

Angažovaný pracovník

Angažovaný pomáhající ovšem není postavou z říše pohádek, nýbrž běžně se vyskytující realitou. Pomáhající profese mají svou velkou přitažlivost, která může způsobit, že pracovník vykonává zaměstnání v této sféře i při nižším příjmu, než jaký se mu nabízí jinde.

Důležité je, že pomáhání znamená pro mnoho lidí činnost nepochybně smysluplnou. Pro člověka, který přemýšlí nad stavem a perspektivami lidstva i celé planety, který registruje ekologické problémy, bídu rozvojových zemí či úspěchy v mocenské manipulaci s celými národy, může být hodnota určité produkce nebo určitých obchodních operací sporná. (Mne by například natrvalo netěšilo vyrábět psí konzervy, organizovat letecké zájezdy na Kanárské ostrovy či propagovat nějakou zubní pastu.) Pomáhající se zabývá důležitými životními problémy konkrétních lidí. Pokud se jeho práce daří, pak může být uspokojivý pocit nezkažený pochybnostmi o tom, jakému vývoji to vlastně člověk napomáhá.

A dále: V současném světě jsme stále více obklopeni technikou, civilizací, umělým světem. Příroda rychle mizí, včetně „přírody“, která je obsažena v samotném žití života - ve spontaneitě, citech, kontaktu s tělem, v odevzdání se. Stále roste hodnota výkonu, úspěchu, sebekontroly. Nejen přírodu kolem sebe, ale i přírodu v nás se snažíme stále více ovládat. V takovém světě je pomáhání vítanou možností kontaktu s životem-přírodou, je to podpora života a každodenní přímý kontakt s životem - ne ovšem pro neangažované pomáhající-úředníky, ale pro ty, kdo chtějí takový kontakt v pomáhající práci hledat. Volbou pomáhající profese se člověk ocitá v kontaktu s „přírodou“ několik hodin denně i uprostřed velkoměsta.

Pomáhající profese patří k těm, které mohou nadchnout, které jsou s to angažovat člověka celého. Jsou jednou z možností, jak se vyhnout rozštěpení života na dvě části, kdy jedna část - práce - je pouze nezbytnou obětí pro umožnění skutečného života, jenž začíná až po pracovní době.

Další zisky, které angažovanému pomáhajícímu jeho profese přináší, jsou zároveň potenciálním zdrojem problémů. Jde především o to, že tato povolání skýtají příležitost k překonání pocitu osamělosti a nejistě sebeúcty pomocí kontaktu s klienty. Později budeme tuto intrapsychickou operaci popisovat jako

rozšíření hranic vlastního já i na druhé lidi (klienty, pacienty, žáky). Zatím stručně řekneme, že jde o toto: když k pomáhajícímu „patří“ i jeho klienti, může se cítit jako významnější a méně osamělý, než kdyby je „pod sebou“ nebo „kolem sebe“ neměl. (Podobné psychologické zisky nabízejí ovšem i jiná povolání - ředitel se také cítí významnější a méně osamělý z toho, že má podřízené, politikovi pomáhá stejným způsobem přízeň voličů - a málokdo jim to má za zlé. U pomáhajícího však tyto tendence víc vadí při vlastní práci.) Problém má dvě podoby: jednou je tendence přebírat kontrolu nad klientem a druhou je tendence obětovat se pro klienta na svůj vlastní úkor. Mohou se však vyskytnout u téhož pracovníka současně a velmi dobře se vzájemně doplňovat.

Nadbytečná kontrola nad klienty

Uvnitř každého společenství je nějaká kontrola, nezbytná jako prostředek udržení chování členů v rámci stanoveného řádu. Řád má zajišťovat fungování společenství a bezpečí jeho členů. Může být ovšem stanoven tak, že omezuje nadměrně, že je nadbytečný (např. jednotná doba vstávání v domovech důchodců), což se snadněji stane, když je řád vytvořen autoritativně, a nikoliv v demokratické diskuzi těch, kterých se týká.

Nadměrná kontrola brání rozvoji autonomie. Angažovaný pracovník ji používá v dobré víře, že jde o zájem klientů. Snadno se k ní uchýlí v časové tísní, neboť je v aktuální situaci nejrychlejším řešením. Je rovněž silně podporována hierarchickou strukturou pomáhající organizace. Stupeň kontroly pomáhajících pracovníků nad klienty je logickým pokračováním stupně kontroly vyšších hierarchických úrovní organizace nad nižšími.

Stojí za povšimnutí, že pomáhající organizace se často silně opírají o princip moci a dominance nadřízených nad podřízenými. Připomeňme respekt učitelů vůči funkci ředitele nebo režim úřední subordinace, v jakém fungují sociální pracovníci okresních a městských úřadů. Snad nejvýraznější je hierarchický princip ve zdravotnictví. Zejména pro odstup mezi lékaři a sestrami („středním zdravotnickým personálem“) bychom těžko hledali analogie v jiných civilních resortech. Německý psychoanalytik a publicista Wolfgang Schmidbauer píše: „Sociální instituci, kterou lze nejspíše srovnávat se systémem medicíny, je armáda.“ (Schmidbauer, 1992, str. 177)

Určité povahy (lidé s určitými charakterovými obranami - viz kap. IV.) mají k nadměrné kontrole blízko. Jde například o lidi, které nesouhlas blízkých druhých osob velmi znejistuje, a proto jim lépe vyhovuje situace, kdy prostor pro projev nesouhlasu s jejich (většinou dobře míněnými) záměry není velký. Pomáhající pak zachází i s dospělými jako s dětmi namísto toho, aby právě naopak i v dětsti dovedl vidět a respektovat autonomního jedince a partnera v dialogu (tedy: „dospělého“) tak dalece, jak je to jen možné.

Takto mne uvedla vlídná a srdečná profesorka v prvním ročníku gymnázia:

„Pan doktor teď u vás bude mít přednášku a já doufám, že vaše třída si před panem doktorem neudělá ostudu, bude dávat pozor a nebude vyrušovat - že ano, Nováku?“

Slyšel jsem psychiatra, jak říká rozpacitému, dobromyslnému pacientovi:

„Jak to, že nemáte také milenkku, když vaše žena je vám nevěrná? Budíte tak laskav a vysvětlíte mi to!“

Ve třetím příkladu přeskóčíme k extrémnímu případu nadměrné kontroly pomáhajícího, jímž je zde matka pečující o postiženou dceru. Toto je zázitek pracovnice domova důchodců:

Dcera k nám přišla zcela závislá na své matce. Vše prováděla podle rad matky. Byla tichá, uzavřená, trpící, poslušná. Je mentálně postižená. Po jednom roce maminka onemocněla a v nemocnici zemřela. Všichni jsme očekávali, že dcera bude tento stav velmi těžce nést. Opak byl pravdou. Neplákala, za nějakou dobu začala s personálem víc a více komunikovat, zpívala si, což dříve vůbec nečinila. Nyní je šťastnější a spokojenější, cítí se být sama sebou.

Obětování se pro klienty

Je to druhý způsob, jak může být porušena hranice mezi pracovníkem a klientem. Pracovník si počíná tak, jako kdyby klient nebyl autonomním jedincem, ale jako kdyby závisel na jeho péči a potřeboval, aby pracovník za něj téměř dýchal. Nedbá na svou vlastní potřebu odpočinku. Biblický normativ lásky k bližnímu - *Miluj svého bližního jako sebe sama!* - tak naplňuje jen z první poloviny (sebe sama rád nemá). Výstižně zde říká Schmidbauer (1992): *Má rád svého bližního místo sebe samého*. Obětuje se pro klienty sice rád, ale zároveň je to pro něj něco, co mu život ztrpčuje a činí těžkým. I zde se může paradoxně stát, že nadměrná péče klienta spíše oslabuje, než aby mu prospívala - může ho udržovat pod jeho potenciálem samostatnosti až ho invalidizovat. Jindy jsou to spolupracovníci, místo koho obětavý pomáhající nasazuje svoje síly.

Starostlivý a hodný učitel vede školu v přírodě. Přebírá na sebe maximum povinností. Stará se o organizační výuky, o program ve volném čase, nakupuje dětem objednané věci v blízkém městě, jezdí s nimi telefonovat mamince. S dítětem k lékaři jede vždy on - buď sám, nebo spolu se zdravotníci (shodou okolností zkušenou a spolehlivou). Neustále dává najevo, že je ve stresu: říká, že „má fofr“, „je to strašný, co všechno musí dnes stihnout“, „zblázní se z toho“. Desetileté děti ho mají rády, i když u některých chlapců nemá autoritu.

Do domova důchodců nastoupila jako ošetřovatelka rozvedená paní, která vyměnila dosavadní profesi ekonomky za službu starým lidem. Byla nesmírně vstřícná a obětavá a mezi obyvateli proto velmi ceněná. Bez požádání udělala cokoli, čím mohla některému obyvatele usnadnit život. Uklízečky v domově nepracovaly zrovna stoprocentně, ona však dokázala dotahovat, co ony nestihly, myla okna a utírala prach, aby se obyvatelům v domově líbilo. Postupně trávila v domově 10 - 12 hodin denně. Po třech letech práce už dál nemohla a k velké lítosti všech obyvatel odešla z domova důchodců i ze sociálních služeb.

Čtenář může namítnout, že takto obětaví pracovníci dávají svým klientům či žákům maximum péče a že jediný, kdo zde trápí, je pracovník sám. Pokud použije jako srovnávací měřítko chování neangažovaných pomáhajících, pak není sporu, že obětující se pracovníci pomáhají mnohem lépe. Pokud si však jako alternativu představí klidného a na klienty či žáky soustředěného pomáhajícího, který raději usiluje o to, aby uklízečky a kolegové se více podíleli na potřebných činnostech, než aby se sám „utahal“, pak si uvědomí, o co všechno takový pracovník připravuje nejen sebe, ale i své klienty. Uspěchaný člověk se soustřeďuje na úkony a na pomocné práce a pod časovým tlakem nemůže vnímat nitro lidí. Může jim sloužit a zároveň se vyhýbat kontaktu. Vzájíte se do kůže klientů - když se někdo kvůli vám obětuje, když vidíte, že se evidentně ničí, máte už jen kvůli tomu od něj určitý odstup. Nikoho netěší, když je pro druhého zdrojem potíží, a naopak každý je rád, když druhý s ním pobývá v pohodě a uvolněně.

Schmidbauer (1992) na základě zkušenosti ze skupinové terapie mnoha pomáhajících pracovníků uvádí, že k tendenci se obětovat přispívá mimo jiné zážitek nepřijetí vlastními rodiči v dětství a jeho charakterové zpracování v duchu zásady „Co nechceš, aby ti jiní činili, udělej raději sobě sám“. Problémy ve vztahu ke klientům, které tato tendence vyvolává, bývají patrné často až v déleodobé perspektivě.