálně. Nejsem si také jistá, pokud by se objevil jiný muž, jestli bych dokázala čelit pokušení a nezamilovala bych se navzdory tomu, že mám rodinu a nechci nikomu ublížit. Nejsem patrně jediná, kdo řeší tyto otázky, přesto bych ráda znala názor odborníka.

Děkuji a přeji krásný den. D.

7. Hlobání

Někdy jako kdyby klient zval profesionálního odborníka do svého světonázorového prostoru, chce sdílet filozofické – nebo jiné úvahy. Jako příklad „hlobání“ si můžete přečíst následující svěření.

27/ Dan: Přemýšlím, proč se chovám, jak se chovám

Dobrý den. Po dlouhém uvažování jsem se rozhodl, že napíšu do Vaší poradny. Nevím úplně jak začít, mám potřebu sdílet celou škálu věcí, ale mám problém své pocity specifikovat. Jsem strašně nespokojený. Vadí mi jak se chovám, jak trávím svůj volný čas, jak přemýšlím, že tolik přemýšlím, že se nedokážu soustředit na něco smysluplného (jenže co je vlastně smysluplné?), nesnáším ranní vstávání (je mi 17 let, jsem student gymnázia a výuka nám začíná už před 8 hodinou), vadí mi jak lidé okolo mne přemýšlí, jak se chovají, jak vnímají věci kolem sebe, jak si myslí, že věci fungují a vadí mi i to jak ty věci fungují. Mám chuť vše od základu změnit. Irituje mě kam směřuje tato společnost, její zaměření na úspěch, dokonalost, soupeřivost, to jak se všichni snaží někoho poučovat o tom co je a co není správné, vždyť má někdo vůbec právo říkat co je a co není správné? Dost často vedu pře o nutnosti či zbytečnosti toho či onoho. Vadí mi zakořeněné konvence v chování lidí a jejich přemýšlení, jejich neschopnost se od nich odpoutat, jejich do nebe volající přesvědčení. Každý je o svém názoru skálopevně přesvědčen, být svůj názor nemá čím racionálně podepřít. Všichni jsou rádobý bezstarostní, ale chovají se arogantně, povýšeně, bezhlavě věří, že to, že když něco dlouho funguje, že je to tak správné a nemělo by se to měnit. Jsem znechucen snad vším, co mi tato společnost „nabízí“. Přesto mám chuť každému, kdo o to projeví zájem nebo vidím že má problém, pomoci. Jsem plný nenávisti, ale zároveň lásky, kterou nemám komu dát. Chci být šťastný, chci aby lidé kolem mě byli šťastní, myslím si, že je to možné. Vždyť o tom přeci život je, aby se lidé měli rádi a byli šťastní, pomáhali si, usmívali se, bavili se. Nebo o čem vlastně život je? Nějak nedokáží najít své místo v této společnosti. Nevidím smysl ve vykonávaných činnostech, v naplánované budoucnosti, v životě, který vedu já ani v životě, který vedou druzí. Nevím, jak mám žít. Kam směřovat své pocity, svou energii. Téměř nic mě nebaví, u ničeho nedokáží delší dobu setrvat a naplno se tomu věnovat, mít pro co žít. Mám rád okamžiky, kdy shledávám porozumění mezi kamarády, lásku, přestože vždy vyprchá. Přejde mi, že mi nikdo nerozumí.

Lidé se spokojí s tím, co mají, jak žijí i když je leckdy do očí bijící, že to není v pořádku co se kolem děje.

Chtěl bych změnit svět. Někoho milovat, kdo bude stejnou měrou milovat mne. Pomáhat lidem, ať najdou svůj vnitřní klid a mají se rádi. Mít rád druhé a pomáhat ostatním - v tom vidím smysl. Ale kdo takový doopravdy je? Já vidím lidi co jsou nespokojení s tím, kolik mají peněz, s tím, že „musí“ povinně chodit na nějakou přednášku, že „musí“ to a to. Ale vždyť nemusí! Nikdo nic nemusí. Přemýšlím, proč studuji školu co studuji, proč se chovám, tak jak se chovám. Ale co jiného bych dělal? Jak jinak se mám chovat? Právě to, že v žádné činnosti nevidím smysl mi znemožňuje dělat věci tak jak se patří. Chci být výborný, nejlepší. Dokázat ostatním, že mám na to být lepší než oni, překvapit všechny svými výsledky. Ohromit něčím svět. A pak jim pomoci být zrovna tak takoví a být milován a milovat. Přejde mi všechno strašně jednoduché a zároveň strašně zbytečné. Nevím, čím se zabývat. Chtěl bych pochopit sám sebe, ostatní, „pravdu“. Nalézt vnitřní klid, mír, pohodu a lásku a nenahrazovat si tyto pocity cigaretami, které mi přináší dočasné odpoutání od mého přemýšlení a navozují ve mně pocity harmonie, když můžu pozorovat přírodu, měsíc, východ či západ slunce. Svět působí tak krásně, ale zaslouží si ho vůbec lidé? A jaký je vlastně jeho smysl? Celý tento text je vlastně o jednom a tom samém. Nevím, proč Vám sem píšu, ale nevím co jiného dělat.

Opravdu v ničem nenalézám uspokojení a několik posledních týdnů si akorát přivolávám různé pochybnosti o svém zdraví, jak duševním tak tělesném. Nevadilo by mi, kdybych zemřel, vždyť co by se stalo. Ale nepomýšlím na sebevraždu, to nic neřeší, akorát bych ublížil svým bližním. Navíc já mám chuť žít! Bavit se... Přál bych si abych nad ničím tak moc nepřemýšlel. Chtěl bych být bezstarostný, věnovat se škole, kamarádům, rodině. Nejde mi to.

Minulý rok jsem měl výborné známky, vlastně téměř vždycky, letos se však něco změnilo a já se na nějaké učení nedokážu soustředit, přijde mi to jako podřadný problém a nerad se do čehokoliv nutím. Demotivuje mě i současný školský systém, přístup některých profesorů, ale to jsou všechno věci, které nemohu změnit a nezbyvá mi nic jiného než se s tím smířit. Poradte mi, prosím, kam směřovat své myšlenky, pocity, jak dosáhnout klidu. Omlouvám se za takto dlouhý vzkaz, a ani nevím jakou odpověď očekávám. Třeba mi pomůže otevřít oči a začít žít. Nashledanou.

Úkol 1:

Dan v závěru napsal: „Ani nevím, jakou odpověď očekávám. Třeba mi pomůže otevřít oči a začít žít.“ Je velmi obtížné odpovídat někomu, kdo o odpovědi sám nemá přesnější představu, a tedy ani tak říkajíc *neví, co chce*. Zároveň naznačuje, že by byl rád, kdyby mu odpověď otevřela oči. To je výzva! Zkuste odpověď alespoň rozepsat.

Úkol 2:

Studentka, která rozebírala odpověď profesionálního poradce (psychologa), opatřila komentářem každou jeho větu, resp. souvětí. Tento rozbor zde již neuvádíme. Zkuste vy sami zformulovat výhrady, které k první části odpovědi psychologa máte, a zároveň identifikujte místa, která v sobě nesou dobrý nápad. (I kdybyste třeba i tato místa přeformulovali.)

Z odpovědi profesionálního poradce (uvádíme první polovinu odpovědi):
Přeji dobrý den, vítejte ve skutečném světě. Všechny problémy, které pojmenováváte, opravdu existují, a navíc k nim přistupuje několik dalších, neméně odporných. Většina z nás se s nimi nějakou dobu konfrontuje, a pokud si na ně zvykne, najde si nějaký způsob, jak v tomto světě fungovat. Lepší variantou je si najít osobní cestu, jak se s nimi vyrovnávat, ve smyslu „začnu u sebe“. Většina z nás si časem vybuduje nějakou alternativu smyslu života a svého zapojení v něm - chce to trochu času. Konkrétní doporučení pro Vás?
- Najděte si nějaký komplexnější subsvět, ve kterém byste se cítil dobře. Subsvětem myslím skupinu lidí, kteří se o něco do hloubky zajímají, a činnost samotnou. Když Vás třeba zaujme práce v ochraně přírody, poznáte v subkultuře jejich ochránců zajímavé lidi, dozvíte se zajímavé věci, uděláte něco smysluplného. Je v podstatě jedno, čím se budete zabývat, jestli to bude jízda na kolečkových bruslích, chov osmáků degu, historický šerm nebo country tance - důležité je, aby Vás to vtáhlo. Smysl života není něco externě daného, vkládání smyslu je dovednost, kterou si během života osvojujeme.
- Zkuste tělesný pohyb. Je to kouzlo - naše organismy jsou postaveny tak, že přiměřená dávka pohybu stimuluje i náš software - nebo naši psychiku či duši, chcete-li. Jste-li člověk hloubavý (podle Vašeho textu jste), zkuste systém, který je propracovaný a vyžaduje náročnější pohybovou koordinaci. Nenechte se odradit tím, že vhodnou aktivitu nenaleznete na první pokus. Je to fakt užitečné.

Část druhá

8. Atypické odpovědi profesionálních poradců

Snaha zajistit kvalitu odpovědí vede k tomu, že jsou stanovována kritéria dobré odpovědi, pojmenovávány nejčastější poradenské chyby a předkládány vzory, jak má dobrá odpověď vypadat. Dodržování základních pravidel by mělo garantovat, že nedojde k velkému poradenskému přehmatu, který by mohl klienta poškodit. Je namístě uvedená pravidla znát a mít je stále na paměti.

Internetové poradenství je však také tvořivá odborná práce, do které se promítá individuální přístup poradce ke klientovi, jeho způsob myšlení a vyjadřování, jeho verbální zdatnost. To vytváří velkou variabilitu v možných podobách odpovědi. Ne každá odpověď musí nutně splňovat všechna kritéria či dodržovat přesně strukturu, ne každá se může líbit některým kolegům, a přesto může být považována za kvalitní. Někdy dokonce může netradiční přístup poradce působit osvěžujícím dojmem a oslovit klienta více než typizovaná odpověď s otrocky dodržanou formální strukturou. Může ho zaujmout právě taková odpověď, která se odlišuje od desítek sobě podobných, jež často působí mechanicky a na klienta hodně neosobně, obzvláště pokud si již pročetl odpovědi více. Jinak může klient získat dojem, že internetové poradenství je vlastně sériová výroba formálně správných odpovědí, ve které se ztrácí individuální přístup.

Ve srovnání s tím může atypická odpověď, pokud je šikovně napsaná, snáze přesvědčit klienta, že se poradce nad jeho situací skutečně zamyslel a odpovídá mu sám za sebe.

Takový přístup k poradenství si však obvykle mohou „dovolit“ jen talentovaní poradci s dostatečnou praxí, kteří mají pravidla v malíčku a vědí, kde a jakým způsobem z nich mohou uhnout. Je potřeba mít dobrý jazykový cit (posoudit celkové vyznění odpovědi), dobrou schopnost empatie (schopnost přenést se do klientovy kůže a vidět odpověď jeho očima, předpokládat, jak na něj odpověď asi zapůsobí) a brát ohled na celkový kontext dotazu a odpovědi. Právě ten může někdy funkční a vyzkoušená pravidla částečně převrátit

naruby. Z toho pak vznikají zajímavé a těžko hodnotitelné odpovědi, které neodpovídají „ideálnímu“ vzoru a někdy dokonce obsahují jinak výslovně kritizované poradenské chyby. Celkový efekt odpovědi v daném kontextu však převáží nad formálně správnější odpovědí řídicí se konkrétními pravidly. Je dobré vidět věci z více perspektiv a teprve potom si udělat celkový obrázek.

V této kapitole uvádíme příklady odpovědí, které určitým způsobem vybočují ze známého rámce. První odpověď je příkladem zdařilé, kreativně pojaté praxe, kde poradkyně jinak pracuje se strukturou i obsahem. Druhé dva příklady překračují některé poradenské „zákazy“, avšak v daném kontextu je považujeme za akceptovatelné (neděláme si ovšem monopol na správnost našeho úsudku, protože, jak již bylo řečeno, obzvláště tyto typy odpovědí se vzpírají jednotnému hodnocení a jejich posouzení závisí značně na subjektivním pohledu čtenáře). Více k jednotlivým odpovědím v komentářích. – Kapitola končí čtvrtou ukázkou, kterou nekomentujeme; komentář necháváme na vás.

Příklad 1

Abigail: Neskončím jako moje rodina?

Nedávno jsme se ve škole učili o determinaci. V překladu to znamená, že člověk zůstane v takové společenské vrstvě, ve které se narodil. Jelikož je můj otec alkoholik, matka hysterická a labilní, sestra prostitutka, jeden bratr gay a druhý závislý na automatech, mám opravdu strach, že determinaci podlehnu.

Už rok přebývám u své tety a rodiče navštěvuji jen jednou měsíčně. Tolik jsem se těšila, že budu mít naději na normální život. Zlepšila jsem se ve škole a i mé chování nabralo jiný směr. Poslední dobou se mi však hrouť svět. Ztrácím přátele a doma jsem pod tlakem.

Vím, že si za to všechno můžu sama. Dělán mnoho chyb. Jsem sobecká, pyšná a hrozně náladová. Na všechny okolo jsem hnusná a chovám se přesně jako můj otec. Povýšeně a arogantně. Přestože si své chyby uvědomuji, mám hrozný strach, že už se z toho nedostanu.

Někdy přemýšlím o sebevraždě, i když jsem křesťan a vůbec: měla bych být šťastná. Mrzí mě, jak se chovám k lidem okolo. Je vůbec nějaká naděje, že neskončím jako moje rodina? Předem děkuji za odpověď. Abigail

Odpověď:

Milá Abigail, děkuji za váš dotaz. Našla jsem v něm spoustu podnětů k přemýšlení a věřím, že mohou i další čtenáři vašeho příběhu. Do jaké míry mě ovlivňuje

rodina? Jak o mně vypovídá to, jak se chovají mí rodiče a sourozenci? Či jak se ptáte přímo vy – je vůbec možné žít jinak, než moje rodina, a být někým jiným?

Váš dotaz ve mně vzbudil hlas psychologa, na kterého se obracíte, ale také hlas z mého druhého studijního oboru – filozofie, ve které jsem se setkala i s deterministickými teoriemi, o nichž zřejmě mluvíte. A za třetí hlas člověka, který má svou rodinu a přemýšlí o tom, které věci chce po jednotlivých členech opakovat, a které ne, a jestli se mu daří udržovat si v tom takovou sebereflexi, jako to vidím u vás...

Možná s tím nebudou všichni souhlasit – vlastně jsem si tím dokonce jistá. Já mám ale zkušenost, že se každý může vzepřít tomu, co dostává do vínku, tomu, co se „naučil“ od rodičů a všech dalších lidí, od kterých se kdy co naučil – a i tomu, jak mnoho let žil a jaký byl a co by někdo nazval neměnným. Jen k tomu musí mít dostatečný důvod. Věřím, že člověk může žít úplně jinak, než jeho rodina. A to jak v dobrém, tak i ve špatném slova smyslu.

S obojím se setkávám ve své praxi a právě tam také s tím, že lidé zvládnou takové změny a zvrátí „předurčenost“. Obrátí svůj život úplně naruby tam, kde by byl lícem nějaký deterministický předpoklad nebo předsudek společnosti, že když se člověku v rodině dělo to a ono, bude i on takový a takový... Dokonce si myslím, že to jako lidé děláme častěji, než jak se o tom mluví. A vede mě to k úvahám, jaké příběhy zdůrazňujeme: zda ty, kde někdo pokračuje „ve šlépějích“ někoho jiného ve špatném slova smyslu a kde tedy naplňuje myšlenky determinace, či příběhy, kde někdo dokáže něco jiného. Mám to štěstí být často svědkem těch druhých příběhů. A ty ve mně vypěstovaly silnou důvěru v lidské možnosti a kompetence.

Na vaši otázku tedy odpovídám takto. A chtěla bych také říct, že hodně přemýšlím o tom, jak že se to dá udělat: něco změnit či začít žít jinak. Mám pocit, že vy už jste začala – že spíš píšete o tom, jak pokračovat a možná si v tom důvěřovat. Jednou z velkých inspirací je ve vašem dotazu to, jak pracujete s reflexí sama sebe. Jak jmenujete vlastnosti, které poznáváte i u svého otce. Mít odvalu nalézat u sebe to, co by chtěl člověk měnit, je totiž myslím první velký krok, který vidím, že máte za sebou.

Přeji vám na vaší cestě mnoho úspěchů! *podpis*

Komentář (KK):

Poradkyně se ve své odpovědi naladila na způsob přemýšlení klientky, která klade obecný filozofický dotaz (přestože se týká její vlastní situace). To, aby

byla odpověď pro klientku sdílná, přinášející nové informace, a zároveň dostatečně osobní, zde mělo větší důležitost než dodržení obvyklé struktury a obsahu, který je také dost nestandardní. Hned v úvodu poradkyně rezignuje na mechanické shrnutí dotazu a reaguje sérií otázek, jež se mohou zdát moc obecné, ale které mohou docela dobře odrážet to, co se klientce odehrává v hlavě, nad čím přemýšlí – svým způsobem je to tedy dobrý způsob reflexe dotazu, který by se „klasicky“ shrnoval jen těžko. V dalším textu poradkyně šikovně kombinuje filozofické úvahy, ke kterým zaujímá osobní stanovisko, a své vlastní zkušenosti a postoje. Oboje je v internetovém poradenství spíše nezvyklé – filozofické úvahy by ve většině případů mohly být kritizovány jako všeobecné „mudrování“ nebo generalizace. Osobní stanovisko poradkyně, která klientce v podstatě jednoznačně odpovídá na její dotaz, by mohlo být bráno jako uzavírání více možných cest (a tedy odborný prohrěšek); sdílení řady osobních informací a názorů, k jakému se zde poradkyně uchýlila, také není standardním postupem. Přesto působí tato „směsice“ vzhledem ke kontextu natolik citlivě, že odpověď nepůsobí nepatřičně a jako celku jí není co vytknout.

Příklad č. 2

Max: Někdy bych lidi vzteky postřílel

Již delší dobu se nacházím ve stavu, kdy se nedokážu radovat ze života. Díky silnému acné jsem celý život poslouchal komentáře o svém zjevu atd. Trpím nízkou sebedůvěrou ikdyž jsem přes 2 metry vysoký. Změnu cítím v poslední době, kdy je mi vše absolutně jedno. Přestal jsem se léčit s acné, štítnou žlázou a vyrovnal se sám ze sebou. Jsem komplikovaný-někdy je mi fajn mezi lidmy a někdy bych je vzteky postřílel. Pramení to asi z mé práce v zákaznickém servisu. Moje otázka? Jsem zralý na psychiatra?

Odpověď:

Dobrý den Maxi, nevím jestli jste „zralý na psychiatra“, ale na odbornou pomoc určitě. Já osobně bych na Vašem místě spíš uvažoval o psychoterapii – čili léčbě psychologickými prostředky (rozhovorem). Psychoterapii obvykle poskytují psychologové, v rámci zdravotnictví kliničtí psychologové. Psycholog by Vám mohl pomoci více se v sobě vyznat, porozumět si, přijmout se takový jaký jste. Píšete sice, že jste se „vyrovnal sám se sebou“, což mi v kontextu těch dalších informací zní spíše jako „rezignoval jsem“. To by mohlo

vysvětlovat ten pocit „je mi vše absolutně jedno“. Vaše úvaha o návštěvě psychiatra je svým způsobem na místě - je možné že by u Vás diagnostikoval porýnající depresi a řešil to nasazením antidepresiv. Možná byste se po nich cítil lépe, ale pravděpodobně by to nevyřešilo ten dlouholetý problém, který máte s přijetím sebe sama. Zatím mi připadá jako smysluplnější cesta spolupráce s psychologem. A neodkládejte to, jste ve věku, kdy už není na co čekat.

S pozdravem *podpis*

Komentář (KK):

I zde poradce nezačíná oceněním klienta a shrnutím dotazu, ale reaguje ihned na jeho otázku; navíc mu v první větě dává informaci „potřebujete pomoc“. Mohlo by se zdát, že tím dělá problém vážnějším; hned v následující větě však stáčí fokus jinam a nabízí jinou cestu, než na kterou se klient ptá (psychoterapie místo psychiatra). Klient možná tímto způsobem vůbec neuvažoval a může mu to otevřít nové cesty v přemýšlení o jeho situaci a paradoxně mu to může dodat naději („existuje něco jiného, co můžu zkusit“, tj. „není to tak zlé, jak jsem si myslel“). Přitom ale možnost návštěvy psychiatra poradce explicitně nevyklučuje, jen vede klienta k jiným úvahám. Následně své doporučení vysvětluje a ozřejmuje klientovi, co psychoterapie vlastně je, vědom si toho, že to pro něj může být nová informace (tím snižuje možnou tenzi či úlek z neznámého). Následují provokativní věty, kde poradce přerámovává význam toho, co napsal klient – další poradenský „zákaz“ (nerespektuje jeho pohled na věc). Toto své přerámování ale vzápětí dává do kontextu s dalším klientovým tvrzením a celé to tvoří logický celek, který by mohl pomoci klientovi nahlédnout jeho problém z jiné perspektivy, jinýma očima (i když na první pohled nijak extra povzbudivě). Navíc se poradce drží v mezích etiky a dává svou interpretaci jen jako možnost, nikoli jistotu. Následuje poradcem vykonstruovaný scénář, který by se mohl odehrát u psychiatra (další „zákaz“), který vede nazpět k původnímu řešení, jež poradce ještě podtrhne direktivním popíchnutím klienta k akci s latentně obsaženou výhrůžkou „je nejvyšší čas“ (další „zákaz“). Celá odpověď by se tedy dala snadno odsoudit jako jednostranná, s jediným východiskem, které si vymyslel poradce a do kterého klienta tlačí.

Dá se na to ale podívat i z druhé strany – klient ve svém dlouhodobém trápení zjevně dospěl do bodu, kdy potřebuje něco zásadně změnit, něco udělat; proto se ptá na psychiatra a jakoby „čeká na potvrzení“. V této fázi by mu asi

moc nepřinesla standardní podpurná odpověď typu „přemýšlejte o svém životě, najdete pozitiva a záchytné body, přerámujte svůj negativní pohled na sebe“ – to by jen klienta vedlo zpět do koloběhu dumání o sobě, které už stejně roky dělá. Na jeho latentně obsaženou potřebu změny daleko lépe pasuje poradcova jednoznačná pobídka k psychoterapii, která potvrzuje klientovu touhu po akci, avšak zároveň nepotvrzuje jeho podezření na vlastní „abnormalitu“ (obsažené v dotazu „jsem zralý na psychiatra“), čímž umožňuje klientovi udržet si určitý sebeobraz. Poradce tedy dobře odhadl klientovu aktuální potřebu a podpořil ji nabídkou řešení, které by mohlo klienta z jeho zacyklení se v negativních myšlenkách a emocích vyvést.

Příklad č. 3

Kristýna: Stále pláču

Od roku 2008 trpím nechutí do života. Stále pláču, nic mě nebaví, nevíím jak mám trávit čas. Asi před půl rokem se to trochu zlepšilo, ale teď zase se dostávám tam kde jsem. Pomyšlela jsem na sebevraždu, ale tak daleko jsem našťestí nedošla z toho důvodu, že mám strach z bolesti. Nevím jak mám řešit tuto nechut' do života. Bojím se vyhledat pomoc nebo se stím někomu svěřit z toho důvodu, že si myslím, že na tom nejsem špatně. Prosím poradte mi co mám dělat. Moc děkuji.

Odpověď:

Dobrý den Kristýno, z toho mála, co jste o sobě napsala, je evidentní jedna věc. A to, že na tom nejste dobře. Jinými slovy, necítíte se spokojená, vyrovnaná, nejste si jistá tím, co od života chcete. Dokonce píšete, že nemáte chuť do života a přemýšlela jste nad sebevraždou. Na základě toho se domnívám, že je Vám skutečně hodně zle a vidím to jako závažný problém. S velkou pravděpodobností trpíte depresí. Deprese je nemoc projevující se chorobně skleslou náladou, nechutí k životu, apatií, nerozhodností, plačtivostí, někdy i poruchami spánku, nechutenstvím, nízkou sebedůvěrou a dalšími symptomy. Příznaky jsou přítom u každého člověka vyjádřeny trochu jinak, nemusíte se poznat ve všech. Měla byste vědět, že deprese je velmi rozšířená nemoc (stejně jako třeba alergie nebo vysoký krevní tlak) a že se nemáte za co stydět. Dobrou zprávou pro Vás je, že v dnešní době je k dispozici řada účinných léků (antidepresiv), které příznaky deprese zmírňují a v některých případech i trvale odstraňují. Je třeba, abyste si připustila skutečnost, že potřebujete odbornou pomoc.

Svěřit se s tím někomu blízkému může být důležitý mezikrok, ale odbornou pomoc v tomto případě rozhodně nenahradí. Doporučuji Vám neprodleně vyhledat nejbližší ambulanci psychiatrie a o svých potížích si promluvit s lékařem, který rozhodne o dalším vhodném postupu. Pravděpodobně Vám doporučí užívat léky, po kterých byste se již brzy mohla cítit lépe. Pro trvalejší změnu a zabránění návratu nemoci je vhodné zkombinovat psychiatrickou péči s psychoterapií. Psychoterapie je léčba psychologickými prostředky – především rozhovorem. Provádí jí obvykle psycholog-psychoterapeut, který Vám může být nápomocný při hledání dlouhodobých řešení problémů, které Vás trápí a které se mohly podílet na rozvoji deprese. K návštěvě lékaře psychiatra nepotřebujete žádné doporučení, můžete se objednat telefonicky předem nebo přijít do ambulance rovnou. Držím Vám palce!

S pozdravem *podpis*

Komentář (KK):

Velmi diskutabilní odpověď, která se dá snadno zkritizovat; my se však na ni v rámci atypických příkladů zkusíme podívat z jiné perspektivy. Poradce zde překračuje dva „zákazy“: jednak *riskantně* potvrzuje klientčin problém (tvrdí jakoby s absolutní jistotou, že „na tom není dobře“ a že je to „závažný problém“), což ji může vyděsit; jednak se dopouští diagnostiky na dálku a pojmenovává její stavy jako depresi. Tomu by se dalo vyhnout „měkčími“ formulacemi („jazyk možností“) a odpuštěním si diagnostické nálepky. Na druhou stranu je potřeba uznat, že popisované symptomy opravdu vedou k úvahám o možné depresivní epizodě, která (je-li přítomná) vyžaduje odbornou péči v co nejčasnějším stádiu. Poradce coby zkušený klinik si je toho vědom a jeho snaha tedy směřuje k tomu, dostat klientku na osobní konzultaci všemi prostředky (i za cenu poradenských přehmatů). Ano, může se mylit; když se ale podíváme na celou situaci z nadhledu, pak „poškození“ klientky, která půjde na odbornou konzultaci a deprese jí nebude potvrzená, se nám zdá nižší, než kdyby deprese opravdu trpěla a své potíže zkoušela řešit svépomocí jen proto, že svůj problém nepovažuje za tak vážný, aby si návštěvu psychologa zasloužil (její věta „bojím se svěřit nebo někam jít, protože na tom nejsem tak špatně“). Poradce tedy reaguje zejména na tuto její poslední poznámku a celkovým laděním odpovědi klientku přesvědčuje, že má na odborné vyšetření absolutní právo a že je to velmi vhodné (ba skoro nutné) řešení. Navíc, když poradce vyjádřil své podezření na depresi, klientka si může o depresi

vyhledat nějaké informace (má se čeho chytit), které ji velmi pravděpodobně ve vyhledání odborné pomoci jen podpoří. Proto se nám zdá taková odpověď v daném kontextu účinnější, než by mohla být typická studentská odpověď, která by v rámci snahy studenta, vyhnout se za každou cenu diagnostikování, obsahovala banální rady typu „běžte se provětrat, najděte si koníčky, podívejte se na sebe jinak, promluvte si s kamarádkou“ apod.

Příklad č. 4

Na závěr uvedeme ještě příklad odpovědi na dotaz Kláry. V odpovědi je nápadné, nakolik se zkušený manželský poradce spolehl na jednu metaforu, na obraz „kouzlo – protikouzlo“.

Klára: Jak brát minulost s poklidem?

Dobrý den, chtěla bych poprosit o radu s jednou věcí - už dlouhou dobu si totiž uvědomuji, že je pro mě velmi těžké se srovnat s minulostí a nechat to, co bylo, za sebou. Naši jsou rozvedení a já si často představuju, jaký by to bylo, kdybysme zůstali spolu. Většina vztahů s klukama bylo pro mě nějak silnou věcí, a ačkoli už je to delší doba od rozchodu, a rozešla jsem se s nima třeba i já, mnohokrát si na to vzpomenu a hodně často si ten určitéj vztah v sobě lítostivě omílám... Tohle jsou takový hlubší věci, ale kolikrát mě třeba trápí i to, že už nejsem na střední škole - že to byly tak skvělé časy. Nebo že já jsem jiná než dřív. A ze kamarádi se mění, stěhují se a odcházejí na jiný školy a už to není takový, jako dřív. Já vím, je to normální se nad tím pozastavit a zatesknit si, ale já z toho dostávám deprese a chce se mi strašně brečet . Hlavně mě to štve u těch kluků, protože teď mám moc krásnej vztah a nechápu, proč upadám do depresí ze vztahů, který už jsou dávno za mnou. Jako bych měla pocit, že ještě musím něco vysvětlovat nebo řešit, nevím. Vůbec netuším, z jakého důvodu nemůžu nechat minulost za sebou a v poklidu si užívat to hezký, co mám teď... Už to trvá moc dlouho a pořád ty stejný věci, začínám být zoufalá. Připadám si jak malá holka a hrozně slabá ovlivnit svoje myšlenky. Potřebovala bych jen poradit, jak sepnout ten mechanismus, abych mohla brát minulost s poklidem... Děkuju moc.

Milá Kláro,

docela chápu Vaše pocity. Ono je to vlastně něco jako takové kouzlo nebo prokletí, které nás drží u věcí, které nemůžeme v žádném případě nějak účinně

ovlivnit. To jsou právě ty věci, které se udály v minulosti. To, co se stalo, nelze nijak změnit (maximálně se „na to“ můžeme začít trochu jinak dívat a interpretovat si to). Je to jako kouzlo, které nás má přimět zůstat bezmocnými, těmi, kterým nakonec může hrozit pocit, že nedokážou nic ovlivnit, a že by tudíž měli nechat raději svůj život v rukou někoho nebo něčeho jiného.

Abychom se tomuto prokletí (kouzlu) ubránili, nestačí, abychom si to pouze uvědomovali, je potřeba najít „protikouzlo“, kterým se vysvobodíme z bezmoci. Tím protikouzlem může být cokoli, každý z nás se s takovými protikouzly, setkává kolem sebe, to nejtěžší je si jich všimnout a použít.

Vy jste našla možná jedno dílčí protikouzlo, kterým je Vaše uvědomění si toho, že Vás utápění se v minulosti trápí a rozhodnutí „s tím něco dělat“ a napsat do Internetporadny. Myslím, že (přestože to může působit jako malý posun) to je nalezení dosti významného protikouzla, protože tím řešíte něco, co cítíte (a tudíž je) teď, v přítomnosti a tady jsme nesmírně mocni. Pokud přicházíme na to, že to umíme, máme obrovskou možnost se stát stále mocnějšími. A pokud se cítíme mocní, nebudou nás „exkurze“ do minulosti tak zaplavovat a znejítovat a budeme si je moci dovolit na tak dlouho, jak budeme chtít a potřebovat. (Je dobré si toho opravdu všimnout, moc doporučuji nesnažit se příliš používat vůli a zakazovat si minulost a spíše objevovat ta protikouzla, kterých máte kolem sebe spoustu.)

Pokud byste si chtěla o těchto problémech s někým (s psychologem) popovídat, můžete se ve svém okolí obrátit například na některou rodinnou poradnu ve Vašem okolí (tyto poradny jsou bezplatné).

Přeji mnoho radosti „teď a tady“ ze sebe sama a z věcí kolem Vás a mnoho úspěchů při hledání „protikouzel“ *podpis*

Úkol: Prodiskutujte a zformulujte ve dvojici, jak na vás použití slov *kouzlo*, *protikouzlo*, event. *prokletí* působí. Zformulujte také to, jak na vás působí odpověď poradce jako celek. Pokuste se pak sepsat pro Kláru atypickou odpověď. Dokážete to?

9. Neovládnuté odpovědi

Diskvalifikace dotazu či svěření / Rázné odpovědi s odmítnutím/ Očernování a vyčítání / Spekulace o druhých / Moralizování / Používání frází / Nevhodně stručné odpovědi

V příkladech odpovědí, které najdete níže, neuvádíme vždy odpověď celou. Pro ilustraci nám někdy postačil jen výňatek z ní. Vybrali jsme pasáže, které si zaslouží pozornost těch, kdo se na podobnou práci připravují. I chybami druhých se člověk učí.

Úkol společný pro všechny ukázky: Identifikujte, co je v úryvcích z odpovědí neprofesionální nebo riskantní. Zformulujte, co byste ve své odpovědi použili.

A/ Úkol 1:

Na text ženy, která zvažuje ukončení života, zareagovala poradkyně odpovědí, která obsahuje řadu sporných míst, z nichž některá můžeme označit za profesionální pochybení. Zformulujte, k čemu všemu máte výhrady a na úryvek, který je uveden níže, zkuste zformulovat odpověď svoji.

Příklad 1 (Jde o výňatek z dotazu, ve kterém se žena zmiňuje, že přemýšlí o ukončení života.)

- Jsem 12 let vdaná, před rokem jsem byla muži nevěrná a samozřejmě na to muž přišel a já hned románek ukončila. Naštěstí mne muž natolik miloval a zůstal se mnou dál. Ale bohužel před 14 dny mi oznámil, že neovládá se mnou nadále žít, že už mi nedůvěřuje, nemiluje jako dříve a nesnese tlak z toho, že má neustále nutkání mne šmírovat a tak se chce dát rozvést a ani po rozmluvě nemíní ustoupit. Já jsem z celé situace zoufalá, je jasné že s tím nic neudělám a musím se s danou situací smířit, jenže to je ten problém. Ať se snažím sebevíc jsem zoufalá, nemám chuť k jídlu a když se přinutím je mi na zvracení a i zvracím, mám stále průjem, zhubla jsem už o osm kg, jen brečím, jsem nervózní, nemohu se na nic soustředit a bohužel čím dál více přemýšlím o ukončení života... Byla jsem si i u lékaře aby mi pomohl, dal mi uklidňující léky...

Výběr z odpovědi (ponecháváme i s překlepy):

- „(...) Nebudu v žádném případě apelovat na to, že máte kří dítka, že jste mladá a jistě atraktivní žena, která má mnohé před sebou. Budu apelovat na Vaši touhu něco dokázat a dosáhnout, na Vaši touhu přesvědčit se, že vše nemusí být tak špatné, jak se nyní zdá. Jsem přesvědčená, že tuto touhu po něčem lepším (i po lepší náladě) v sobě máte, nesmíříte se přece s tím, že život ukončíte v ton nejhorším. Když už, tak se přece říká v nejlepším přestat :-)) Takže si hezky počkejte na to nejlepší, co Vám, život nachystal...“
- „...A cítím i to, že jste žena s rozumem na správném místě a správnými reakcemi na životní situace. Jinak byste neukončila románek a nesnažila se znovu dokázat manželovi, že to stojí zato. To, že on to nezvládl, už není Váš problém, ale jeho...“
- Říká se, že i to nejhorší v životě má svůj dobrý význam, že si jen musíme počkat na to, abychom pochopili, proč to ošklivé do života přišlo. Počkejte si tedy, a pokud ani po letech nepochopíte, proč ve skutečnosti Vás rozvod potkal, pak se vraťte k sebetrýznění a depresím. Rozvod je přirovnáván ke smrti partnera a má své následné reakce - extrémní vztek a...
- Nyní Vás prosím o jedno - dejte sama sobě šanci do této fáze dojít [*poradkyně sugeruje, že po čase dojde k fázi „smíření“*] a skutečně zažít to dobré, co se v tomto špatném skrývá.

Další příklady profesionálních pochybení

B/ Diskvalifikace dotazu či svěření

Příklad 2

„Milá Lauro, Vaše pocity méněcennosti mohou souviset s hlubším problémem v nazírání na sebe samotnou. To může způsobovat to, že se ve svém životě tolik upoutáváte na okolí (na kamarády, poté na přítele, nyní i na poradnu, kterou pokládáte za jedinou šanci a očekáváte od ní zázrak...). Tímhle necháváte druhé, aby ovlivňovali Váš život víc, než je zdrávo.“

Příklad 3

„Dobrý den Marie, a proč si myslíte, že já něco takového vím? Nejsem astrolog ani čarodějnice a hlavně, i kdybych byla – **vždyť to přece všechno záleží na vás**. Vy jste strůjcem svého štěstí i vašich vztahů, a pokud vám s partnerem něco nejde, **musíte se naučit** o vztah pečovat...“

Příklad 3

Na poradnu se obrátila 23letá tazatelka s tím, že jí a starší sestře se vzdaluje jejich nejmladší sestra, již je 17 let. Rodiče tří sester se nedávno rozvedli, z domácnosti odešla jejich matka a nejmladší ze sester zůstala bydlet s otcem. Tazatelka se ptá, zda by nejmladší sestra (nazývá ji Janička) neměla zajít k psychologovi.

Poradce začal svou odpověď takto:

„Trochu se na Vás zlobím a dlouho jsem nad Vaší otázkou přemýšlel, jestli Vám to napsat nebo to schovávat do nějakých kliček. Ale pak mi došlo, že stejně tak to možná cítí Vaše mladší sestra a že možná právě to je důvod, proč se Vám vzdaluje. První Vaše věta je, že sama nevíte jak dál. Ale už ve druhé větě svádíte všechno na Janičku. To není moc fér. Vaše sestra je sice nejmladší, ale před rodiči a tudíž před bolestným faktem jejich rozvodu jste si všechny tři rovny.“

Zásada: Internetový poradce si nemůže dovolit diskvalifikovat ani dotaz (tedy obsah dotazu), ani osobu, která se ptá nebo svěčuje.

C/ Rázné odpovědi s odmítnutím

Rázná (razantní) odpověď, často stručná a věcná, může zapůsobit jako odmítnutí nebo odbytí člověka s jeho problémem. Přitom **ráznost** samotná tak ještě vyznít nemusí. Přečtěte si následující ukázkou:

Příklad 4

„Milá Dano, je sice pěkné, že jste vypsalá své starosti do poradny, možná se Vám ulevilo, ale bohužel je to problematika, která přesahuje možnosti redaktora Vám takhle na dálku a bez znalosti podrobností Vašich starostí i osobnosti pomoci. Předpokládám, že kromě psychoterapie berete i antidepresiva – pokud ne, tak honem k psychiatrovi pro ně.“ *Podpis (Text Dany – viz kapitoly Zpovědi a Dobré odpovědi studentů)*

Příklad 5

Výběr z dotazu Miloše:

„Moje spolubydlící je zadaná katolička a se svým přítelem plánuje do roka svatbu... Bydlení pod jednou střechou má za následek, že jsem do ní až po uši zamilovaný... Dá se dopad této situace zmírnit nějakým „trikem“ :-)?“

Výběr z odpovědi poradce:

„Dobrý den, Miloši, opravdu po mně chcete to, co píšete? Triky? Ale fuj! (...) Ne, nechci mentorovat ani horovat z pusté závisti (přiznávám, trochu vám závidím:). (...) Je to prostě jen požadavek vašeho celého já - duše, citů i těla na nějaký čin. Láska, to je čin. A činy činí muže. A není důležité, jaké budou výsledky (...) Je na vašich citech něco špatného, že je musíte skrývat? Nebo se bojíte, že když je projevíte, tak se dotyčná vyděsí a odstěhuje se a přijdete i o to málo /nic/, co máte?“

Příklad 6

Dobrý den, mám dotaz ohledně své 14-leté dcery, dcera od ledna 2012 chodila s 15-letým klukem. S manželem jsme se bohužel dozvěděli, že spolu měli i sexuální styk (věkově jí bylo 14,5), rozešli se spolu teď v březnu 2013. Mysleli jsme, že dcera je rozumná a velmi mladá na sex, a jsme z toho absolutně v šoku. Nevíme zda jsme ve výchově něco pokazili? Proč dcera tohle udělala, na dotaz neodpověděla, říká že vlastně neví, sexuální zkušenost se jí moc nelíbila. Jak si to máme vysvětlit? Předem děkuji za odpověď

Odpověď (*jde o celou odpověď!*):

Dcera udělala sexuální zkušenost, kterou udělat chtěla... zamilování, touha vyhovět, sexualizované časopisy a hovory vrstevníků... Svou sexualitu bude dcera muset i nadále řešit po svém... Přeji vše dobré.

Zásada: Jestliže inklinuje internetový poradce svým stylem komunikování k přímočarosti, stručnosti, razanci, musí si dávat pozor na neadekvátní direktivnost a také na stručnost, která může působit jako spěch (klient se může cítit odbytý). Direktivní a úsečný styl působí také jako nátlak. Nátlakovým a manipulativním odpovědím se musí i-poradce vyhnout.

D/ Očerňování a vyčítání

V níže uvedeném příkladu se poradkyně zcela postavila na stranu tazatelky a vystupuje proti jejímu manželovi. Vyjadřuje se o něm nelichotivě a odsuzuje ho; dalo by se mluvit o očerňování. V závěru tazatelku patetickými slovy povzbudí. (Dotaz Heleny je uveden v kapitole Zpovědi; zdařilou odpověď najdete v kapitole Dobré odpovědi studentů.)

Příklad 7

Z odpovědi (*jde o výňatek*):

„Děkuji za Váš dotaz, který rozhodně nepovažuji za banální. Popisujete neuspokojivý vztah s manželem, který si Vás neváží, nevyjadřuje Vám lásku a otevřeně Vám dává najevo, že mu na Vás nezáleží. Vážím si, s jakou otevřeností píšete. Scénář, který předkládáte je velice typický pro řadu dnešních vztahů a mívá vcelku jednoduché i když ne vyloženě snadné řešení. V první řadě mě napadá otázka, odkud jeho nerespekt k Vám pramení (...) Jak už tušíte, doporučím Vám návštěvu psychologa. Nemusíte k němu ale chodit spolu **se svým sobeckým a bezohledným manželem** (...) Někde v jádru Vás dřímá krásná, inteligentní, sebevědomá a moudrá žena, která zná svou cenu. Když si této ceny budete vědoma, i okolí Vaší sílu ucítí. Nebojte se pátrat pro sebe po kvalitním terapeutovi, který Vás bude schopen vést na cestě za Věším opravdovým Já(...) Držím Vám moc palce, abyste v sobě objevila poklad, který každý z nás v sobě nosí.“

Zásada: Nikdy neočerňujeme toho, o kom se tazatel nebo svěřující se zmiňuje. Zejména se vyhýbáme amplifikaci negativních pocitů a charakteristik.

Příklad 8

V další ukázce volí poradkyně jednu jasnou cestu, „vydá se po stopě“ ... Postaví se zcela na stranu tazatelky a razantně ji zkouší „koučovat“. Zároveň může její koučink vyznít jako útok na ni, jako výčitky. Je to „výbušná směs“ s nejistým dopadem na klientku. Poradkyně kombinuje očerňování jejího partnera s tím, že jí samotné vyčítá, že si to nechá líbit. Reaguje tedy spíše jako kamarádka, kterou „to nadzvedlo“. Taková odpověď není profesionálně zvládnutá. Poradkyně chce možná tazatelkou „zatřást“ (naznačují to tři vykřičníky za sebou), ale de facto ji obviňuje (jste jen figurka – ustupujete – jste závislá). Další chybou je zdefinitivňování a utvrzování klientky o negativní situaci („už jste hodně daleko za hranicí“).

„Dobrý den, Radko. Na manželovi nejste jen finančně závislá. Jste na něm celkově závislá. Naprosto. To není Váš život, jste jen figurka v jeho ruce. Může si s Vámi dělat, co chce a taky to dělá. A Vy mu to dovolujete!!! Přestáváte mít rozhodovací právo, co se svým životem uděláte Vy sama. Hodně nebezpečná hra. Ustupovat budete tak dlouho, jak dlouho to sama dopustíte. Ale už jste hodně daleko za hranicí, kde by to bylo běžné vyhovění v rámci

splnění přání druhé osobě. Samozřejmě, když se nyní postavíte proti a některé věci si začnete dělat po svém- on se bude zlobit. Bude Vás chtít opět donutit, abyste mu byla naprosto po vůli.

Doporučila bych Vám co nejdříve vyhledat nejbližšího psychologa“

Zásada: Nikdy klientovi nevyčítáme, jak se chová nebo čeho se dopouští.

E/ Další spekulace o druhých

Téměř vždy považujeme za chybu, když se poradce pustí do spekulací, třeba o tom, jak za situaci, kterou tazatel popsal, mohou druzí (např. rodiče, partner apod.), o nichž se ve svém textu zmínil.

Dobrým příkladem je následující text z poradny a odpověď klinické psycholožky:

Příklad 9

Míša: Poslední dobou si nerozumím s tátou

Dobrý den, je mi 19 let a ráda bych vedele v cem jsem se zmenila,nebo jestli me okoli se zmenilo..hlavne rodina. Posledni dobou si vubec nerozumim s mým tátou, s kterým jsme meli vzdy báječný vztah. Chtela jsem jít po strední na vysokou, ale ted se hodne rozmýšlím jestli ano nebo ne. Nechci být doma nebaví me to tu a to z toho důvodu, ze se na me porad jen rve a nadava. Snazim se vyjit ve vsem vstric, ale proste porad jsem ta nejhorsí ja. Nevim co mam delat. Říkala jsem to máme, ale ta s tím nic neudelala a je to pořád stejné. děkuji za radu.

Odpověď:

Tatínkovi dospěla dcera a nechce si připustit, že už doma nemá malou holčičku, ale dospělou ženu. Rozpory pravděpodobně vznikají z direktivního autoritářského rodičovského přístupu, který očekává dítě na druhé straně, ve vašem případě je ale na druhé straně dospělý člověk, který touží po partnerské rovnocenné komunikaci. Je možné, že se vaše situace časem zlepší, ale někdy v nás rodiče vidí děti celý život. *Podpis*

F/ Moralizování (a zesměšnění) tazatele

Příklad 10

Do poradny došla otázka studentky Martiny, která nechala na privátě přespát kamaráda, v noci si sama vzala prášek na spaní, ráno se probudila nahá

a matně si pamatovala, že s ní „dělal hrozné věci“. Text končil větami: „Nemám po těle modřiny jen..je to hrozný tohle psát :((((Nevím co se stalo, cítím se hrozně špinavá a stále se umývám, pořád, drhnu svůj špinavý tělo, na učení se nemůžu soustředit, ani na nic jinýho. Existuje nějaká rada pro mě? Moc děkuji.“

Odpověď poradkyně jsme vyhodnotili jako rizikovou a neprofesionální natolik, že se dalo předpokládat poškození klientky. Upozornili jsme příslušnou poradnu, která odpověď po dvou týdnech vymazala a nahradila jinou. V odpovědi snadno identifikujeme zcela nepřipustné moralizování spojené dokonce se zesměšňováním tazatelky: ironická otázka „Nebo jste doufala, že...“ může jako zesměšňování vyznít. Zde je úryvek z odpovědi klinické psycholožky:

„Vážená slečno Martino. Tím, že jste vpustila do bytu toho muže jste musela asi předpokládat, že bude se chovat i velice intimně, ne?. Po tom jste si vzala prášek na spaní, což se nestává tomu, co si chce „ užít večer“Nebo jste doufala, že bude uklízet a přitom spát na balkóně? Myslím, že vás měl někdo- nejlépe rodiče, poučit o tom, co to znamená, když se takto chováte. Navíc si cosi neurčitěho pamatujete ---a to nebylo jistě jen z toho prášku na spaní. Že jste dělala hrozné věci, které nepopisujete, je Vaše osobní věc. Nyní máte následky a obtráťte se na psychologa, či jiného odborníka, ale vše jste si asi způsobila sama svou nerozvážností. Bohužel, je to věc VAŠEHO CHARAKTERU a chování a poraďte se nejlépe se svou matkou, která by Vám mohla dát docela dobré rady(...“

Příklad 11:

Následujícím příkladem ilustroval jeden z autorů (ZV) na konferenci o manželském poradenství etické / profesionální pochybení internetové poradkyně.

Úkol: Zformulujte, co poradkyně nezvládla.

Dotaz:

Dobrý den, můj problém se týká kluků. Je mi skoro osmnáct let a jeste jsem s nikým nikdy nechodila, ba co ani pusu jsem od kluka nedostala. Nemám ani pořádnou kamarádku nato partnera. Dívky v mém věku neustále tyto věci řeší ale já nemám co. Svůj volný čas trávím z devadesáti procent doma. Večírky nemám ráda a tak můj okruh lidí je pořád stejný. Ani nevím jestli vůbec

kluka, chci, ale co mě trápí je okolí. Každý někoho má a všichni se mě ptají proč já ne a dávají mi pořád nějaké příklady z okolí. Nedokáží pochopit, že prostě nechci. I rodina na mě neustále naléhá, vyptávají se a říkají mi že jsem divná. Mám pocit že si vystačím sama a kluk by me v zivote jen omezoval. Navíc dnešní kluci mi ani trochu neinponují. Spíše sním o starším bohatém princí a rodiném životě než o nějakém randění na diskotéce. Jsem v některých věcech malinko stydlivá, ale jinak myslím že jsem společenská a i můj vzhled není špatný. Poradte mi prosím, jak to mám okolí vysvětlit a nebo změnit svoje názory a předejít otázkám a té trapnosti. Mockerát děkuji.

Odpověď:

Říkám si – víc takových slečen, které jsou si vědomy vlastní hodnoty a nedělají věci jen proto, že je tak dělají všichni a všechny !! To jen na úvod. Především bych chtěla říct, že si cením Vaší důvěry a chuti se nám se svým problémem svěřit. No, tedy, píšu problémem, ale v zásadě si myslím, že to ani problém není. Respektive, v čem bychom ho měly spolu hledat? V tom, že víte, co chcete a co nechcete? V tom, že nemáte, co řešit s holkama? Máte ten problém Vy nebo Vaše okolí? Příznějme si, že ten, kdo něco řeší, je především Vaše okolí. Jim není jasné, proč krásná a zřejmě (podle Vašeho bezchybného pravopisu a otázek, nad kterými se zamýšlíte) velmi chytrá nebos spíš moudrá mladá dáma, nemá kluka tak jako ony všechny (a ty které ho nemají, aspoň tvrdí, že ho mají nebo popisují imaginární příběhy z prázdnin, víkendového řádění po diskotékách apod. - ale kde je pravda, čert ví). Vy dokážete být sama sebou a sama SE sebou, velká část dívek zřejmě ne. K tomu, aby se cítily plnoprávné a samy se uznávaly, tak potřebují berličku partnera. Je přece tak v módě s někým chodit, ne...:-)? Víte, věk 18 let je příliš krásný na to, aby ho člověk trávil tím, že se bude chovat, oblékat, myslet, psát s hrubkami, žít napůl na facebooku a podobných napodobeninách života... jako ostatní.

Pochybení poradkyně spočívalo v moralizujících vyjádřeních o společnosti, generalizacích a naprosto neodborných spekulacích „o generaci“ dnešních mladých dívek (partnera potřebují jako berličku; facebook je napodobenina života). Její povzbudivý komentář toho, že tazatelka použila bezchybný pravopis, se může jako bumerang obrátit proti ní: vždyť tazatelka se pravopisných chyb dopustila.

Zásada: Nikdy nemoralizujte, nekažte (=od slova kázání), nevyvyšujte se jako někdo, kdo ví, co měl klient udělat. Zdržte se také všech zobecňujících výroků směřovaných „na adresu“ společnosti, mladé generace, generace rodičů apod.

G/ Používání frází

Mnoho poradců se uchýlí ve své odpovědi k frázi, průpovídce, sdělí „moudro“, připomene rčení nebo použije „otřepané klišé“.

Úkol: Diskutujte ve dvojici o tom, co je na níže uvedených větách riskantní (*kurzíva za ukázkou napovídá, proč ji sem zařazujeme; váš komentář ale může být obsažnější a můžete přijít ještě na jiné důvody*). Zformulujte, co a proč si mohl poradce odpustit, čím byste myšlenku nahradili, jak přeformulovali apod. Je možné zamyslet se i nad tím, zda podobnými průpovídkami nechtěl poradce říct něco důležitého; pak by mohlo být užitečné dobrý úmysl zachovat, ale vyjádřit se jinak.

Příklady vět (všechny jsou vybrány z odpovědí poradců):

Myšlenky na sebevraždu k depresi patří jako kašel k zánětu průdušek. / *Příměrům a přirovnáním by se měl poradce spíše vyhýbat, mohou vyznít velmi nevhodně.*

To, co takto zažíváte, není zdaleka ojedinělé. / *Banální věta.*

Divil byste se, kolik dalších lidí řeší podobné věci, opravdu. / *Triviální ujišťování typu intervence doktora z filmu Vesničko má středisková.*

Stává se, že lidé občas mají partnera a občas jsou sami. / *Hodně banální věta!*

Všichni jsme individuální, jedineční a každého čeká něco trochu jiného než ostatní. / *Banální obecnost.*

A věřte tomu, že to je opravdu umění („žít šťastně“) a ne každý to dokáže. / *Patetická obecnost.*

Žádná královská cesta v tomto směru neexistuje.

Vztah není automatickou jízdou ke štěstí.

Zásada: Frázím a jazykovým klišé se vyhýbejte.

Jako fráze mohou vyznít i doporučení typu: Vezměte svůj život do vlastních rukou.

Funkce fráze

Frázemi nahrazujeme autentickou a originální formulaci. Třeba proto, že ve skutečnosti nevíme, co bychom konkrétně poradili v tomto konkrétním příběhu... Nevíme, co bychom na to řekli. Vybaví se nám fráze... Je vždy chybou frázi použít? Možná, že ne; přesto před frázemi spíše varujeme.

Jaké mohou být další funkce frází?

A) „Utíkání se k frázím“ může prozrazovat vyhýbavou tendenci poradce s tím, že se může spoléhat na sdělnost obecné moudrosti, zdravého selského rozumu. Uchýlení se k obecnému může zapůsobit jako poradcova bezradnost.

B) Frází naplňuje poradce (dobrý) záměr: povzbudit, ocenit – a udělat to víceméně spolehlivým, obecně srozumitelným způsobem.

H/ Nevhodně stručné odpovědi

Příklady jsou vzaty z jedné soukromé internetové poradny. Odpovědi poradkyně jsou zde uvedeny v úplném znění, třebaže se to může zdát až nepravděpodobné.

Úkol: Zformulujte, jak může podobná stručnost na tazatele či svěřujícího se člověka zapůsobit. Proč může být stručnost riskantní? – Zkuste být také struční, ale napište odpověď v délce alespoň šesti vět. Co je to základní, co by každá odpověď měla obsahovat?

Příklad 12

Dotaz:

Prosím, potřebovala bych poradit s problémy, které mám s dcerou. Je jí 2 let, má vyšší vzdělání, dříve to bývala hodná, pohodová, komunikativní a velmi hezká holka. Před dvěma lety, dokončila školu a začaly problémy. Je náladová, neustále někoho obviňuje, křičí, vyhrožuje, jedná impulsivně, v jednání je agresivní (slovně). Vyčítá mi, že jsem se věnovala více starší dceři, která s námi už 8 let nebydlí a má vlastní rodinu. Dříve spolu vycházely skvěle. Žasnu, jak vydrží dlouho spát, třeba i 18 hodin. S přítelem se rozešla asi před rokem a půl, ale jsou v kontaktu. Pracovala rok, teď je necelý měsíc bez práce. Mám o ní strach, ale jakékoli pokusy o domluvu končí křikem, výčitkami a boucháním dveří.

Odpověď poradkyně:

„Milá Mamko, nejvyšší čas dceru poslat bydlet samostatně.“

10. Internetové poradenství neprofesionální

Na internetu se vyskytují i pochybné či zcela neprofesionální internetové poradny. Zajišťují je lidé z oblasti esoterických nabídek pomoci, většinou bez vzdělání v pomáhajících profesích. Věříme, že student psychologie je dokáže rozlišit od těch, které se o profesionalitu a odbornost snaží. Představíme zde neprofesionální internetové poradenství pouze dvěma ukázkami.

Jedním ze společných jmenovatelů rad, které odtud lidé mohou dostat, jsou **interpretace problému**. Jako by interpretování bylo něčím, co neodborníky a nevdělané poradce obzvláště přitahuje.

Příklad 1 (pochází ze serveru Astrocoeli, tedy astrologické poradny)

23. dubna. Dobrý večer, prosím, o radu. V únoru loňského roku si manžel našel na internetu přítelkyni. Vše tajil, psali si celé dny i noci, posílali fotky, probírali různá témata, vč. erotických, jak by se milovali apod.. Po měsíci neodolal a pod záminkou, že jede ke kamarádovi, odjel za ní, 300km. Volal mi přesně ve vytipovaných časech, kdy údajně dojel ke kamarádovi, kdy jdou na zápas apod.. Po 8 hodinách co byl pryč, mi došlo, po telefonátu jeho kamarádovi, který o něm nic nevěděl, že jel za ní. V telefonátu s manželem, který následoval mi vše přiznal a hovor ukončil. Následující den, kdy se vrátil mi řekl, že ho lákalo zkusit, zda odolá o patnáct let mladší ženě, která ho sváděla. Prý s ní nic neměl a miluje mne. Je to více než rok a já se s tím neumím vyrovnat, mám mu věřit, spal s ní, čeká mě to samé ještě někdy, mám odejít? Děti nemáme. P.

Paní P, Vy jste velmi odpovědná a citlivá, rodinně založená. Máte tendenci si lidi přisvojovat a věříte, že je vše navždy. Neumíte si představit, že to jiný člověk může cítit jinak. Uvedená situace Vás zranila, uzavřela jste se do sebe a ze strachu z opětovného poranění se nedokážete otevřít. Ale mnoho lidí kolem Vás přistupuje k životu lehčeji. Váš manžel je tolerantní Blíženec, který potřebuje pestřejší život a touží po nových zkušenostech. Neznamená to však, že by Vás současně neměl rád. Mnoho mužů vede dokonce paralelní životy a má milenky nezávisle na tom, že milují svoji ženu a jsou odpovědní otcové rodin. Vedle toho se mi zdá prohrěšek Vašeho muže jako velmi nepatrný... Byla to opravdu jen malá zkušenost a věřím, že k ničemu nedošlo. Váš muž je věrný člověk. Jen má velké srdce, kte-

ré si žádá uznání, hodně lásky a obdivu. Je to však u něj skryté, možná si o ně ani neřekne... Závisí však na nich jeho pocit štěstí a dokonce i zdraví! Dáváte mu zažít tyto pocity dostatečně? Chválíte ho, ceníte si jeho dobrého srdce a prožíváte spolu dost malých skrytých radostí? Pomyslela jste třeba na to, že zatímco vy se utápíte rok v sebelítosti, on se cítí osamělý a nemilovaný? Myslím, že to je příliš velký trest za malou chybu, ke které sklouzne snadno každý muž... Vždyť muži jsou od přírody lovci, kteří si nutně touží vyzkoušet své schopnosti! Alespoň vyzkoušet, když ne přímo ulovit! Zkuste se zamyslet a odpustit dříve, než zničíte své manželství a Váš muž se začne doopravdy poohlížet po jiné ženě, která mu svou láskou jeho srdce zahřeje! K životu už patří to, že jsme jen nedokonalí tvorové, kteří chybují. A k lásce patří také kousek tolerance a odpuštění! Navštivte třeba psychologa, promluvte si s ním o tom nebo si kupte v lékárně homeopatický lék a několik dnů ho užívejte, nebo ještě lépe navštivte homeopata ve vašem okolí praktikujícího konstituční léčbu. Uvidíte, že získáte na věc jiný náhled. Smíření pak oslavte společnou velkolepou dovolenou o prázdninách.

Nemusíme ani zdůrazňovat, že poradce, kterému stačí pár řádků textu k tomu, aby klientce odepsal: „Máte sklon si lidi přivlastňovat“, **není** odborník a profesionál. Z odpovědi astro-poradkyně je zřejmé, jak riskantní může pro kohokoliv být, svěřit se „do rukou“ kvazi-poradců. To, co si žena „vyslechla“, je totiž **nebezpečné** a ve svých potenciálních důsledcích poškozující. Kvazi-poradkyně se nezdrženlivě pouští do spekulací o tom, co si žena neumí představit, o potřebách a povaze jejího manžela; zobecňuje – navíc hloupě, a podsouvá (což samo o sobě je zjevná manipulace): Podle mě k ničemu nedošlo. Hodnotí: prohrěšek Vašeho manžela není velký. Další chyba a potenciální poškození klientky: obviní ji, že manželovi nejspíš nedává dost lásky a obdivu (!) a že chce zničit manželství. Má se jít sama léčit – k homeopatovi.

Příklad 2 (ze serveru pro manažerky a podnikatelky)

Dobrý den. V lednu mi partner po téměř 20 letech soužití přiznal nevěru. Druhý vztah trvá od podzimu. Přítel se se mnou rozcházet nechce. Víím, že mě má stále rád, vždy jsme si velice rozuměli, máme stále společné plány. Ale bohužel není schopen prý teď druhý vztah ukončit. Máme za sebou 5 let plných těžkých nemocí a úmrtí v rodině, víím že i tohle mohlo mít na náš vztah

velký vliv. Vychovali jsme spolu tři báječné děti. Žijeme hodně aktivně, náš vztah byl vždy vřelý a plný lásky. Stále nemohu pochopit co se děje, kde se stala chyba. Dosud jsem vztah více méně tolerovala. Chodí k ní na dvě noci v týdně. Pokud jsme spolu, je nám dobře a dokážeme si společný čas užít. Ty příchody a odchody mě vyčerpávají, žiji jako na houpačce, je to pro mě velice těžké. Vím, že to musím buď zvládnout, nebo ukončit. Snažím se to všechno pochopit, ale někdy nevím co dělat dál, jak z toho ven. Předem velice děkuji za Váš názor. Jaryna

Dobrý den Jaryno,

Díky za dotaz do poradny. Můj názor je – bojujte. Ušli jste spolu příliš dlouhý kus cesty, vydržte!

Jistě, muži v určitém věku velmi mají tyto roupy a občas pálí i mosty. Z vašeho e-mailu jsem ale vyčetla, že váš partner vnímá svoji nevěru víc jako fyzickou záležitost, než že by našel tak významný emoční vztah, pro který by byl schopen vše zničit. Máte společné zájmy, koníčky, přátele, vychovali jste děti. On to všechno dobře ví a stojí o to, jinak by už vztah s vámi ukončil. Bohužel prochází krizí středního věku a sám je z celé situace vnitřně dost vykořeněný (neví si se svými pudy rady). Někdy se této mužské krizi říká „syndrom zavírajících se dveří“, kdy muži podvědomě cítí, že začíná jejich druhá – méně výkonná půlka života a nesou to (narozdíl od žen) velmi nelibě (včetně potřeby si dokazovat svoji mužnost).

Rozhodně zachovejte klid, žádné, scény, výčitky, ultimáta. Žárlivostí jen partnera spolehlivě pošlete za milenkou, kde mu bude dobře, nalezne vítané pochopení a klid.

Zároveň ale bych ve velmi klidném a otevřeném rozhovoru dala bez výčitek (!) najevo, že vás situace velmi zraňuje a tolerujete ji jen proto, že nechcete nic jiného dělat. Je nutné, aby partner věděl, že nejste žádná sportovní holka, která vše unese s úsměvem na rtech (tohle by si samozřejmě moc přál). Jinak velkou dávku tolerance a trpělivosti. Koncentraci na sebe, své zájmy, speciálně ve chvílích, kdy je pryč. Udržovat (zesílit) společné rodinné zvyky a rituály, oslavy, akce atd. Dříve či později začne jeho milenkou tlačit na pilu, žádat o více jeho času, pozornosti, případně o těhotenství (tady by měl být ale partner velmi obezřetný!). Žárlit na vás a vaši společnou rodinu začne ona. To vám bude hrát do karet, protože jde právě o bod zlomu, kdy ona sama svým nátlakem vztah zahubí. Je to otázka času.

A bohužel i otázka vaší veliké statečnosti, nebudeme si nic namlouvat. Každá nevěra prostě bolí.

Jaryno, vidím ve vás ale vyrovnanou, aktivní ženu, o které jsem přesvědčená, že se s životem dokáže bez hysterie popasovat. Zvládnete to. Zdravím, Lucie Nápravová

Úkol: Rozeberte oba příklady a identifikujte (vyznačte a okomentujte) neprofesionalitu. Zformulujte argumenty, proč vámi určená místa nepatří do odborného internetového poradenství.

11. Rady těm, kteří budou radit aneb Shrnutí

Na různých místech skript uvádíme zásady, které podle nás poskytují alespoň částečné vodítko, jak se vyhnout některým úskalím v internetovém poradenství. Zopakujeme:

1. Neradíte „typickému“ člověku, nekomentujete „typický“ problém. Není typická nevěra, deprese, závislost na alkoholu apod. Vždycky zkoušejte odpověď vztáhnout ke konkrétnímu tazateli nebo svěřujícímu se. Nalaďte se na jeho slovník, myšlenky, otázky.
2. Nediagnostikujte na dálku. Lékař nebo psycholog nemůže diagnózu stanovit bez toho, aby člověka vyšetřil, a tedy se s ním fyzicky setkal. Pokud klient sám diagnostické termíny používá, je bezpečnější vyhnout se tomu, že mu potvrdíte diagnózu. Jednotlivé symptomy můžete probírat a komentovat.
3. Podpořte užitečnost osobní návštěvy odborníka.
4. Není na vás, abyste vynášeli negativní prognózy.
5. Nespekulujte o tom, co všechno je – možná – skryto „za sděleným problémem“, nýbrž důsledně vyjděte pouze z toho, co klient napsal.
6. Vždy se důkladně zamyslete nad tím, co člověk sleduje a co asi potřebuje. Nemůžete klientovi číst myšlenky; nechejte např. jeho volání o pomoc nebo zpověď působit na sebe. Odpověď „vedte“ ze své osobní rezonance s obsahem svěřeni a s naléhavostí v textu.
7. Internetový poradce si nemůže dovolit diskvalifikovat ani dotaz (tedy obsah dotazu), ani osobu toho, kdo se ptá nebo svěřuje.
8. V odpovědích nefilozofujte.
9. Jestliže inklinuje internetový poradce svým stylem komunikování k přímočarosti, stručnosti, razanci, musí si dávat pozor na neadekvátní direktivnost a také na stručnost, která může působit jako spěch. Direktivní a úsečný styl může působit také jako nátlak. Nátlakovým odpovědím se musí i-poradce vyhnout.
10. Nikdy neočerňujeme toho, o kom se tazatel nebo svěřující se zmiňuje. Zejména se vyhýbáme amplifikaci negativních pocitů a charakteristik.
11. Nikdy klientovi nevyčítáme to, jak se chová nebo čeho se dopouští.
12. Nikdy nemoralizujte, nekažte, nevyvyšujte se jako někdo, kdo ví, co měl klient udělat. Zdržte se zobecňujících výroků „na adresu“ společnosti, mladé generace, generace rodičů apod.
13. Vyhýbejte se frázím a jazykovým klišé.

Co se týče možností internetového poradenství, souhlasíme zejména s Láskovou (2010), která shrnula možnosti internetového poradenství takto:

Co může dělat

- Poskytovat emoční podporu klientovi.
- Legitimizovat jeho prožívání.
- Být vhodným prvním kontaktem v situaci, kdy chce člověk začít něco řešit.
- Poskytovat seriózní informace.
- Nabízet různé varianty řešení a rozšiřovat tím pohled klienta.

Co nemůže dělat

- Nahrazovat psychoterapii.
- Diagnostikovat klienta a jeho problém.
- Interpretovat příčiny problémů (už proto ne, že se nemůžeme doptat a neznáme kontext svěřeného příběhu).
- Poskytovat „zázračné a univerzální“ rady.
- Nahrazovat klientovi přirozené prostředí.
- Volně podle: Horská, Lásková, Ptáček (2010, str. 80-82).
- Podobně vidí základní prohřešky a úskalí i další autoři, i oni varují zejména před diagnostikováním, uchylováním se k labelingu, před kategorickými tvrzeními a interpretacemi nebo před nabídnutím jediného řešení (viz: Svoboda, 2010).

Internetový poradce nemá vyvolávat v klientovi citovou vazbu k poskytovateli služby, nemá klienta vázat na sebe. Lásková (2010, s. 81) uvádí jako příklad vět, kterými poradce navazuje klienta na službu, například následující: „Určitě napište, jak to všechno dopadlo.“ „Jste Vám nadále kdykoliv k dispozici.“ „Přeji si, aby Vám všechno dobře dopadlo.“

Ptáček (2010) doporučuje řadu užitečných zásad v případě prostých poradenských, ale také naléhavých e-mailů. S většinou z nich jsme zajedno, proto v našem Shrnutí část z nich uvádíme (činíme tak mírně pozměněně).

Poradenské maily

Je potřeba nepřehlédnout zakázku, respektovat ji, věnovat jí přiměřený prostor v odpovědi. Klientovi nenabízet, o co nežádá; neprosazovat *vehementně* vlastní pohled.

Odpovídat adekvátně klientovu jazyku, být srozumitelný.

Posilovat klienta v tom, že výsledkem poradenského procesu by mělo být jeho samostatné rozhodnutí. Dávat k tomu podněty.

Při udílení rad dbát na to, aby poradce rozšiřoval schopnosti klienta vidět různé varianty řešení.

V kontaktu „ošetřit“ emoce, povzbudit, podpořit, ocenit.

Naléhavé maily

Zvážit, zda naléhavý e-mail neoslovuje slepé místo poradce.

Dbát na emoce klienta ještě více, než u nenaléhavých mailů.

Ztrácí-li klient kontrolu nad vlastním životem, poradce může být direktivnější; odpověď by měla být jasná, bez hypotetických spekulací.

Posilovat klientovy kompetence ke zvládnutí krize.

Krizovou situaci je někdy možné transformovat v pozitivní skutečnost.

Odkázat na vztahovou síť klienta, kdykoliv je to možné.

Podpořit klienta, aby se spojil s odborníkem.

(Volně podle Ptáčka, 2010; strany 95–102 – upravil ZV).

Na závěr ještě uvedme zásady dobré odpovědi, k nimž ve své diplomové práci dospěla D. Hrušková (2007; mírně upraveno: ZV):

- dodržte základní strukturu odpovědi (pozn. ZV, KK: o atypických odpovědích píšeme na jiném místě);
- prezentujte více možných řešení daného problému;
- legitimizujte pocity uvedené v dotazu;
- můžete člověka vyzvat k dalšímu možnému úhlu pohledu na danou situaci;
- předejte informace o existenci poraden v každém větším městě, event. doporučte vyhledání odborné pomoci;
- nabídněte možnost opětovného kontaktování dané instituce;
- neztrácejte empatii tváří v tvář popisovaným obavám a pocitům;
- povzbuďte, motivujte k další činnosti, vyzvěte k aktivitě;
- ponechejte kompetence rozhodnout se na klientovi;
- používejte oslovení jménem v textu odpovědi;
- reflektujte vlastní pocity při čtení dotazu.

Nám už nezbývá, než popřát vám hodně štěstí. Pustíte-li se do této nelehké, ale prospěšné formy pomáhání druhým, přejeme vám hodně rozvahy a neustálou empatii v srdci. K tomu hodně trpělivosti, nadhledu a vlastní zralosti.

Literatura k dalšímu studiu

- Horská, B., Lásková, A., Ptáček, L. (2010). *Internet jako cesta pomoci*. Praha: SLON.
- Hrušková, D. (2007). *Kvalita internetového poradenství*. Brno: FSS MU (diplomová práce)
- Minuchin, S. (2013). *Rodina a rodinná terapie*. Praha: Portál.
- Pos, A. (2013). *Client driven integration: The integrity of integratively responding to the client*. Paper given on SEPI XXIXth Annual Meeting, Barcelona, 9. 6. 2013.
- Svoboda, M. (2010). Etické aspekty psychologické pomoci (na dálku). *Psychiatria-Psychoterapia-Psychosomatika* 17, s. 72–75.
- Tavrisová, C., Aronson, E. (2012). *Chyby se staly (ale ne mou vinou)*. Praha: Dokořán.
- Vybíral, Z. (2002). Výzkum disinhibice u mladých uživatelů chatu. In Plaňava, I., Pilát, M. (eds.): *Děti, mládež a rodiny v období transformace*. Brno: Barrister & Principal, s. 273–288
- Vybíral, Z. (2005). *Psychologie komunikace*. Praha: Portál.
- Vybíral, Z. (2008). *Rozvernost a agrese na internetu*. První celostátní konference „Internetové poradenství“, Jihlava, 14. října 2008
- Vybíral, Z. (2011). *Příklady špatné praxe (internetového poradce)*. Konference „Internetové poradenství v praxi – kvalita a budoucnost“, Olomouc, 21. 10. 2011
- Vybíral, Z., Roubal, J. (2010). Dnešní psychoterapie. In: Vybíral, Z., Roubal, J. (Eds.) *Současná psychoterapie*. Praha: Portál.
- Vybíral, Z., Šmahel, D. (2003). Komunikace uživatelů internetu (Co výzkumy zjistily a jaký výzkum potřebujeme?). In Mareš, P., Potočný, T. (eds.): *Modernizace a česká rodina*. Brno: Barrister & Principal, s. 299–314.
- Vybíral, Z., Šmahel, D., Divínová, R. (2004). Growing Up in Virtual Reality – Adolescents and the Internet. In Mareš, P. (Ed.). *Society, Reproduction and Contemporary Challenges*, Brno: Barrister & Principal, s. 169–188.
- Vybíral, Z., Vondráčková, P. (2012). Co vyplývá z výzkumů účinnosti online psychoterapie? *Československá psychologie* 56(6), s. 545–557.
- Watzlawick, P. (2010). *Úvod do neštěstí*. Praha: Portál.

Příloha I

Dobré odpovědi studentů

1/ Dana: Napadá mě skončit se svým životem (dotaz je uveden v kapitole Zpovědi a komentář rovněž v kapitole Profesionálně nezvládnuté odpovědi internetových poradců)

Dobrý den vážená paní Dano,

děkujeme za důvěru, se kterou se svěřujete v naší poradně. Uvědomujete si své problémy a máte snahu je řešit, to je to hlavní. Někdy se starosti nahromadí a je to zátěž pro každého z nás. Vaše prožívání navíc zhoršují depresivní stavy, které je ale možné v rámci léčby dobře zvládat. Nepíšete, zda berete nějaké léky, ani zda jste na psychoterapii docházela už v minulosti. Je ale pochopitelné, že se vám nechce hovořit o svých problémech před více lidmi, proto bych vám doporučila psychoterapii individuální. V rámci pravidelných sezení se budete moci v klidu svěřit se svými starostmi, odborník vás vyslechne, vše s ním proberete a pokusíte se společně přijít na vhodná řešení. Zároveň vám navrhne vhodnou léčbu, abyste se cítila lépe, a pomůže vám lépe zvládat stresové situace a změny. Je důležité nebýt se svými problémy sama, moci se svěřit důvěryhodné osobě a probrat věci ze všech stran. Cítíte zodpovědnost za svá rozhodnutí, což je v pořádku. Nikdo z nás ale nemůže ovlivnit vše, co se mu v životě stane a není tedy třeba se ze všeho obviňovat. 50. narozeniny bývají často vnímány jako jakýsi mezník a jak píšete, doba, kdy bilancujeme svůj dosavadní život. Můžete to ale brát také jako výzvu, že svůj život od teď změníte a bude se vám dařit lépe. S pomocí odborníka se to jistě podaří. **KOMI**

Než budete mít příležitost probrat své problémy s někým jiným, pokusím se alespoň krátce reagovat na vaše současné starosti. Vaše finanční situace se do jisté míry vyřešila, ale trápí vás zásahy současné ženy vašeho bývalého manžela do vašeho soukromí. Navrhovala bych, promluvit si o tom s bývalým manželem. Jde o vašeho syna a vaši domluvu, není vaší povinností se zpovídat další osobě. Pokud byste řešila další záležitosti ohledně financí, přispívání na dítě bývalým manželem nebo dávek, doporučila bych obrátit se na právní poradenství.

Na vašich vnučatech vám evidentně záleží a můžou být pro vás i dalším důvodem, proč začít bojovat s problémy a začít si užívat života. Být babičkou je pro mnoho lidí velká náplň života a vaše děti jistě ocení vaši pomoc. Rozhodně se tak nebojte, že byste byla zbytečná.

Přeji vám hodně sil a úspěchů a v případě potřeby se na nás neváhejte kdykoliv obrátit. Zároveň ještě připojuji kontakty na některé z odborníků ve vašem okolí a kontakt na linku důvěry, pokud byste se potřebovala akutně svěřit s vašimi problémy.

S pozdravem

KOMENTÁŘ 1: Přestože jde vcelku o zdařilou odpověď, kterou vypracovala studentka, chceme upozornit, že s ujišťováním typu „určitě se Vám to podaří“, „s odborníkem to jistě vyřešíte“ apod. musíme být opatrní. Přehnaně optimistické ujišťování může mít bumerangový efekt a může znevěrohodnit odpověď. Takže: opatrně zacházejte se slovy jako *určitě, jistě*, natož *nepochybně* aj. – Text od studentky by se dal dále „pilovat“, místo „jakýsi mezník“ by stačilo napsat jen „mezník“ atd., ale nejde zde o to hodnotit nevybroušenost detailů. Důležité je nakročení k profesionálnímu pojetí, které autorka odpovědi zvládla.

2/ Luboš: Rád bych se to odnaučil (Dotaz je uveden v kapitole Konkrétní dotazy)

Dobrý den Luboši,

děkuji Vám za Vaši upřímnou a otevřenou prosbu o radu. Píšete, že Vás v současném vztahu trápí nízké sebevědomí. Rád byste svou situaci změnil. Líbí se mi, že přemýšlíte do budoucna a uvědomujete si, že Vaše obavy, vycházející z nízkého sebevědomí, a žárlivost by mohly Vaš vztah negativně poznamenat.

Nízké sebevědomí a žárlivost jdou totiž spolu ruku v ruce. Člověk, který si věří málo, mívá obavy, zda je pro toho druhého dost dobrý, a proto potřebuje, aby ho jeho partner ujišťoval, že je pro něj ten NEJ. Naopak sebevědomý člověk svou cenu zná, a tak nemá potřebu ujišťování od druhých lidí natolik vyvinutou. **KOM1** I když upřímně, kdo z nás by aspoň občas nezapochoval?

Z Vašeho dotazu nevyplývá, zda se u Vás žárlivost objevila již dříve, nebo až v současném vztahu. Máte pocit, že Vám chování přítelkyně zadává příčiny k žárlení? Pokud ano, zkusili jste si o tom spolu promluvit? Mluvit o našich pocitech s tím člověkem, jehož se přímo týkají, pomáhá oběma stranám. Minimálně si vyjasníte svou situaci. Bude-li partnerka vědět, co vás trápí, čeho se obáváte, může Vám pomoci předcházet situacím, které by na Vás takto působily. Pokud Vaše žárlení a projevy nízkého sebevědomí pocházejí již z dřívější doby, měl byste o této zkušenosti se svou partnerkou také promluvit, aby Vás mohla lépe pochopit.

Píšete, že svou přítelkyni hodně milujete. Láska by měla být spojena s projevem důvěry a otevřenosti, a ne s obavami z možného i nemožného. **KOM2** Zkuste se soustředit na to hezké, co spolu prožíváte, než na to, co by bylo, kdyby už Vás nemilovala.

Cítím, že byste svou situaci rád řešil, proto bych Vám navrhla dva směry, kudy se dát.

- 1) Pracujte sám na sobě – zvyšujte si sebevědomí nezávisle na přítelkyni. Soustřeďte se na své dobré vlastnosti. Uvědomte si je, stejně jako to, co dobře umíte, co Vás baví. V této oblasti by Vám mohl pomoci i psycholog či psychoterapeut, který by Vás nasměroval a mohl by Vám dávat zpětnou vazbu.
- 2) Pracujte společně s přítelkyní na svém vztahu. Máte-li pochybnosti, zkuste je nedusit v sobě, ale zformulovat si je a pak je přítelkyni předložit. Zdá se Vám, že nedává své city najevo? A jak? Nevyjadřuje je slovy nebo chováním? Máte pocit, že nerozumí Vaším pocitům? Mluvte o tom. Mluvte zkrátka o všem, co vám oběma dělá radost, i o tom, co vás trápí. Hledejte společná řešení.

Přeji Vám hodně síly na cestě ke spokojenému vztahu. *S pozdravem*

KOMENTÁŘ 1: Dejte si pozor na sklon ke škatulkování, resp. sklon k dichotomizovanému vidění problémů do kategorií „buď – anebo“. Klientovi tím velmi zužujeme prostor pro to, kam sám sebe může zařadit a jak sám sebe bude definovat.

KOMENTÁŘ 2: Zde je patrná – možná jen lehká – tendence k moralizování nebo poučování („měl byste mluvit s partnerkou“, „láska by měla vypadat tak a tak“). Lepší je vyhýbat se těmto obecným moudrům. Obraty „měl byste“ do odpovědi zapojujte co možná nejméně. Spíše neuděláte chybu, když se obratu „měl byste“ vyhnete zcela.

3/ Jiří: Nejde o nějakou formu schizofrenie? (Dotaz je uveden v kapitole Konkrétní dotazy – další)

Dobrý den Jiří,

Jsem ráda, že jste se odhodlal se svými nepříjemnými pocity světit a vyhledat někoho, kdo Vám je může pomoci rozšifrovat a odstranit. **KOM1** Připustit, že mám problém, a odvaha hledat pomoc jsou první nutné kroky pro zbavení se obtíží.

Rozumím tomu tak, že dlouhodobě, již několik let, prožíváte úzkosti, a také pocity, které popisujete jako prožitky depersonalizace a derealizace; že se tyto problémy nedávno prohloubily po tom, co jste prodělal onemocnění, u kterého se spekovalo o možnosti, že se jedná o karcinom.

Věřím, že všechny tyto věci musí být velmi nepříjemné a zúzkostňující. Myslím ale zároveň, že o schizofrenii, které se obáváte, se nejedná, její projevy jsou odlišné. Prožitky, které popisujete, se v určité míře a situacích vyskytují i u „zdravých“ lidí; jindy mohou být průvodním jevem psychických poruch. Vámi popisované symptomy se nejčastěji pojí s poruchami úzkostnými – tyto jsou poměrně dobře léčitelné farmakologicky a/nebo psychoterapeuticky.

KOM2

Nicméně pro to, aby bylo možné říci, o co konkrétně se ve Vašem případě jedná, by bylo zapotřebí vědět o Vás i Vašich problémech více: Kolik je Vám let? Jaká je Vaše životní historie? Kdy a jak se problémy objevily poprvé? V jakých situacích se problémy objevují? Jak konkrétně je prožíváte? Tyto a řadu dalších otázek by bylo potřeba zodpovědět.

Pro přesnější posouzení Vašich problémů a pro doporučení konkrétních řešení je ale zapotřebí osobní návštěva odborníka, klinického psychologa či psychiatra - ten Vám po vyšetření a rozhovoru s Vámi doporučí další postup. Vzhledem k Vámi naznačeným problémům bych Vám vyhledání odborníka doporučila – s jeho pomocí se můžete nepříjemných prožitků zbavit.

Přeji Vám hodně sil při řešení Vašich obtíží a co nejvíce příjemného do budoucna! *Podpis*

KOMENTÁŘ 1 (KK): Sice jde o drobnosti ve formulacích a ne o zásadní chyby, ale přece jen – slibovat hned v úvodu „rozšifrování a odstranění“ nepříjemných pocitů není stylisticky úplně šťastné.

KOMENTÁŘ 2 (KK): V tomto odstavci odpovídající docela šikovně, ale přece jen „bruslí“ na hraně mezi diagnózami. Z textu je znát snaha vyhnout se definitivní odpovědi na zakázku klienta („co by to mohlo být?“), na druhou stranu si je odpovídající vědoma toho, že nemůže otázku zcela ignorovat a klient nějakou odpověď čeká. V takových nesnadných situacích velmi záleží na formulacích – vždy je dobré si po sobě celou pasáž přečíst, zkusit se vžít do pozice klienta a zkoumat, zda nás text směřuje k nějaké diagnóze (či naopak nějakou vyvrací).

4/ Marcela: Nejsem schopna zvednout telefon

Dotaz:

Dobrý den, potřebuji pomoc, nevím přesně s čím. Nevím co se stalo. Začalo to asi zklamáním v práci, pokračovalo finančními problémy... Teď se propadám více a více do apatie. Prakticky nevycházím z bytu. S nikým nemluví a ani nechci. Žiju sama, ale tenhle měsíc už nemám na nájem, co bude dál, nevím. Když nad tím přemýšlím, jediná reakce je pláč. Dřív bych se prostě snažila najít řešení, něco se snažila dělat. Tentokrát už nemám chuť, nemám sílu. Bývala jsem energická, usměvavá, aktivní. Teď je ze mě ubrečená troska bez chuti žít. Měla bych si najít práci, ale nevím jakou, nemám už chuť nic dělat, nemám motivaci.

Mám stále větší deprese, chtěla bych někam zavolat, někam jít, ale nevím kam, a bojím se. Bojím se lidí, já, kdysi tak společenský člověk se straním lidí. Nechápu to. Na psychoterapii nemám peníze, a i kdyby jo, nejsem schopna zvednout telefon a někam zavolat, objednat se, ani nevím kam. Nevím, zda mi můžete pomoci, kdyby ano, budu vám vděčná. Chtěla bych se zase naučit smát, už nechci jen brečet a být zavřená ve svém bytě jako v hrobce, ale sama si s tím neumím poradit. Tenhle stav už trvá druhý měsíc, myslela jsem si, že to je prostě depka, která odezní, ale místo toho je to stále horší a horší...

Odpověď:

Dobrý den, Marcelo, rád bych Vám nejprve poděkoval za důvěru, s jakou se v obtížné situaci obracíte na naši poradnu.

Píšete o svých pocitech zklamání a beznaděje, o ztrátě motivace cokoli dělat, která vede až k apatii. Také říkáte, že sama sebe takto nepoznáváte – na zklamání jste byla zvyklá reagovat aktivně a konstruktivně. Čím se současná situace liší od těch minulých? **KOM1** Píšete také o svém strachu z lidí a komunikace, který pociťujete navzdory tomu, že sama sebe znáte jako společenského člověka. Dokážu si představit, jak musí být náročné připustit si takovou nesrovnalost o vlastní osobě. Rád bych však podotkl, že vidím velký krok již v tom, že jste našla odvalu a odhodlání k sepsání Vašeho dotazu.

Jistě není snadné vymanit se z období nečinnosti a začít třeba opět pracovat, chodit mezi lidi a podobně. Zvláště když člověk tráví mnoho času jen sám se sebou. Vědí vlastně Vaši blízcí – rodina či přátelé – o tom, v jak náročné situaci se v současnosti nacházíte? Z vlastní zkušenosti vím, jak může být těžké mluvit o svých strastech i s těmi nejbližšími. Někdy však právě to velmi pomůže.

Mluvíte také o své finanční tísní, která Vám nedovoluje kontaktovat např. psychoterapeuta. Domnívám se přitom, že právě konzultace s psychoterapeutem by pro Vás mohla být velmi prospěšná. Rád bych Vás proto upozornil, že existuje také možnost podstoupit psychoterapii hrazenou ze zdravotního pojištění. Nejsnazší možnost je navštívit svého praktického lékaře (u něj se nemusíte ani objednávat předem), který Vám může doporučit psychiatra či psychoterapeuta podle Vaší zdravotní pojišťovny. Praktický lékař Vám případně může předepsat také léky. Ty jistě nejsou jediným řešením, ale v současné situaci by Vám mohly pomoci.

Pro případ, že byste chtěla kontaktovat rovnou psychiatrickou ambulanci (také psychiatr Vám může doporučit a zajistit vhodnou psychoterapii), příkládám kontakt na několik zařízení v oblasti Vašeho bydliště: ...

Kdyby Vám cokoli nebylo jasné, neváhejte nás prosím znovu kontaktovat.

Přeji Vám mnoho úspěchu na cestě z tíživé situace, kterou zažíváte. Pevně věřím, že je pouze dočasná.

Se srdečným pozdravem, *podpis*

KOMENTÁŘ 1 – KK: Drobná stylistická poznámka – tato otázka je sama o sobě dobrá, ale na tomto místě působí trochu nepatříčně, jakoby „vržená všanc“ bez kontextu a následného rozvinutí, neukotvená. Je dobré si po sobě přečíst napsanou odpověď vcelku, jako plynulý text, pak snáze identifikujeme tyto „volně v prostoru visící“ věty či myšlenky, které nezapadají do toku ostatního textu nebo nebyly dostatečně rozpracovány.

5/ Helena: Mé smutnění (dotaz je uveden v kapitole Zpovědi)

Milá Heleno, děkuji Vám za Váš dotaz a důvěru projevenou naší internetové poradně. Váš problém není banální a velmi oceňuji, že se ho snažíte řešit.

Píšete, že pociťujete nedostatek hezkých slov, chvály a ocenění ze strany manžela. Také Vás trápí, že je v citech spíše praktický, vidí na Vás chyby, a jak sama píšete „romantika se u nás nekoná.“ Chtěla bych Vás ujistit, že pocity, které zažíváte, zažívají i některé jiné ženy na mateřské dovolené nebo těsně po ní. I když se teď asi cítíte velmi smutná, je několik možností, jak můžete tento pro Vás neuspokojivý stav změnit. To, že jste napsala tento dotaz, svědčí o Vašem odhodlání situaci řešit.

Především bych Vám chtěla navrhnout návštěvu psychologa, který by po rozhovoru s Vámi mohl Vaši situaci posoudit lépe a mohl by pomoci najít vhodná řešení. Když mi napíšete, v kterém městě žijete, ráda Vám odborníka

doporučím, případně si ho můžete vyhledat i sama. Můžete psychologa navštívit bez manžela, je možné, že společně najdete způsob, jak v budoucnu přesvědčit k návštěvě poradny i jeho.

Já bych Vám ráda navrhla několik možností, které by Vám mohly pomoci cítit se lépe.

Píšete, že si hledáte zaměstnání. To vidím jako velmi pozitivní krok. Vaše práce v domácnosti, Vaše péče o dcerku a manžela je také velmi důležitá a jistě právem cítíte, že by měla být oceněna, ale Vašeho psaní vnímám, že pocítujete jako nevýhodu Vaši současnou finanční situaci. Po Vašem případném nástupu do zaměstnání se můžete cítit sebevědoměji, méně závislá, a to nejen z finančních důvodů. Může pro Vás být také prospěšný nový okruh lidí, se kterými se seznámíte. Tím, že nebudete stále doma, může se stát, že budete manželovi přirozeně vzácnější, ne tak „okoukaná“.

Nevím, zda máte prostor pro vlastní zájmy a koníčky, zda máte nějaký čas jen pro sebe. Mohla byste se s manželem domluvit, že alespoň dvakrát týdně dcerku pohlídá (podle toho, co píšete, mají hezký vztah a neměl by to být problém), abyste se mohla věnovat vlastním zálibám, například navštěvovat jazykové či počítačové kurzy, případně cvičit, nebo podnikat jiné aktivity, které by Vás bavily.

Z Vašeho dotazu bohužel nepoznám, zda máte kolem sebe okruh lidí, kterým se můžete svěřovat, případně s nimi trávit volný čas. Myslím tím rodiče, sourozence, kamarádky případně jiné příbuzné. Pokud ano, mohlo by vám pomoci, pokud byste s nimi trávila více času a promluvila si s nimi o tom, co Vás trápí.

Také mám dojem, že se trápíte pocitem, že pro dcerku jsou zajímavější aktivity s Vaším mužem. Mohly byste případně někdy vyjet s dcerkou samy na výlet dopoledne, kdy je muž v práci, předpokládám, že některé domácí práce by se daly odložit na dobu, kdy bude s dcerkou na výletě manžel.

Rozumím tomu, že Vaši situaci cítíte jako neuspokojivou a jako jedno z řešení vidíte i rozchod, věřím, že po rozhovoru s psychologem sama uvidíte ještě další možnosti, které máte. Pokud byste se chtěla ještě na něco zeptat, budu ráda, když se na mě obrátíte na e-mailové adrese naší poradny: XY.

Přeji Vám hodně štěstí a věřím, že se Vám podaří najít vhodné řešení

S pozdravem *podpis*

KOMENTÁŘ (KK): Odpověď je jako celek zdařilá co do formální a stylistické stránky, také po obsahové stránce zde najdeme výčet několika možných návrhů, co dělat. Pokud bychom chtěli na této odpovědi něco zlepšovat, musí-

me změnit perspektivu pohledu a nehledat v ní přehmaty, omyly či nevhodná řešení, ale dívat se po tom, co chybí. To se objeví teprve při porovnání odpovědi s dotazem jako celkem. Po obsahové stránce v dotazu převažuje téma komunikace s manželem (stížnosti klientky na nedostatek romantiky, na nefungující dialog, na mlčení či sarkasmus z jeho strany apod.); v odpovědi zato převažují doporučení typu „osamostatněte se“ (tj. práce, finanční nezávislost, koníčky, přátelé, čas pro sebe, čas jen pro dceru apod.). To samo o sobě není špatné doporučení, ale klientce by mohla scházet reakce na to, co ona sama prožívá na celé situaci jako tíživé. Jediné doporučení tímto směrem je navštívit psychologa, proti čemuž se také nedá nic namítat, ale je dobré vždy myslet na to, jakou informaci v textu dáváme a jak ji klient může „číst“. V tomto případě, kdy odpovídající nereagovala dostatečně na téma komunikace a vztahu s manželem, může tato chybějící informace vyznít pro klientku tak, že toto téma „není dost důležité“ (tj. nestojí za reakci odborníka). Připomínáme, že zde mluvíme o možné interpretaci „vzkazu mezi řádky“, ne o něčem, co lze v odpovědi přímo najít. Tyto vzkazy mezi řádky však často mohou klienty ovlivnit více než samotný explicitní obsah sdělení.

6/ Dan: Přemýšlím, proč se chovám, jak se chovám (Dotaz je uveden v kapitole Hloubání)

Dobrý den, Dane,

moc si vážíme toho, že jste se rozhodl napsat k nám do poradny. Váš dotaz zní velmi naléhavě a mám z něj dojem, že jste velice přemýšlivý a nejste lhostejný vůči sobě ani svému okolí. Píšete, že jste nespokojený, a to jak s tím, jak se chováte ve svém životě v současnosti vy, tak i s tím, jak se chovají ostatní lidé a kam směřuje naše společnost. Také píšete, že těžko hledáte své místo ve společnosti, na kterém byste se cítil spokojený. Vadí Vám také, že se dokážete těžko soustředit a máte pocit, že máloco z toho, co děláte, má smysl.

Pocity, které nyní prožíváte, nejsou u lidí – zejména ve Vašem věku – neobvyklé. To samozřejmě neznamená, že jde o něco, co by se dalo jen tak přejít mávnutím rukou. Důkazem, že se podobnými myšlenkami zabývalo velké množství lidí, je fakt, že mnoho projevů pochybností a nespokojenosti, kterou pociťujete také Vy, můžete najít ve spoustě uměleckých děl. Doporučuji Vám několik takových děl (například knih, básní či písní) najít a zkusit se podívat na způsob, jak s nimi autoři daných děl pracují. Třeba Vám pomohou získat nadhled a inspiraci, tak jako se to podařilo mnoha těmto autorům.

Na Vašem přístupu se mi líbí, že v sobě máte touhu prožívat a rozdávat pozitivní emoce a také touhu žít naplno. To Vám může pomoci překonat toto období, stejně tak jako Vaše chuť ke změně. Doporučuji Vám zaměřit se také tímto směrem a čerpat z těchto myšlenek pozitivní energii. **KOM1** Také se pokuste zamyslet se nad tím, zda Vám již něco v dřívějších dobách pomohlo. Třeba jste si toho nemusel ani všimnout, ale když se budete soustředit, je možné, že na něco přijdete.

Způsob, jakým si můžete odpočinout od školy a celkově se odreagovat, je najít si nějaký koníček, nejlépe fyzickou aktivitu. Pomůže Vám se uvolnit, zabývat se jinými myšlenkami, a pokud se Vám podaří najít aktivitu, která Vás bude skutečně bavit, jsou zde i velké šance na to, že se právě v této činnosti stanete skutečně dobrým – přesně tak, jak si to přejete.

Nakonec pro Vás mám malý praktický tip, jak si zpříjemnit ranní vstávání, který se mně osobně velmi osvědčil. Je dobré vědět, že když vstanete, máte se na co těšit – a k tomu stačí třeba vědět, že na Vás čeká něco dobrého k snídani. Může to být Váš oblíbený jogurt, pečivo či káva, cokoli na co se můžete těšit a odměnit se tím za to, že jste vstal. Je to maličkost, ale vstávání by Vám zpříjemnit mohla.

Pokud by se nepodařilo Vaše nepříjemné pocity zmírnit a časem by neodezněly či se staly naopak ještě intenzivnějšími, doporučuji Vám vyhledat odborníka z oboru psychologie ve Vašem okolí, se kterým byste mohl Vaše nesnáze probrat do větší hloubky, než je to možné zde. Je však pravděpodobné, že čas a Vaše iniciativa Vám pomohou překonat období pochybností a najít si místo ve společnosti, na kterém Vám bude příjemně.

Pokud se s námi budete chtít podělit o Vaše další myšlenky či úspěchy, rádi si přečteme Váš dopis.

Moc Vám držím palce!

Se srdečným pozdravem *podpis*

KOMENTÁŘ 1: To se mu právě nedaří, spíše ho deprimuje, že jde jen o myšlenky a nemá je kde a jak realizovat.

Příloha II

Některé odpovědi profesionálních poradců na dotazy (svěření) uvedené ve skriptech

Pro porovnání s vašimi návrhy odpovědi si v této příloze můžete najít, jak odpověď(-a) profesionální poradce/poradkyně.

Ad Kika (kapitola Úskalí v odpovídání)

Dobrý den Kiko,

díky za dotaz a za odvalu, se kterou investujete energii do řešení svých potíží. Odpověď na Vaši otázku jednoznačně zní, ano tohle je určitě ještě deprese. Deprese má různé stupně a různé příčiny. Stav, který popisujete, se přibližně pohybuje ve stupni středně těžké deprese. Stav, kterým jste prošla v minulosti, by šel jednoznačně označit za těžkou depresi. Deprese může být takovou začarovanou spirálou, která vás stahuje čím dál hlouběji – čím více se Vám nedaří, tím více se prohlubuje deprese, a tím více se Vám nedaří. Je určitě dobré situaci řešit a neočekávat, že stav přejde. To byste, jak tušíte, mohla čekat celý život. Nejlépe by bylo navštívit nějakého odborníka. Máte v podstatě dvě možnosti a nejeefektivnější je využít obě naráz, protože se často navzájem doplňují. Návštěva lékaře – psychiatra Vám může pomoci dostat nějakou vhodnou medikaci, která by Vám pomohla emoční stav alespoň trochu stabilizovat. Návštěva psychologa – psychoterapeuta Vám pomůže podívat se příčinám deprese na zoubek a zkusit s nimi pohnout směrem k lepšímu psychickému stavu a Vaší spokojenosti. Pokud jste z Prahy, mohl by Vám pomoci tento portál (<http://www.psychportal.cz/>) Než se k nějakému profesionálovi dostanete, zkuste se ve svém životě přes potíže ve všech oblastech, jak popisujete, poohlédnout po záchytných bodech, které jsou alespoň o něco víc v pohodě než ostatní. To, že máte nějakou práci, je docela dobrý začátek. Přemýšlejte i nad tím, kterých věcí si na sobě vážíte nebo se Vám na sobě líbí alespoň malinko, zkuste o sebe pečovat a užívat si to, zaměřte se na to, po čem doopravdy toužíte. Jsou to strategie, které Vám mohou do začátku trochu pomoci. Budu Vám moc držet palce, byste našla znova chuť do života, abyste si mohla naplno užívat svoje mládí. *Podpis poradkyně*

Ad Blondýnka: Má takový vztah cenu? (Konkrétní dotazy – další)

Muži jsou od přírody promiskuitnější, a již Plzákovi se vkládalo do úst „zatloukat, zatloukat, zatloukat“. Na PORUŠENÉ DŮVĚŘE SE VŠAK NEDá budovat kvalitní vztah. Řiďte se vlastní intuicí. *Podpis*

Ad Božena: Co mám dělat, když se mi kluci smějou? (Konkrétní dotazy – další)

to je určitě velký problém, nikdo nemá právo se ostatním posmívat. Pokud jste neuspěla u třídní učitelky, zajděte za výchovným poradcem nebo ředitelem školy, musí situaci řešit. A pokud to nepomůže, ať za nimi zajde maminka, a požaduje řešení a zápis - podá oficiálně na školu požadavek. Mamince řekněte, že 4 měsíce jsou opravdu moc dlouhé na to, aby se situací nic nedělalo., Také na pedagogicko-psychologické poradně u vás v okrese je určitě člověk, který má na starosti práci s těmito problémy, tam se můžete obrátit a oni budou školu kontaktovat. Držím palce, *podpis*

Ad Jana: Jsem trémistka

Dobrý den, Janko,

děkuji, že jste napsala. Píšete, že máte potíže s trémou a potřebujete pomoc. Udělala jste už první krok k tomu, aby se Vám jí dostalo. Nevím, jestli už jste v minulosti zkoušela se trémy zbavit a jestli bylo něco, co Vám alespoň trochu pomohlo. Pokud ano, vždycky je dobré dělat víc těch věcí, které pomáhají. Tréma trápí hodně lidí, i když do některých byste to neřekla. Naštěstí je to potíže, která se dá ve většině případů zmírnit nebo může zmizet úplně. O té Vaší trémě toho moc nevím, jen to, že se jí podařilo Vás přesvědčit, že jste „velká trémistka“, že Vám dělá problémy ve škole a že už Vás štve tak, že se jí chcete zbavit. Nevím, co jí v tom pomáhá a kde bere tu sílu a jestli někdy přece jen není slabší.

Věřím, že jste silnější než Vaše tréma, ale samozřejmě, že na to nemusíte být sama. Takto po internetu toho tolik nezmůžeme, doporučovala bych Vám vyhledat někoho, kdo Vám v tom zápase s trémou pomůže. Máte možnost jít k některému z klinických psychologů, jejichž služby jsou hrazené pojišťovnou (stačí dát do vyhledávače „klinický psycholog“) a město kde bydlíte, nebo k soukromému psychologovi či psychoterapeutovi (ceny v Brně se pohybují od 400 do 800 Kč za konzultaci). Pokud jste z Brna, můžete navštívit naši poradnu na ulici... *Podpis*

Ad Karel: Stávám se mrzutým dědkem

Dobrý den Karime, děkujeme za Váš dotaz. Dostali jste se do velice nepříjemného životního stádia, kdy Vás nic netěší, práce Vás příliš nebaví, promluvit s manželkou taky v téhle situaci nepomůže.

Je to jakýsi druh existenciální krize, nevidíte před sebou žádnou perspektivu, nic na co by se dalo těšit, co by Vás naplňovalo, uspokojovalo, dělalo šťastným. Mnoho lidí zažívá někdy v životě podobný stav...pak to přejde, někdy se to znova vrátí a trápí nás to, že všechno co děláme se nám zdá beze smyslu a lidi v okolí nám neskutečně lezou na nervy...už jen tím, že jsou...Chybí elán, motivace ráno vůbec vstát z postele...

Bohužel Karime, tahle beznaděj vychází z Vašeho nitra a není způsobena okolitým světem, takže taky jedině změnou ve Vás, může nastat nějaký obrat. Žádná univerzální rada neexistuje, je potřebná delší práce s terapeutem/poradcem na tom, kam vlastně směřujete, co vidíte jako zpouštěč tohoto stavu, hledat co Vás kdysi těšilo...je potřebné si rozebrat víc věcí a hledat, kudy se ubírat dál. Zkuste se obrátit na některý z kontaktů, který jste obdržel v předešlé odpovědi, nebo najít nějakýho profesionála v oblasti psychoterapie, který bude vzbuzovat Vaši důvěru a možná už po prvním osobním setkání budete vědet, jestli je to ten správný člověk, který Vás má provázet a podat Vám pomocnou ruku v tomhle nelehkém životním období.

Jenom písemně Vaši situaci nezvládneme, je potřebné víc práce, bližší vztah. Já věřím, že z téhle krátké odbočky plné smutku se Vám zase za pomoci poradce podaří vrátit zpátky na tu hlavní cestu, kde sice občas je taky smutno, ale pořád vidíme před sebou i to pozitivní, co život přináší. Věřte, že tahle situace je jenom dočasná a znova zažijete mnoho hezkého...bude jen stačit trocha pomoci při vykročení tím správným směrem.

Mnoho štěstí a v případě, že by jste měl potíže s vyhledáním správného kontaktu, dejte nám vědet, pomůžeme Vám.

Zdraví Vás *podpis*

Ad Lada: Jste moje jediná šance

Milá Lado, Vaše pocity méněcennosti mohou souviset s hlubším problémem v nazírání na sebe samotnou. To může způsobovat to, že se ve svém životě tolik upoutáváte na okolí (na kamarády, poté na přítele, nyní i na poradnu, kterou pokládáte za jedinou šanci a očekáváte od ní zázrak...). Tímhle necháváte druhé, aby ovlivňovali Váš život víc, než je zdrávo *sugesce*. Stejně tak Vaše

představy o tom, jak o Vás přemýšlí ostatní (např. ono fantazírování o tom, co si myslí rodiče Vašeho přítele) jsou důsledkem *interpretace* či produktem Vašeho sebenazírání. S tímhle Vám může pomoci psycholog či psychoterapeut, je to ale běh na delší trať. *Podpis*

Ad Lída: Jestli zjistím, že jsem lesba

Lenko, ale přece můžeš mít kamarádku i starší, nemusí to být lesbická láska. Myslím si, že ji máš ráda spíš jako kamarádku. Uvidíš, co s tebou udělá chození s klukem. Možná nastal čas, abys nějakého měla. Co říkáš? *Podpis*

Seznam citovaných dotazů či svěření, náš titulek a odkaz na kapitolu, ve které text najdete

- Abigail: Neskončím jako moje rodina?
Bez podpisu: Přemýšlím o sebevraždě (Volání o pomoc)
Blondýnka: Má takový vztah cenu? (Konkrétní dotazy – další)
Božena: Co mám dělat, když se mi kluci smějou? (Konkrétní dotazy – další)
Dan: Přemýšlím, proč se chovám, jak se chovám (Hloubání)
Dana: Napadá mě skončit se svým životem (Zpovědi + Dobré odpovědi studentů)
Dita: Kdyby se objevil jiný muž (Zpovědi)
Elena: Na svého bývalého pořád myslím (Potřeba orientace – další)
Eva: Teď mě čeká svatba a strach a úzkost se mi vrátily (Potřeba orientace – další)
Helena: Mé smutnění (Zpovědi + Dobré odpovědi studentů)
Jana: Jsem trémistka (Volání o pomoc)
Jarka: Našla jsem u dcery pornografické fotky (Konkrétní dotazy)
Jiří: Nejde o nějakou formu schizofrenie? (Konkrétní dotazy – další)
Jitka: Mám depresi? (Konkrétní dotazy)
Karin: Pomozte mi, prosím (Volání o pomoc)
Karel: Stávám se mrzutým dědkem (Zpovědi)
Klára: Jak brát minulost s poklidem? (Atypické odpovědi)
Kristýna: Stále pláču (Atypické odpovědi)
Lada: Jste moje jediná šance (Volání o pomoc)
Lenka: Manžel žárlí (Konkrétní dotazy – další)
Lída: Jestli zjistím, že jsem lesba (Potřeba orientace – další)
Luboš: Rád bych se to odnaučil (Konkrétní dotazy – další)
Lucie: Když otec zavelí, že se jde spát... (Zpovědi)
Marcela: Nejsem schopna zvednout telefon (Dobré odpovědi studentů)
Marie: Budeme opravdu šťastni? (Konkrétní dotazy)
Max: Někdy bych lidi vzteky postřílel (Atypické odpovědi)
Miloš: Miloš: Je normální, když nemohu najít vztah? (Konkrétní dotazy)
Míša: Nerozumím si s tátou (Profesionálně nezvládnuté odpovědi)
Natálie: Mám strach z reakcí matky a okolí (Potřeba orientace)

Nepodepsaná: Říkají, že piju hodně (Potřeba orientace – další)
Olga: Nevím co dál (Potřeba orientace – další)
Petr: Málo sexu v malém bytě s ženou bordelářkou (Konkrétní dotazy)
Vendula: Začínám se obávat, že by to mohla být deprese (Potřeba orientace)

ZBYNĚK VYBÍRAL
KLÁRA KOLOFÍKOVÁ

ÚSKALÍ INTERNETOVÉHO PORADENSTVÍ

Návrh obálky, grafická úprava: Metoda spol. s r. o., Hluboká 14, 639 00 Brno
Jazyková korektura: Jitka Žáková

Vydala Masarykova univerzita v roce 2013

1. vydání, 2013

Náklad 500 výtisků

Tisk: Tiskárna Helbich, a.s., Valchářská 36, 614 00 Brno

ISBN 978-80-210-6387-7