

Tři příběhy pro začátek

Vejděme nyní do společného prostoru této publikace pomocí tří příběhů. První nás zavede do krizového centra, druhé dva příběhy ukazují situace, kdy se klient obrací na linku důvěry.

Informace na úvod: Protože na krizovém pracovišti, v krizovém centru ani na lince důvěry nelze dost dobře zajistit souhlas klienta, aby bylo možné rozhovor použít k studijním účelům, museli jsme ve všech kapitolách vytvořit příběhy pravděpodobné. Chceme tím chránit své klienty.

1.1 Příběh první

Do krizového centra přichází v dopoledních hodinách mladá maminka s dítětem v batolecím věku. Mladá žena je uplakaná, má kruhy pod očima. Krátce v čekárně sděluje pracovníci mající službu, že by se chtěla poradit ohledně své těžce nemocné matky.

Pracovnice klientku informuje, že asi za pět minut za ní přijde do čekárny konzultantka, a bude s ní hovořit asi hodinu. Konzultantka přichází do čekárny, představuje se, podává klientce ruku. Nabízí, aby si dítě vzala s sebou. Usazuje klientku do své pracovny, ta si dítě dává na klín. Konzultantka nabízí žíněnku a deku, kdyby holčička chtěla na zem. Dítě je ovšem zaražené a bude dobře, když zůstane ještě chvíli u matky.

Konzultantka sděluje klientce, že může, ale nemusí říci své jméno a další osobní údaje. Klientka nenachází důvod, proč své jméno neřící, a tak si ho konzultantka poznamenává. Klientce je dvacet devět roků a je vysokoškolačka.

A pak konzultantka říká: „A teď mi, prosím, povězte, co vás k nám přivedlo.“

Na ta slova se klientka rozpláče a chvíli nemůže mluvit.

Konzultantka: Beze slov přísouvá blíž krabici s papírovými kapesníky.

Klientka: Smrká, utírá si oči, pak tiskne holčičku k sobě, po chvíli, jak pláč slábně, trochu s dítětem pohupuje, jako by chtěla ukonejšit ji i sebe.

Konzultantka: Ještě chvíli mlčí a pak tichým hlasem popisuje, co se nyní děje: „Vidím, že jste z něčeho velmi smutná.“

Klientka: S dalším poryvem pláče přitakává, ale začíná už mluvit: „Já jsem úplně bezradná, fakt nevím, co mám dělat... víte, mně asi umírá máma.“ Vlna pláče.

Konzultantka: Chvíli mlčí, pak reaguje slovy: „Povězte mi, co můžete.“

Komentář: Klientka se patrně nachází v mezní životní situaci. Vypadá vyčerpaně a je pravděpodobné, že už dlouho prožívá velmi intenzivní emoce. To, co pomůže nyní v dané fázi ze strany odborníka, je několik prvků: Přijmout verzi klientky jako realitu, nereagovat emočním výbuchem, ani netěšit a nekonejšit. Dalším prvkem je vytvoření bezpečného rámce. Takový rámec je tvořen verbálně i neverbálně. V neverbálním kontaktu spočívá ve stabilním postoji ze strany krizového pracovníka – měl by mít sám dobrou oporu a stabilitu a zároveň by měl vyjadřovat zájem i ujištění, že je tady možno mluvit i o velmi těžkých věcech. Na úrovni slov jde o takové formulace, které jsou přiměřené danému příběhu a emočnímu stavu klienta. Konzultant, který zpanikařil, má někdy tendence shazovat vyřčené, schovávat se za mlčení nebo mluvit příliš, aby zmínil svoji úzkost.

Klientka: „Moje matka má rakovinu. Už dlouho. Nejdříve se to zjistilo, měla nádory v prsu, pak ji operovali, absolvovala chemoterapii. Teď asi po roce zase začala mít potíže. Objevily se metastázy. A teď už je strašně slabá a má bolesti – v břiše, v kyčli, v zádech. Je tři měsíce v nemocnici a to víte, asi dělají, co můžou, ale je to tam takový... Na pokoji jsou čtyři, jedna paní má bolesti a v noci křičí, já tam za ní chodím, jak můžu, i když máma moc nejí, tak si ode mne vždycky vezme. Když tam jsem, je veselejší, ale strašně schází. Sama to říká, že má málo sil, že už je troska, že neví, jestli se dožije léta. Já nikdy nevím, co jí na to říct, a tak ji utěšuju a plánuju s ní léto na chalupě. Mám z toho dojem, že mi ale moc nevěří. Ona by vlastně mohla být i doma, už mě to napadlo ji vzít k nám domů, ale všichni mě od toho zrazují. Manžel namítá, že máme tady Kristýnku, a ta by neměla být doma s nikým tak nemocným. Že já na to nebudu stačit a on mi nemůže tolik pomoci, protože je pořád v práci. Snaží se mě utěšit, že má v nemocnici péči docela slušnou. Ale já vím, že jí toho v nemocnici chybí spousta!“ Pláč....

Konzultantka: „Povězte mi ještě něco o té nemocnici.“

Klientka: „Prostě nemocnice. Všechno bílý, studený, je tam smrad, její doktor není špatný, několikrát se mnou mluvil docela dlouho. No ale prostě naděje tady není, je to otázka týdnů, v nejlepším několika měsíců. Když jsem mu řekla, že bych si ji třeba vzala domů, tak nebyl nijak překvapený, ale on by spíš doporučil nechat mámu v nemocnici, říkal že kvůli intenzivní medicínské péči. Když jsem naléhala, tak jako připustil, že by to vlastně jít mohlo. Znamenalo by to posazovat mámu na ten gramofon, je tak slabá a hubená, nedojde už ani na záchod, asi ji taky krmit nebo v lepším případě na jídlo dohlížet, a hlídat, aby užívala všechny prášky, bere jich strašnou spoustu, hlavně ty na bolest...ale asi dostane nějaké náplasti na bolest, takže ji ty prášky nebudou tak zatěžovat. Já ale sama nevím, jestli bych na to stačila. Co myslíte, paní doktoro, mám to udělat? Mám si ji vzít domů?“

Pozor: Past pro ty, kteří zúzkostní a začnou klientce radit, co má dělat.

Konzultantka: „Hledáte někoho, kdo by vám měl pomoci s tím rozhodnutím. Jestli tomu správně rozumím, chtěla byste tady mluvit o tom, zda si maminku vzít domů, nebo ne.“

Klientka: „Asi to fakt za mne nemůžete rozhodnout, ale prostě bych potřebovala pomoc, abych se v tom necítila tak bezmocná. Mám dojem, že ať udělám co udělám, tak to bude špatně.“

Konzultantka: „Tohle je skutečně situace, v které je velmi obtížné se rozhodovat, a vypadá to tak, jako by neexistovalo ideální řešení. Mám takový návrh, budu se vás trochu ptát a pomocí těch otázek se pokusíme spolu ještě víc vaši situaci prozkoumat.“

Klientka: Beze slov přikyvuje. Holčička mezitím na klíně usnula. Zdá se to být dobrým znamením, že její matka prožívá větší klid.

Konzultantka: „Máte ještě nějaké příbuzné?“

Úkol: Představte si, že by všechny tyto otázky dostala klientka už na začátku rozhovoru. Kudy by se rozhovor asi dál ubíral?

Klientka: „Mám o hodně staršího bratra, žije v Českém Krumlově, má ženu a děti, občas sem přijede, ale stihne to tak jednou za čtrnáct dnů. Telefonuje mi skoro pořád, já mu taky volám, jsem ráda, že spolu mluvíme. Když jsem se ho ptala na názor, co mám dělat dál, byl hodně opatrný, protože to bude především na mně. Pak mám tátu. Jenže oni se s mámou před dlouhým časem rozvedli, takže táta je ze hry. Máma má pár let přítele, ale nebydlí s ním. Je to fakt hodný člověk a myslím, že by mi pomohl. Jen je děsně nepraktický a taky je už v letech, je mu pětasedmdesát, mám je pětadesát. Ani on, ani já si neumíme představit, že by ji měl v hlavní péči. ... (trochu se přitom usmívá). Je rád, že teď dokáže opečovat sebe, i když mu hodně musí pomáhat jeho vlastní dcera. Tak to je celá naše rodina.“

Konzultantka: „Mám z toho, co říkáte o vaší rodině, dojem, že jste s nimi už variantu, zda maminku vzít či nevízt domů konzultovala. Přesto mě napadá, že bychom ještě chvíli mohly mluvit o dalších možnostech péče. Možná jste se informovala, co všechno je v současné době při péči o těžce nemocného možné.“

Klientka: „Vím o existenci domácích péčí, jsou to snad normální zdravotní sestry. Většinu té péče hradí pojišťovna. To bychom asi využili. Mohli bychom i trošku připlácet hodiny navíc.“

Konzultantka: „Slyšela jste někdy o zařízení typu hospic?“

Klientka: „Slyšela jsem, že tam můžou jít umírající, ale jak bych to mám říct, že jde do hospicu, že umírá. Tím bych to potvrdila. Od návštěvy doma si slibuju, že si bude myslet, že je na tom lépe.“

Konzultantka: „Hospic je skutečně místo, kde se dá důstojně dožít život. Někdo se tam ale taky díky skutečně kvalitní péči, která není omezena jen na tělesné potřeby a soustřeďuje se na celého člověka, tak zdravotně vylepšil, že pak žil ještě nějakou dobu. Není to tedy tak jednoznačné. Nicméně budete-li volit umístění v hospicu, znamená to otevřít s maminkou vážnost jejího onemocnění. Z toho, co jste mi říkala na začátku sezení, je však patrné, že maminka sama ví, co s ní je. Co myslíte, že by maminka sama chtěla?“

Klientka: „Já vlastně nevím. Pořád jsem mamince říkala: Už brzo půjdeš domů, ale neodvažovala jsem se s ní možnost odchodu domů probírat vážně. Takže nevím.“

Konzultantka: „Zdá se tedy, že jste sama narazila na obavy, mluvit o této fázi nemoci s maminkou otevřeněji.“

Klientka: „Já si absolutně nevím rady, jak o tomhle mluvit, přece neřeknu: ‚Mami vždyť umíráš!‘“

Konzultantka: „To samozřejmě takhle nejde. Ale jde reagovat na to, co sama maminka říká, a co vám sama naznačuje. Prostě se nebojte vzít vážně, když maminka řekne něco ve smyslu: ‚Až tu nebudu, tak...‘ Nebo: ‚Já už nemám dost sil...‘“

Klientka: „A co mám v tom případě udělat?“

Konzultantka: „Stačí říct něco ve smyslu: ‚Říkáš, že nemáš dost sil, ale já jsem tady teď s tebou a chci ti říct, že mi můžeš říct všechno.‘“

Klientka: „Tak ráda bych byla dost silná, abych s ní mohla takhle mluvit. Když já se tam vždycky propadnu do takového strachu a začnu zamlouvat a konejšit.“

Konzultantka: „Možná, že tady je ještě hodně věcí, o nichž by se dalo mluvit. Zdálo by se mi skutečně užitečné tyto věci dobře probrat, abyste cítila víc jistoty.“

Klientka: „Je to pro mne hodně těžké, ale cítím, že by to pro mě bylo dobré. Potřebuji ale taky ještě mluvit o tom, co nyní udělat naprosto konkrétně. Ten čas matce strašně utíká.“

Komentář: Předchozí téma bylo pro klientku velmi těžké, a proto se možná od něj dost rychle vzdálila. Je vhodné, pokud bude klientka chtít, nabízet v tomto směru nějaké jištění z naší strany.

Konzultantka: „Na kterou z těch variant, o nichž jsme nyní mluvily, byste se chtěla v našem rozhovoru nejlíc soustředit?“

Klientka: „Přeci jen o tom pobytu u nás doma. Přemýšlela jsem o tom, jestli maminka přijme, že by byla u nás, ale prostě pokud má být v domácím ošetřování, tak na tom není co řešit. A navíc máme docela doma prostor, takže by měla samostatný pokoj. A záchod a koupelna je hned vedle – i když pochybuji, že tam ještě dojde...“

Konzultantka: „Mluvila jste o manželovi a o tom, že vám rozmlouvá ten krok vzít maminku domů. Co si myslíte, že je toho pravá příčina?“

Klientka: „Je hodně pracovně vytížený. Dělá v obchodní firmě a často jezdí služebně pryč. Takže bych na tu péči byla hodně sama. Jinak by asi souhlasil. Ale necítím od něj takovou tu velkou podporu.“

Konzultantka: „Co byste od něj potřebovala, abyste si na tu péči troufla?“

Klientka: „Asi bych potřebovala, aby se mnou v tom byl víc. Aby sám od sebe navrhoval, jak to doma uspořádáme, pomohl mi s tou celkovou představou. Myslím, že finance problémem nejsou. Možná by mi dal na nějakou výpomoc, i teď si můžu dovolit hlídání. Dneska ale ta naše paní neměla čas a já to už nemohla vydržet...“

Konzultantka: „A jak se sama stavíte ke skutečnosti, že budete mít doma nemocnou maminku i svoji malou dcerku? To byl přece taky jeden z manželových argumentů.“

Klientka: „To já vlastně nemám moc jasné. Myslíte, že ta mámina nemoc Kristýnce neublíží? A co když máma doma umře?“

Konzultantka: „Zdá se mi, že tohle jsou ty podstatné otázky a možná bychom spolu měly mluvit právě o těchto věcech.“

Klientka: „Já bych nerada Kristýnce doma vytvořila nějakou depresivní atmosféru.“

Konzultantka: „Záleží, jak se vy a váš manžel srovnáte s faktem, že vaši maminku může úmrtí potkat doma. Ani maminčino onemocnění, ani sama smrt, ani zármutek nejsou nakažlivé, smrt je součástí světa a života, v minulosti byly děti daleko blíže přirozenému světaběhu. Podívejte se, vaše dcerka tady pokojně spí a přitom hovoříme spolu o tak těžkých věcech. Je klidná, protože jste s ní a protože to vy nyní zvládáte.“

Klientka: Pláče a přitom hovoří: „Asi bych tohle měla říct manželovi.“

Komentář: Zdá se, že obava o dcerku byla jednou z klíčových překážek, které klientce svazovaly ruce, aby mohla o svých možnostech uvažovat svobodněji. Klientka se tak dostala do konfliktu dvou motivů – být dobrá dcera a být dobrá matka. Poslední část rozhovoru pomohla tyto dva motivy postavit vedle sebe, aby se doplňovaly a nikoliv byly v rozporu.

Konzultantka: „Co všechno byste manželovi ráda řekla?“

Klientka: „Já nevím, jestli to tady teď dám dohromady, musím si to v klidu promyslet, ale je mi teď líto, že tu manžel není taky.“

Konzultantka: „Samozřejmě je možné, abyste přišla ještě jednou s manželem. Rozhodujete se o velmi důležité věci a tady by stálo za to, abyste s manželem mohli všechno do hloubky prohodit, pokud manžel bude souhlasit, tady u nás možnost pro takové společné sezení máte.“

Klientka: „Já to manželovi řeknu.“

Konzultantka: „Jak asi zareaguje?“

Klientka: „Nemůžu to na sto procent odhadnout, je fakt hodně zaměstnaný, ale není to žádný ignorant, jestli mi rozumíte.“

Konzultantka: „Jako že vážné věci bere vážně?“

Klientka: „Ano. Myslím, že i mne bere vážně, ale je fakt, že přichází z práce pozdě a je strašně unavený.“

Konzultantka: „Takže to vypadá, že se s manželem domluvit dokážete. Budete-li chtít přijít znovu k nám, zavolejte, prosím, zítra na náš telefon a objednejte se ke mně – ideálně s manželem.“

Klientka: „A když manžel přeci jen nebude moct, můžu se objednat sama?“

Konzultantka: „Samozřejmě.“

Klientka: „Tak já vám moc děkuji. Jen jsem teď strašně unavená. Asi si ještě chvíliku sednu venku s Kristýnkou na lavičku. Potřebuji jen tak koukat do blba.“

Konzultantka: „Odpočiňte si. Budu vám držet palec.“

Epilog: Klientka se skutečně za týden objednala v podvečerních hodinách s manželem. Rozhovor měl hodně praktický charakter. Ukázalo se, že se manžel ani tak nebojí o Kristýnku, jako je spíš zaskočen pocity viny, že svoji ženu nedokáže zastoupit a že se fyzicky v dané věci nebude moci tolik angažovat jako manželka.

Poté, co se podařilo tyto pocity otevřít, byla popsána manželova role jako někoho, kdo celou věc jistí zvenčí. Nemusí být fyzicky vždy k dispozici, ale je důležité, když s manželkou bude mluvit pokud možno denně o tom, jaká je situace. Byla vytvořena dohoda, že jednou denně manželce zavolá a bude se aktivně ptát, co je doma nového. Konzultantka manželovi navrhla, aby využil toto sezení k hledání problematických míst v celém plánu, takže díky tomu se podařilo prohodit velké množství otázek. Manžel se dohodl, že klientčinu matku zkusí vzít domů zkušebně na čtrnáct dnů. Do-

hodli se, jak uspořádají přípravy. Manžel zajde jednou se svou ženou za ošetřujícím lékařem a vyzpovídají ho, aby nic nezanedbali.

Úkol: Zkuste zformulovat alespoň pět takových otázek pro ošetřujícího lékaře, které by mohli manželé v našem příběhu použít.

V případě, že nastanou problémy – například s péčí home-care, manžel se do toho vloží. Manžel navrhl, aby jeho žena do celé věci zainteresovala svoje přítelkyni, aby mohly ženě pomoci s Kristýnkou, či s jinými věcmi. Manželé se s konzultantkou dohodli, že ji v případě problémů navštíví společně. Jinak bude podle potřeb už docházet jen manželka. Byla dohodnuta další návštěva.

Klientka přišla ještě třikrát. Během návštěv v krizovém centru se jí podařilo zpracovat svoji paniku z otevřených rozhovorů s matkou, takže se jejich rozhovor stal mnohem svobodnější. Na posledním sezení klientka řekla, že se cítí velmi unavená, ale taky velmi obohacená. Matka zemřela jednoho dopoledne, pět dnů po poslední návštěvě klientky. Bylo to ve chvíli, kdy klientka šla s Kristýnkou do parku. Klientka tuto zprávu konzultantce zatelefonovala. Svoje pocity popsala jako smutek s velkou příměsí klidu.

Úvahy o „dobrém“ konci: Čtenáře jistě napadne, že příběh mladé ženy, její matky a celé její rodiny by asi těžko mohl skončit happy endem, v němž se matka uzdraví a rodina bude šťastně žít až do smrti... Matčina brzká smrt byla v tomto příběhu bohužel nevyhnutelná a podstata práce krizového centra s mladou ženou a její rodinou spočívala v jiném typu hledání „dobrého konce“ – v rozšíření sféry možností rodiny, v lepším strukturování jejich prožívání, zúženém úzkostí a společenskými tabu.

2.2 Příběh druhý

„Linka důvěry, dobrý den.“ „Dobry den,“ ozývá se mladý hlásek. „Vy jste linka důvěry?“ „Ano, to jsme.“ „A k čemu sloužíte?“ „Jsem k dispozici každému, kdo si chce pohovořit o nějakém problému.“ „A to mně taky poradíte?“ „Jestli chcete, můžu si s vámi povídat teď o tom, co potřebujete.“ Volající se pomalu rozpovídává. „Víte, se mnou se včera rozešel kluk...“ „Aha, můžete mi o tom říci ještě něco...?“ „No, nám oběma je patnáct, ale chodíme každý do jiný třídy. No a včera mi řekl, že se mu líbí Iveta a že jí má rád... Já jsem ho teda s ní předevčírem potkala...“ „Vy říkáte, že se s váma rozešel kluk a řekl vám, že se mu líbí Iveta.“ „No jo, ale mně je líto, že se se mnou rozešel, já ho mám pořád ráda.“ „Co byste teď nejvíc potřebovala, abyste měla pocit, že rozhovor na lince důvěry měl smysl?“ „Chtěla bych od vás poradit, co mám dělat, abych už na to nemusela tak myslet.“ „A na co teď nejvíc musíte myslet?“ „No, asi jak šel dneska někam s Ivetou a jak jí říká, že jí má rád a jak se spolu líbají.“ „Takováhle představa asi skutečně pěkně bolí...“ „A jak bolí, ale já to nechci, nechci se pořád uží-

rat!“ „A znáte už nějakou podobnou situaci ze svého života?“ „Znám, s kamarádka-kama. Měla jsem ještě na základce takovou kamarádku, a ta se ode mě odtáhla a začala kamarádit s jinou.“ „A jak jste to tenkrát vyřešila?“ „Nejdřív jsem byla našťvaná a taky jsem brečela a představovala jsem si, že jim něco provedu, a pak jsem si zase říkala, že jsem úplně blbá, a proto se se mnou rozešla. A pak přišly prázdniny a my jsme se ségrou odjely na tábor a tam byla taková dobrá parta lidí, tak jsem na to zapoměla.“ „Takže vám tenkrát pomohla ta dobrá parta. Jak se to vlastně stalo, že vám pomohli?“ „Neměla jsem vlastně ani chuť o tom už dál přemýšlet, taky tam byli fajn kluci, tak jsme pořád hráli na kytaru a blbli, byli jsme tam nejstarší oddíl.“ „Takže tenkrát vám pomohla ta dobrá parta...“ „Já mám i teď dost kamarádů, ale...“ „Ale...“ „Ale je mi to stejně pořád líto.“ „To věřím, to může být citlivé...“ Vzdech. „A myslíte, že to bude bolet pořád?“ „Zkuste si sama představit, co bude za týden.“ „Asi už na to pořád nebudu myslet, taky půjdu někam se spolužákama nebo s kamarádka-kama z baráku, ale asi bude nepříjemný, když ho uvidím ve škole. Zase si na to vzpomenu.“ „To je fakt, takováhle věc není papír, který se zmuchlá a hodí do koše a pak už ho člověk nikdy nevidí.“ „Já bych to ani nechtěla, aby to tak bylo.“ „Nechtěla byste to jen tak zahodit.“ „No právě, ono to bylo taky hezký...“ „Co byste potřebovala teď?“ „Víte, já se s tím nějak vyrovnám, bylo dobrý, že jste se mnou o tom mluvila. Já teď asi zajdu za jednou kamarádkou z našeho domu.“ „Tak jo, to je dobrý nápad, mějte se hezky, na shledanou.“

2.3 Příběh třetí

Crr Crr Crr. „Linka důvěry, dobrý den.“ „Dobry den, tak už zase volám, tady Eva.“ (Paní Eva volá téměř obden, je jí padesát, vážně stoná, a její stav je provázen velkými bolestmi. Žije sama, je svobodná, má sestru a neteř. Obě ji občas navštíví, pomůžou jí v domácnosti. Jsou ale důvody, proč chce paní Eva žít sama i přes obtíže, které má.) „Dobry den, paní Evo...“ „Před chvílí jsem se probudila a asi jsem si přeležela nohu, bolí mě a brní... Co může pomoci proti brnění v noze?“ „Možná by ta noha potřebovala prokřvit, stačí, když ji spustíte z postele dolů.“ Paní Eva chvíli zkouší prokřvit nohu a vzdychá u toho, možná taky, aby s pracovníci linky udržela kontakt. „Tak už je to lepší, já si s vámi vlastně chci povídat o tom, jak mě štvete to léto.“ „Štve vás léto...“ „Je horko, že se skoro dusím, a nic mě nebaví, nemůžu ležet, nemůžu chodit, všechno mě svdí...“ „Takže je vám nepříjemně a potřebujete o tom mluvit...?“ „No asi, že chci říct, co mi vadí.“ „A co to všechno je?“ „Asi mi nejvíc vadí, že jsem taková bez nálady, že mě otravuje televize, tam jsou pořád ty idiotský seriály a nic pořádného. Mně ta televize bere sílu. A přitom číst si taky nejde pořád!“ „Ne, to nejde.“ „Já vám asi jdu na nervy, jak pořád fňukám...“ „Jsou přece takové okamžiky, kdy jsme rozmrzelí a našťvaní...“ „To je fakt, proč bych nemohla být chvíli našťvaná... smích. Vždyť jsem tady jako vězeň! To jsem ráda, že mi za to nenadáváte, když si stěžuju.“ „Zdá se mi, jako byste měla obavu, že vám vynadám, když jste rozmrzelá.“ „No, to mi asi říkali doma, že mám být statečná. A taky sestra nesnáší tyhle moje stavy, říká mi, že jsem