

První paradox profesionálního pomáhání: pochopení pro každého

Úkolem angažovaného pracovníka je každého klienta pochopit, zajímat se o něj, vcítit se do něj, přijímat ho, jaký je, držet mu palce - prostě mít ho rád, vidět v něm i ty dobré stránky, které většinou ostatním unikají.

Nejtěžší na tom je právě to „každého“. V kterém povolání by po vás tohle mohli chtít? Je to přece výsostně soukromá věc, koho se člověk rozhodne přijímat a s kým chce sympatizovat. To je přece už téměř přátelství, a kdo by po člověku mohl chtít, aby se (téměř) přátelil s kýmkoliv?

Všimněme si případů, kdy bývá přijetí klienta snadné, anebo naopak těžké.

Mladí, krásní a bohatí

Američtí výzkumníci zjistili, že psychologové upřednostňují klienty mladé, atraktivní, dobře se vyjadřující, inteligentní a úspěšné před klienty jednodu-
chými, starými, nehezkými, špatně se vyjadřujícími a méně inteligentními. Asi bychom si na takový výsledek mohli vsadit i předem. A zřejmě neuděláme velkou chybu, když platnost tohoto zjištění rozšíříme i na další pomáhající profese. Trochu ironicky působí skutečnost, že pomáhající pracovníci nejraději pomáhají těm, kteří to nejméně potřebují.

Co to o pomáhajících pracovnících vypovídá? Možná chtějí pomáhat spíše lidem sobě podobným (také inteligentním a verbálně zdatným) - se sobě podobnými se snadněji dorozumí. Nepotřebují se vzívat do vnitřního světa člověka mentálně postiženého, do světa bezdomovce či toxikomana. Možná potřebují vidět nějaké obecně viditelné úspěchy svého pomáhání, a k těm se snadněji dopracují u „lepších“ klientů. Možná chtějí pomáhat lidem úspěšným a výše postaveným - cítí se tím sami povýšeni. Možná, že pomáhání se v určitém případě může stát cestou, jak potkat přitažlivého člověka, s nímž bychom se jinak nemohli dostat do blízkého kontaktu.

Výrazné osobní preference pomáhajícího vůči určitému klientovi nebyvají vlastního procesu pomáhání ku prospěchu. Pomáhající se může chtít bohatě-
mu, mocnému, slavnému či krásnému klientovi (nebo klientce - zde zejména nesmíme zapominat na rozdíl pohlaví) zalíbit, udělat dobrý dojem. Dělat dobrý dojem a pomáhat (léčit, naslouchat, vychovávat, radit, pečovat atd.) jsou různé cíle. Někdy sice jdou pospolu, jindy se však rozcházejí.

Velmi důležité je, zda pracovník o působícím vedlejšího motivu ví, či nikoliv. Nevědomé působící motiv vyvolá napětí, kterému pomáhající nerozumí, vznikne zmatek, nejistota. Uvědomění motivu může (nemusí) stačit k tomu, aby motiv ztratil svou sílu.

Velmi zkušena sociální kurátorka v kontaktu s jedním klientem překvapivě prožvala rozpaky a neurčitý zmatek. Nakonec mu přiznala nárok na jednorázovou podporu za situace, kdy by při standardním postupu žádala ještě další záruky. Zklamala se, klient podporu nevyužil tak, jak předpokládala. Při supervizi si uvědomila, že klient byl pro ni přitažlivý jako muž.

Nebyl snad chybou, že kurátorka vnímala klientovu přitažlivost i konec konců nebylo ani v jejích silách způsobit, aby pro ni přitažlivý nebyl. Potíž byla v tom, že si svůj zájem zřetelně neuvědomovala ve chvíli, kdy s ním jednala. Nejspíš bylo pro ni nesnadné přijmout skutečnost, že by ji mohl zaujmout morálně pochybný jedinec z nejnižší společenské vrstvy. Kdyby tuto skutečnost mohla brát zřetelně na vědomí, bylo by docela dobře představitelné, že ho bude vnímat jako zajímavého muže, a přesto nepřestane jednat podle svých profesionálních norem - s potenciálním prospěchem pro obě strany.

Stáří, chudí a postižení

Ne každý je schopen najít lidský vztah k člověku v krajní nouzi. Mladí lidé, kteří chtějí lidem pomáhat, se často ostýchají pracovat se starými, osamělými a postiženými lidmi a raději hledají uplatnění v práci v dětských domovech či střediscích pro mládež. Bojí se stáří, samoty a tělesného či mentálního postižení, s nimiž se ve svém životě dosud nesečkali, jako nepochopitelných životních tragédií. Nedovedou pro ně najít místo ve svém obrazu světa. V běžném životě potkáváme mnoho lidí, kteří v takovém postoji setrvávají po značnou část svého dospělého života. Teprve když některé z těchto omezení vstoupí do jejich života - nejčastěji to jsou nemoci a stáří - začnou se emočně vyrovnávat se situacemi, o jejichž nevyhnutelném příchodu věděl jejich rozum už dávno.

Při práci se starými, chudými, osamělými a postiženými lidmi vůbec hodně záleží na životní filozofii pomáhajícího. Pro toho, kdo vidí smysl života v práci pro společnost, se může zdát působení v domově důchodců jako málo produktivní („vždyť ti lidé už lidstvu nemohou mnoho přinést, a tak jako tak zde nebudou dlouho“). Je pochopitelné, že takový člověk se raději bude věnovat dětem nebo mladým rodinám. U starých lidí podle něj už o nic nejde, vše důležité už bylo rozhodnuto dávno. Jiný pomáhající naopak vnímá osamělost ve stáří jako důležitý a dramatický životní zápas, při kterém chce pomáhat raději než při zvládnutí problémů s pitím mladého a bohatého otce rodiny. Podle něj jde právě v situaci těžkého omezení o řešení podstatných životních problémů, zatímco onen mladý muž jen volá mezi způsoby, jak se existenciálním otázkám vyhýbat. Podobně je pro klidnou práci pracovníka ústavu sociální péče nezbytné, aby neviděl tělesné či mentální postižení jen jako vadný výrobek z dílny matky přírody, ale jako jednu z forem lidské existence (případně jednu z forem života), která má i svůj pozitivní potenciál. Takový pohled je nutným předpokladem pro to, aby klienti - obyvatelé domovů a ústavů - mohli vycítit z chování pomáhajícího svou vlastní hodnotu.

Memorální

Sociální pracovnice oddělení péče o děti musí často jednat s otcem zneužívajícím vlastní dceru, s lidmi zanedbaného až odpudivého zevnějšku, s bývalým příslušníkem StB, s arogantními a agresivními lidmi, kteří lžou a píšou neoprávněné stížnosti. Zdravotní sestra musí obstarat pacienta, který jí bezdůvodně nadává nebo dělá oplzlé návrhy. V domově důchodců zlá babička šikanuje hodnou spolubydlící, a přesto patří mezi klienty. V uprchlickém táboře se snadno stane, že úsilí pomoci je odměněno nevděkem (sociální pracovnice pracně sežene zaměstnání a uprchlíci tam po několika dnech přestanou chodit). Takové formy jednání mohou v pomáhajícím vyvolávat mravní odsudek. Ten může mít silný životový náboj, v krajním případě může být spojen až s fyzickým prožitkem odporu.

V zásadě platí, že není na nás pomáhajících, abychom vynášeli mravní soudy nad klienty. Pokud v nás morální pobouření z klientova počínání převládá, můžeme mu snad ustíat postel, ale nemůžeme mu být vztahovou oporou.

Jen za určitých, specifických okolností může být i tvrdý morální odsudek přijat klientem pozitivně. Člověku, který cítí svou situaci jako bezvýhodnou, a kterému pomáhající spolu s ostrou kritikou nabídne východisko, může tato kritika pomoci náhle a totálně změnit životní styl. Na tomto principu často probíhá léčba alkoholismu. Jde o jakousi obdobu chirurgického zásahu, která znamená užití silné manipulace. Někdy je nejlepší možnou volbou, ale vždy je nutno vážit možné negativní následky takové intervence - že klienta odradíme od další spolupráce, že ho vzdalujeme od cesty k autonomní morálce založené především na vlastní zkušenosti, že svou kritikou stvrdíme jeho negativní sebezpejetí, které je na hlubší rovině podstatným zdrojem problému.

Nezatemní-li naše vnímání emoce, můžeme si dát za úkol pozorovat, zda u morálně slabého klienta neshledáme signály, že ani on sám není ze svého nemorálního jednání nadšený. Většinou tomu tak bývá - a pak stačí citlivě na takové signály poukázat a brzy můžeme mít s klientem společné téma: co ho to vlastně nutí jednat způsobem, který se mu koneckonců nelíbí?

Samozřejmě, že je zapotřebí učinit praktická opatření k tomu, aby klient nemohl uškodit pomáhajícímu, spolubydlícím, členům své rodiny nebo jiným lidem. To však můžeme učinit i bez morálního odsudku. To, že energicky trváme na dodržování řádu, nás nemusí od klienta nijak vzdalovat (většinou to ovšem vzdělá klienta od nás). Nepomůže-li případná supervize a naše morální pobouření vůči určitému klientovi trvá, je pak lépe nechat se u tohoto klienta vystřídat, je-li to možné.

Individuální citlivá místa

Někomu nevadí příslušníci StB, ale zase nesnáší alkoholiky. U jiného je to naopak. Které klienty jsme s to přijmout, které nikoliv a kteří nás mohou zlákat k tomu, abychom zapomněli na stráživý úsudek a profesionální zkušenost - to je záležitost vysoce individuální. Hlavní roli zde hraje životní historie a současná osobní situace pomáhajícího.

Naše individuální životní historie v nás zanechává nerasazitelné stopy. Jestliže tatínek sociálního pracovníka pil a doma z toho vznikala dramata, která mu má dodnes za zlé, bude pravděpodobně mít málo porozumění pro podobného otce rodiny, který se octne v jeho péči. Jestliže maminka budoucího manželského poradce neprozřetelně dávala tohoto svého syna do jeslí a i později na něj měla málo času, bude on ve své práci možná alergický na ženy, které usilují především o seberealizaci v zaměstnání a děti je tolik nezajímají. Kdo v duchu vyčítá svému otci, že si v životě nechal všechno líbit, bude mít později sklon vidět zdroj problému podobné rodiny spíše v pasivním otci než ve vládnoucí matce.

Záleží na tom, jak moc se na dotyčné rodičovské postavy stále zlobíme. Když jsme se už naučili brát je jako lidi, kteří to měli také těžké, kteří dělali, co uměli nejlepšího, a kteří za to, co dělali špatně, zaplatili především sami, pak je náš přístup k podobné rodině klientů mnohem klidnější a věcnější. Pak se naše vlastní zkušenost z dětství stane výhodou - žili jsme v podobném problému a víme, o co jde.

Současná osobní situace pomáhajícího má také významný dosah.

Psycholožka, která podstoupila přerušení těhotenství, nemohla po několik měsíců klidně pracovat s klientkami, které byly těhotné a o přerušování uvažovaly (shodou okolností zrovna v té době několik takových případů dostala). Zaplavovala ji lítost nad svým vlastním dřívějším rozhodnutím o interrupci a zlost na klientky, které o tom též řešení uvažovaly nyní.

Podobné sociální pracovnice, jejíž manžel měl mimomanželský vztah, ztrácela profesionální odstup vůči otcům, kteří se také zapletli do milostné aféry. Tyto emoce nejsou žádnu „chybou“, jsou naopak zcela přirozené. Jen je zapotřebí si je uvědomovat a počítat s nimi.