

## Jak si pomoci

Když se ohlédnu zpět na dvacet let mé praxe v manželské poradně, vidím nejčastější příběh, který mi lidé vypráví. Na začátku se sejdou dva docela normální, slušní a zodpovědní lidé. Právě proto, že jsou takoví, přijmou dobrovolně a vážně závazek být s druhým a udělat všechno, aby rodina fungovala a manželství bylo spokojené. Taky se do toho s mladickou vervou pustí a každý z nich dělá, co může, aby závazek naplnil. Jenomže se zapomněli domluvit, jestli taky ten druhý stojí právě o toto snažení. A nakonec, přestože opravdu dělají divy, se nestačí divit jak se to pokazilo. V obou partnerech postupně klíčí pocit, že ten druhý něco nedělá dobře. A pokud se nepodaří najít řešení včas, začne každého z nich napadat: „No to snad není možný! To snad děláš schválně?! Přece bys měl...“ Ó, jak to bolí, když se snažím a dělám to nejlepší, co mohu a ten druhý se tváří, že ho to obtěžuje! Nevděčnick jeden, začne mě napadat. A přitom je mi jasné, že by stačilo tak málo, jen kdyby se trochu snažil, tak by mohlo být všechno v pohodě!

Když se na jejich příběh dívám zvenku, vidím, že oba jsou tak zodpovědní, že přes všechny těžkosti dosud vytrvali ve svém závazku a vedení zodpovědností se snaží svou situaci řešit. V čem je chyba? Zapomněli se domluvit. Zapomněli se ptát jeden druhého: „Chceš toto mé snažení?“, „Chceš tuto mou dobrou vůli pomoci ke společné pohodě?“. Takže nakonec ze samé dobré vůle a odpovědné snahy stojí před hrozbou vážných rozkolů. Ne proto, že by byli padouši a chtěli si ubližovat. Naopak vedení dobrou vírou tak moc dávali, až se zapomněli zeptat zda druhý chce takový dar.

Právě tak potkávám zodpovědné a obětavé pracovníky diakonie, charit, krizových center.. Setkávám se s lidmi, kteří vedení dobrou vůlí a dobrým úmyslem začali pro ty potřebné dělat skutečně zázračné a nevídané věci. A přesto mnozí tito pracovníci po čase sami zoufají, cítí se zbytečně, ztrácí smysl svého snažení a uvažují o odchodu, protože jsou vyčerpaní, zklamaní a unavení. Nalézám u nich stejnou potíž jako u manželů, začínají se totiž pomalu ale soustavně zlobit na ty, jimž chtěli pomáhat, najednou začínají vidět jejich nespolehlivost, nezodpovědnost, neschopnost či snad nevděk. Myslím si, že v jádru jde o stejnou potíž: pracovníci sice dělají podle svého svědomí to nejlepší, ale zapomněli se ptát jakou pomoc si jejich klienti přejí. V tom, co si pracovník představuje, že klient potřebuje může být obrovský rozdíl proti tomu, co klient chce.

Systemický přístup nabízí několik pomůcek, které mohou podpořit dobře míněnou snahu prospívat druhým lidem, aniž by muselo dojít k únavě, vyčerpání či dokonce znechucení. Jde o to pokusit se lépe rozumět tomu, co to vlastně pracovník dělá, když nabízí pomoc, co vlastně je a není pomocí.

Slovíčko pomoc z hlediska etymologického v sobě nese dva významy: *mohu a mám moc*. Pomáhá tedy ten, kdo může a má k tomu moc tak činit. Naopak ten, kdo pomoc přijímá není mocen se bez pomoci domoci svého. Je ne-mocný a ne-mohoucí, proto se stává pacientem, klientem, předmětem péče a starosti. Po-mocný i ne-mocný jsou při svém setkání ve velmi odlišném postavení. Ne-mocný nejspíše prošel tím, že si musel přiznat svou nemohoucnost a to, že nezvládne věci vlastními silami. Obrátit se o pomoc, není proto tak snadné, jak by se na první pohled mohlo zdát. Mnoho lidí přitom má pocit, že zklamali, že jsou méněcenní a podobně. Častou jsou plni úzkosti protože je zklamalo také jejich přirozené okolí – rodiny, sousedi, obec. To je nepřijemné, mít takovéto pocity. Proto se často stává, že se klienti snaží přehlušit svou

vnitřní úzkost a zklamání halasným domáháním se pomoci a nárokováním si pomoci. Jelikož však pomoc není otázkou nároku, působí takové chování protivně, když mu pracovník nerozumí.

Potřeba pracovníka pomáhat druhým úzce souvisí se slitováním a útrpností. Jak snadné je s ne-mocným soucítit, či se nad ním slitovat! Jenže kvůli tomu klient nepřichází. Přichází kvůli tomu, čeho sám není mocný a obrací se k pracovníkovi, který je v této souvislosti mocnější, protože k tomu má příležitost. A tak zde platí, že „syť hladovému nevěří“ – je tak snadné soucítit až se pracovník zapomene ptát jakou pomoc si klient přeje. A když se to stane, že pracovník pomáhá podle svého nejlepšího svědomí, aby odstranil to nejkřiklavější a napravil to nejzbedovanější, ze samé dobré vůle a horlivosti už nemá čas se ptát, co ten druhý chce, když je tak očividné, co potřebuje. Pak je na nejlepší cestě k vyhoření, vyhasnutí či vyčerpání, stejně jako manželé, o kterých jsem mluvil, protože svou dobrou vůli vrhá někam, kde si ji možná nikdo nepřeje.

I když se pracovníkovi podaří dozvědět se co pro svého klienta může udělat, aby to bylo pomoci, potřebuje mít dost sil, aby mohl pomáhat. Dokonce se dá říci, že je jeho povinností se postarat, aby byl v kondici pomáhat. Protože není-li, stejně jeho pomoc nesplňuje předpoklady kladené na profesionální pomáhání a není tudíž dosti kvalitní. Pracovník se musí starat o sebe, aby se mu dobře pomáhalo. Je-li vyčerpaný, unavený a nespokojený, jeho pomoc stejně nesplňuje, co se od ní čeká. Zní to možná trochu nečekaně, protože v nejlepší tradici pomáhání je zakotven předpoklad alespoň nějakého sebeobětování. Přesto si trůfám tvrdit, že je mravní povinností toho, kdo chce pomáhat, postarat se o to, aby byl ve své nejlepší kondici duševní i tělesné, protože teprve pak může podat nejlepší výkon.

Pracovník sám může mít ku pomoci tři zdroje, které by si měl pěstovat. Potřebuje někoho, od koho se může učit, jak svou práci dělat lépe, nově, kvalitněji, od koho se učí postupy, způsoby a metody. Dál potřebuje někoho s kým může sdílet těžkosti své práce – postěžovat si popovídat si, ulevit si, to obvykle bývají kolegové a spolupracovníci. A nakonec potřebuje někoho, kdo by pracovníkovi samotnému pomáhal řešit těžkosti jeho práce, která je osobně velmi angažovaná a náročná a přináší řadu osobních těžkostí – tady potřebuje mít někoho s nadhledem, komu si může říci o pomoc. Obvykle se takovému člověku říká supervizor.

Zodpovědným a slušným manželům, kteří se ze samé dobré vůle dostanou do těžkostí a přestávají si rozumět, pomáhá zastavit se, přestat chtít všechno zvládnout a začít se znovu ptát na přání druhého. Stejně věci mohou pomoci pracovníkovi, aby se ubránil zklamání, vyhasnutí a vyčerpání do kterých jej ve vztahu s klientem dohnala právě nejspíše dobrá vůle, obětavost a útrpnost. Znamená to, přijmout za svou povinnost starat se o sebe a ne jen o klienta. Znamená to vyjasňovat si s klienty, co chtějí a zda je v pracovníkových silách to udělat. Jinými slovy připustit, že nelze zvládnout udělat všechno a že důležitější než udělat maximum, je dělat právě to, na čem se pracovník s klientem dokázali domluvit.

A to potřebuje mít odvalu, vytrvalost a taky kousek štěstí.

Moc Vám všem přeji, abyste jich dostatek nacházeli.