

Pomáhající povolání mají zvláštní nároky

Začněme prostým konstatováním: existuje řada povolání, jejichž hlavní náplní je pomáhat lidem: lékaři, zdravotní sestry, pedagogové, sociální pracovníci, pečovatelky, psychologové. Stejně jako jiná povolání má každá z těchto profesí svou odbornost, tj. sumu vědomostí a dovedností, které je třeba si pro výkon daného povolání osvojit. Toto vzdělání poskytují příslušné školy.

Na rozdíl od jiných povolání však hraje v těchto profesích velmi podstatnou roli ještě další prvek - lidský vztah mezi pomáhajícím profesionálem a jeho klientem. Pacient potřebuje věřit svému lékaři a cítit lidský zájem od své ošetrovatelky, žák si chce vážít svého učitele, klienti by rádi důvěřovali sociální pracovníci. Tato myšlenka je obsažena v rozšířeném názoru, že v těchto profesích je hlavním nástrojem pracovníka jeho osobnost.

„Nejúčinnějším lékem je lékař,“ říká se například.

Když jsme v rámci jednoho projektu (Havrdová et al., 1996) požádali účastníky kursu supervizorů sociální práce, aby popsali nějakou dobrou sociální pracovníci, kterou znají, dostávali jsme takovéto charakteristiky:

Má zájem o lidi, v kontaktu s nimi jedná se zaujetím, poslouchá a vnímá pozorně a je přítom uvolněná. Nechává prostor klientům pro jejich vlastní aktivitu, stojí vedle klientů a bere je vážně...

Ke klientům se chová vždy velmi pozitivně, dovede je ocenit a potěšit a přítom působí velmi přirozeně. Dokáže se ptát a naslouchat a „připojit se“ ke klientovi, tzn. vytvoří bezpečnou atmosféru tak, že nechává vyjadřovat jeho klidné i záporné pocity, nepřesvědčuje ho, že je to jinak...

Získala u mne ocenění odvahou, s jakou jde do věci, tzn. nezbrojí předem, počká, co klient přinese. Klient ji zajímá, ona sama je při jednání s ním v pozadí...

Je schopná efektivně komunikovat s institucemi v zájmu svých klientů... Je schopná pracovat v týmu, zaangažovat do případu klienta jiné subjekty... cítí přesně, jaká míra angažovanosti je pro ni t pro klienta únosná, velmi dobře navazuje kontakt i s dlouhodobě trestanými, event. s odsouzenými za zločin zavržených trestné činy (zneužití dítěte, vraždu)...

Cením si její schopnosti komunikovat s dětmi, dospívajícími i jejich rodiči. Dokáže se rychle přeorientovat a přeladit na potřeby té které kategorie, umí především naslouchat, povzbuzuje klienta mimoslovně, vyjadřuje porozumění. Atmosféra bezpečí a jistoty, kterou kolem sebe dovede vytvořit, přispívá ke sdílnosti a uvědomování si souvislostí...

Z každého vyjádření je citován jen začátek. Kdybychom popisy dobrých sociálních pracovníků uváděli celé, našli byste tam výroky o vědomostech (např. „má v malíku všechny potřebné zákony a předpisy“) až někde vzadu a mnohdy tam vůbec nejsou.

V dotazníkovém šetření v domovech důchodců (Kopřiva, 1994) jsme získali odpovědi 266 sester a 107 sociálních pracovníků na následující otázku:

„Kdyby někdo Vám blízky se z nějakého důvodu ocitl v domově důchodců, jaké tři nejdůležitější schopnosti nebo vlastnosti jeho sestry či ošetrovatele byste mu přála?“

Odpovědi byly rozříděny do kategorií a výsledky byly následující (první údaj se týká sester a údaj v závorce sociálních pracovníků):

náklonnost (vlídnost, ochota, láska aj.).....**64 % (62 %)**,
trpělivost (též klid, vyrovnanost aj.).....**41 % (47 %)**,
vcitění (též porozumění, empatie aj.).....**42 % (42 %)**,
odbornost (též profesionalita, znalosti aj.).....**41 % (36 %)**.

První tři kategorie vyjadřují *vztah sestry k obyvatelem*. Teprve čtvrtá zachycuje znalosti a dovednosti, kterými má disponovat zdravotní sestra nebo ošetrovatelka.

Nemusíme pochybovat o tom, že vztah ke klientovi je v pomáhajících profesích podstatnou složkou povolání. Příslušné dovednosti se však ve školách většinou neučí.

I jiné než pomáhající profese se odehrávají v neustálém kontaktu s lidmi - advokát, manažer, úřednice za přepážkou, holič. Zde však stačí, když se pracovník chová v souladu s konvencí, tj. slušně. Nečeká se od něj osobní vztah.

Mnozí klienti pomáhajících pracovníků jsou na tom stejně. Zažádat o přidání ky na děti je pro mnohého občana stejným úkolem jako uzavřít pojistku. Pomáhající zubního kazu může být prožívána stejně jako ostrhání vlasů. Pomáhající pracovník se však velmi často setkává s lidmi v nouzi, v závislém postavení, kteří zpravidla potřebují víc než pouhou služnost: přijetí, spoluúčast, porozumění, pocit, že pomáhajícímu pracovníkovi nejsou na obtíž, že pracovník je neodsuzuje. Pátrají po signálech, které by jim pomohly vytušit kvalitu prožitku pracovníka při vzájemném kontaktu. Nacházejí je při každém setkání v drobných neverbálních projevech pracovníka. Nemusí je ani vědomě vnímat. Stačí, že tyto projevy vytvářejí určitou atmosféru, která klienty posiluje či naopak sraží. Klient potřebuje důvěřovat, cítit se bezpečný a přijímaný. Bez tohoto vztahového rámce se práce pomáhajícího stává jen výkonem svěřených pravomocí.

neangažovaný pracovník

Pojímat svou práci jako výkon svěřených pravomocí bez osobního zájmu o klienta není ovšem ani v pomáhajících profesích nijak vzácným jevem. Všichni známe lékaře, kteří své poslání spatřují v provádění rutinních vyšetření, předepisování léků a vystavování neschopenek. Takový lékař neaspíruje na to, aby byl účinným spojencem svého pacienta v jeho boji proti rakovině. Mnohý učitel vidí svou roli v tom, aby odříkal a vyzkoušel předepsané učivo a přitom udržel ve třídě klid - a nestará se o to, zda některého žáka pro svůj předmět zaujme. Leckterá sociální pracovníce považuje za svůj úkol kompetentně odpovídat na dotazy předložené v úřední den občanem nebo institucí a nestojí o to, aby se případně stala opěrným bodem pro klienta nebo rodinu, kteří si nevědí rady se svými problémy.

Vztah ke klientovi může být i mnohem horší než neutrální. Právě v pomáhajících profesích se může snadno stát, že po onom slušném jednání, které předpokládáme a vyžadujeme u advokáta, v obchodě, u holiče nebo v bance, není u pomáhajícího profesionála ani stopy. Často slyšíme historky svědčící o aroganci, hrubosti a lhostejnosti pomáhajících pracovníků tváří v tvář naléhavým problémům klientů. Toto například jsem v posledním roce slyšel já:

Jedna sestra z domova důchodců mi řekla: „Nedávno jsem viděla, jak jedna naše ošetřovatelka dala neukázněnému dědečkovi pár facek. Ona o mně nevěděla a já jsem se bála něco říct, protože ostatní sestry by byly na její straně. Ony se o staré lidi nezajímají, pracují tam jen proto, že u nás na vsi nejsou pracovní příležitosti.“

„Slyšel jsem, že tvoje matka zase utekla z domova,“ říká učitel před celou třídou desetileté školáče. „S tou vaší rodinou jsou pořád nějaké problémy.“

Na oddělení péče o děti se divím, že velmi problémový rodič dostal při rozpadu manželství dítě do své péče. Dovídám se: „Tři čtvrtě roku trvalo, než soudní znalec vypracoval psychologický posudek, a za tu dobu se dítě naučilo být loajální s tím, kdo má nad ním moc. Nakonec už bylo nejlepší nic dál neměnit. Ale u tohoto pana doktora to není žádná vzácnost.“

V Lidových novinách (11. května 1996) popsala psychoterapeutka Helena Klímová otřesné setkání se zdravotnickým systémem: Ve večerních hodinách přivezla devadesátiletého otce s teplotou do nemocnice. Dověděla se, že je zapotřebí pouze podat antibiotika, a chtěla s otcem odjet domů. „Nemohu vašeho otce propustit z nemocnice, tímto vyšetřením jsem za něj převzala zodpovědnost,“ řekla lékařka. Když po několika hodinách zanedbávání péče dcera viděla, že otec umírá, požádala o možnost zůstat s otcem aspoň na nemocniční chodbě. Bylo jí řečeno, že má odejít z oddělení, nebo bude vyvedena policií. Druhý den ráno už otec nežil.

Nejsou to příhody, které člověk potkává denně, i když zároveň neznamenají nic neslýchaného. Necituji je zde proto, abych vyvolával nějaké sentimenty. Jen chci vymezit okruh problémů ve vztahu pracovník - klient, kterými se zde budeme zabývat. Lhostejným pracovníkům nemůže být tato kniha určena, neboť nemají důvod ji číst. Pojednává o problémech angažovaných pracovníků, které jsou proti zmíněným příhodám zdánlivě zanedbatelné. Z hlediska možnosti změny stávajícího stavu mají však myslím význam prvořadý. Protože jenom angažovaní pracovníci mohou být nositeli změny nepsaných pravidel, která na jednotlivých pracovištích určují, co je únosné a co už nikoliv.